

DIREKTĪVAS

EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA (ES) 2019/2161

(2019. gada 27. novembris),

ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 98/6/EK, 2005/29/EK un 2011/83/ES attiecībā uz Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu

(Dokuments attiecas uz EEZ)

EIROPAS PARLAMENTS UN EIROPAS SAVIENĪBAS PADOME,

ņemot vērā Līgumu par Eiropas Savienības darbību un jo īpaši tā 114. pantu,

ņemot vērā Eiropas Komisijas priekšlikumu,

pēc legislatīvā akta projekta nosūtīšanas valstu parlamentiem,

ņemot vērā Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinumu ⁽¹⁾,

saskaņā ar parasto likumdošanas procedūru ⁽²⁾,

tā kā:

- (1) Līguma par Eiropas Savienības darbību (LESD) 169. panta 1. punktā un 169. panta 2. punkta a) apakšpunktā paredzēts, ka Savienība veicina augsta patērētāju tiesību aizsardzības līmeņa sasniegšanu, izmantojot pasākumus, kas pieņemti saskaņā ar LESD 114. pantu. Eiropas Savienības Pamattiesību hartas ("Harta") 38. pantā ir paredzēts, ka Savienības politikai jānodrošina augsts patērētāju tiesību aizsardzības līmenis.
- (2) Patērētāju tiesību aizsardzības tiesību akti būtu efektīvi jāpiemēro visā Savienībā. Tomēr visaptverošā patērētāju tiesību aizsardzības un tirgvedības tiesību aktu atbilstības pārbaudē, kuru Komisija veica 2016. un 2017. gadā saistībā ar Normatīvās atbilstības un izpildes programmu (REFIT), tika secināts, ka Savienības patērētāju tiesību aizsardzības tiesību aktu efektivitāti apdraud informētības trūkums gan tirgotāju, gan patērētāju vidū un ka pieejamos tiesiskās aizsardzības līdzekļus varētu izmantot biežāk.
- (3) Savienība jau ir veikusi vairākus pasākumus, lai uzlabotu patērētāju, tirgotāju un praktizējošu juristu informētību par patērētāju tiesībām un uzlabotu patērētāju tiesību izpildi un patērētāju tiesisko aizsardzību. Tomēr vēl ir trūkumi valstu tiesību aktos, kuros nav iekļauti patiesi iedarbīgas un samērīgas sankcijas, lai atturētu un sodītu par Savienībā notikušiem pārkāpumiem, ir nepietiekami individuāli tiesiskās aizsardzības līdzekļi patērētājiem, kuriem nodarīts kaitējums, pārkāpjot valstu tiesību aktus, ar kuriem transponē Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2005/29/EK ⁽³⁾, un ir nepilnības saistībā ar aizlieguma procedūru saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2009/22/EK ⁽⁴⁾. Aizlieguma pārskatīšanas procedūra būtu jāreglamentē ar atsevišķu instrumentu, ar ko groza un aizstāj Direktīvu 2009/22/EK.

⁽¹⁾ OV C 440, 6.12.2018., 66. lpp.

⁽²⁾ Eiropas Parlamenta 2019. gada 17. aprīļa nostāja (Oficiālajā Vēstnesī vēl nav publicēta) un Padomes 2019. gada 8. novembra lēmums.

⁽³⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2005/29/EK (2005. gada 11. maijs), kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 149, 11.6.2005., 22. lpp.).

⁽⁴⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2009/22/EK (2009. gada 23. aprīlis) par aizliegumiem saistībā ar patērētāju interešu aizsardzību (OV L 110, 1.5.2009., 30. lpp.).

- (4) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvās 98/6/EK ⁽³⁾, 2005/29/EK un 2011/83/ES ⁽⁴⁾ ir iekļautas prasības, ka dalībvalstīm jāparedz iedarbīgas, samērīgas un atturošas sankcijas, lai novērstu to valstu noteikumu pārkāpumus, ar kuriem transponē minētās direktīvas. Turklāt Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2017/2394 ⁽⁵⁾ 21. pantā prasīts, lai dalībvalstis efektīvi, iedarbīgi un koordinēti veiktu izpildes pasākumus, tostarp noteiktu sodus, lai panāktu, ka tiek izbeigti vai aizliegti plaši izplatīti pārkāpumi vai Savienības mēroga plaši izplatīti pārkāpumi.
- (5) Spēkā esošie valstu noteikumi par sankcijām Savienībā ievērojami atšķiras. Konkrēti, ne visas dalībvalstis nodrošina, ka par pārkāpumu atbildīgajiem tirgotājiem var piemērot iedarbīgus, samērīgus un atturošus naudas sodus par plaši izplatītiem pārkāpumiem vai Savienības mēroga plaši izplatītiem pārkāpumiem. Tāpēc spēkā esošie noteikumi par sankcijām Direktīvās 98/6/EK, 2005/29/EK un 2011/83/ES būtu jāpilnveido un vienlaikus jāievieš jauni noteikumi par sankcijām Padomes Direktīvā 93/13/EEK ⁽⁶⁾.
- (6) Dalībvalstīm arī turpmāk būtu jāvar lemt par piemērojamo sankciju veidu un savos valsts tiesību aktos noteikt attiecīgas procedūras sankciju piemērošanai gadījumos, kad tiek pārkāptas Direktīvas 93/13/EEK, 98/6/EK, 2005/29/EK un 2011/83/ES, kā tās grozītas ar šo direktīvu.
- (7) Lai atvieglinātu sankciju konsekventu piemērošanu, jo īpaši par Savienībā izdarītiem pārkāpumiem, plaši izplatītiem pārkāpumiem un Savienības mēroga plaši izplatītiem pārkāpumiem, kā definēts Regulā (ES) 2017/2394, Direktīvās 93/13/EEK, 98/6/EK, 2005/29/EK un 2011/83/ES būtu jāiekļauj vienoti neizsmeļoši un indikatīvi kritēriji sankciju piemērošanai. Šajos kritērijos būtu jāiekļauj, piemēram, pārkāpuma būtība, smaguma pakāpe, apmērs un ilgums un jebkura tiesiskā aizsardzība, kuru tirgotājs nodrošinājis patērētājiem par nodarīto kaitējumu. Viena un tā paša noteikumu pārkāpēja atkārtoti izdarīti pārkāpumi liecina par tendenci izdarīt šādus pārkāpumus un tāpēc ir nozīmīgs rādītājs attiecībā uz pārkāpuma smagumu, un attiecīgi liecina par nepieciešamību palielināt sankcijas apmēru, lai efektīvi panāktu atturošo iedarbību. Gūtais finansiālais labums vai novērstie zaudējumi saistībā ar pārkāpumu ir jāņem vērā, ja attiecīgie dati ir pieejami. Var ņemt vērā arī citus pastiprinošus vai mīkstinošus faktorus, ko var piemērot lietas apstākļiem.
- (8) Minētie vienoti neizsmeļošie un indikatīvie kritēriji sankciju piemērošanai varētu nebūt svarīgi, lemjot par sankcijām attiecībā uz katru pārkāpumu, īpaši attiecībā uz mazāk nopietniem pārkāpumiem. Dalībvalstīm būtu jāņem vērā arī citi sankciju noteikšanai piemērojamo tiesību aktu vispārīgie principi, piemēram, princips *non bis in idem*.
- (9) Saskaņā ar Regulas (ES) 2017/2394 21. pantu dalībvalstu kompetentās iestādes, uz kurām attiecas koordinētā rīcība, pret tirgotāju, kas ir atbildīgs par plaši izplatīto pārkāpumu vai Savienības mēroga plaši izplatīto pārkāpumu, savā jurisdikcijā veic visus vajadzīgos izpildes pasākumus, lai panāktu, ka tiek izbeigts vai aizliegts minētais pārkāpums. Vajadzības gadījumā tās tirgotājam, kas atbildīgs par plaši izplatīto pārkāpumu vai Savienības mēroga plaši izplatīto pārkāpumu, piemēro sankcijas, piemēram, naudas sodus vai periodiskus soda maksājumus. Izpildes pasākumus veic efektīvi, iedarbīgi un koordinēti, lai panāktu, ka plaši izplatītais pārkāpums vai Savienības mēroga plaši izplatītais pārkāpums tiek izbeigts vai aizliegts. Kompetentās iestādes, uz kurām attiecas koordinētā rīcība, izpildes pasākumus dalībvalstīs, uz kurām attiecas minētais pārkāpums, cenšas veikt vienlaikus.
- (10) Lai nodrošinātu, ka dalībvalsts iestādes var piemērot iedarbīgas, samērīgas un atturošas sankcijas par plaši izplatītiem pārkāpumiem un Savienības mēroga plaši izplatītiem pārkāpumiem, kuriem jāveic koordinēti izmeklēšanas un izpildes pasākumi saskaņā ar Regulu (ES) 2017/2394, naudas sodi būtu jāievieš kā šādu pārkāpumu sankciju elements. Lai nodrošinātu to, ka naudas sodiem ir atturoša iedarbība, dalībvalstīm savos valsts tiesību aktos būtu

⁽³⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 98/6/EK (1998. gada 16. februāris) par patērētāju aizsardzību, norādot patērētājiem piedāvāto produktu cenas (OV L 80, 18.3.1998., 27. lpp.).

⁽⁴⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2011/83/ES (2011. gada 25. oktobris) par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK (OV L 304, 22.11.2011., 64. lpp.).

⁽⁵⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2017/2394 (2017. gada 12. decembris) par sadarbību starp valsts iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 345, 27.12.2017., 1. lpp.).

⁽⁶⁾ Padomes Direktīva 93/13/EEK (1993. gada 5. aprīlis) par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos (OV L 95, 21.4.1993., 29. lpp.).

jānosaka maksimālais naudas sods par šādiem pārkāpumiem tādā līmenī, kas ir vismaz 4 % no tirgotāja gada apgrozījuma attiecīgajā dalībvalstī vai attiecīgajās dalībvalstīs. Dažos gadījumos arī uzņēmumu grupa var būt tirgotājs.

- (11) Kā noteikts Regulas (ES) 2017/2394 9. un 10. pantā, attiecīgajā gadījumā piemērojot sankcijas, pienācīgi būtu jāņem vērā attiecīgā pārkāpuma būtība, smaguma pakāpe un ilgums. Sankciju piemērošanai vajadzētu būt samērīgai un būtu jāatbilst Savienības un valstu tiesību aktiem, tostarp piemērojamajām procesuālajām garantijām un Hartas principiem. Visbeidzot, piemērotajām sankcijām vajadzētu būt atbilstošām Savienības patērētāju tiesību aizsardzības tiesību aktu pārkāpuma raksturam un faktiskajam vai iespējamam vispārējam kaitējumam. Pilnvaras piemērot sankcijas īsteno kompetentās iestādes vai nu tiešā veidā atbilstoši savai kompetencei vai attiecīgos gadījumos vēršoties pie citām kompetentajām iestādēm vai citām publiskām iestādēm, vai attiecīgā gadījumā dodot norādījumu norīkotajām struktūrām, vai vēršoties tiesās, kas ir kompetentas pieņemt nepieciešamo lēmumu, tostarp attiecīgā gadījumā iesniedzot apelāciju, ja pieteikums pieņemt nepieciešamo lēmumu ir nesekmīgs.
- (12) Ja koordinētas rīcības rezultātā saskaņā ar Regulu (ES) 2017/2394 viena kompetentā iestāde minētās regulas nozīmē piemēro naudas sodu tirgotājam, kas ir atbildīgs par plaši izplatītu pārkāpumu vai Savienības mēroga plaši izplatītu pārkāpumu, tai vajadzētu būt iespējai piemērot naudas sodu, kura apmērs ir vismaz 4 % no tirgotāja gada apgrozījuma visās dalībvalstīs, uz kurām attiecas koordinētā izpildes darbība.
- (13) Dalībvalstīm nevajadzētu liegt saglabāt vai ieviest savos valsts tiesību aktos naudas sodus, kuri pamatojas uz lielāku maksimālo apgrozījumu, par plaši izplatītiem pārkāpumiem vai Savienības mēroga plaši izplatītiem pārkāpumiem. Būtu arī jānodrošina, ka dalībvalstis var šādus naudas sodus noteikt, ņemot vērā tirgotāja globālo apgrozījumu, vai noteikumus par naudas sodiem attiecināt arī uz citiem pārkāpumiem, uz kuriem neattiecas šīs direktīvas noteikumi un kuri saistīti ar Regulas (ES) 2017/2394 21. pantu. Prasība noteikt naudas sodu tādā apmērā, kas nav mazāks par 4 % no tirgotāja gada apgrozījuma, nebūtu jāpiemēro dalībvalsts papildu noteikumiem par periodiskiem soda maksājumiem, piemēram, dienas naudas sodiem, par neatbilstību jebkuram lēmumam, rīkojumam, pagaidu pasākumam, tirgotāja saistībām vai citam pasākumam ar mērķi izbeigt pārkāpumu.
- (14) Direktīvā 93/13/EEK būtu jāiekļauj noteikumi par sankcijām, lai palielinātu to atturošo iedarbību. Dalībvalstis pašas var brīvi lemt par to, kāda administratīvā vai tiesvedības procedūra izmantojama, piemērojot sankcijas par minētās direktīvas pārkāpumiem. It īpaši administratīvās iestādes vai valstu tiesas varētu piemērot sankcijas, ja tostarp uz administratīvās iestādes ierosinātas tiesvedības pamata ir konstatēts, ka līgumu noteikumi ir negodīgi. Administratīvās iestādes vai valstu tiesas varētu piemērot sankcijas arī gadījumos, kad pārdevējs vai piegādātājs izmanto līguma noteikumus, kas valstu tiesību aktos nepārprotami atzīti par negodīgiem jebkuros apstākļos, un kad pārdevējs vai piegādātājs izmanto līguma noteikumus, kas ar galīgu saistošu lēmumu atzīti par negodīgiem. Dalībvalstis varētu nolemt, ka administratīvajām iestādēm ir arī tiesības secināt, ka attiecīgie līguma noteikumi ir negodīgi. Administratīvās iestādes vai valstu tiesas sankciju varētu piemērot ar to pašu lēmumu, kurā secināts, ka attiecīgie līguma noteikumi ir negodīgi. Dalībvalstis varētu noteikt piemērotus valsts līmenī īstenoto pasākumu koordinēšanas mehānismus attiecībā uz individuālo tiesisko aizsardzību un sankcijām.
- (15) Novirzot ieņēmumus no naudas sodiem, dalībvalstīm būtu jāapsver iespēja stiprināt patērētāju vispārējo interešu, kā arī citu aizsargājamo sabiedrības interešu aizsardzību.
- (16) Dalībvalstīm būtu jānodrošina, ka patērētājiem, kuriem kaitējumu nodarījusi negodīga komercprakse, ir pieejami tiesiskās aizsardzības līdzekļi, lai novērstu minētās negodīgās komercprakses ietekmi. Skaidrs regulējums attiecībā uz individuāliem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem atvieglotu privāttiesisko izpildi. Samērīgā un efektīvā veidā būtu jānodrošina, ka patērētāji var saņemt atlīdzību par nodarītajiem zaudējumiem un attiecīgā gadījumā viņiem ir tiesības uz cenas samazinājumu vai līguma izbeigšanu. Dalībvalstīm nevajadzētu liegt saglabāt vai ieviest tiesības uz citiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, piemēram, tiesības uz remontu vai nomaiņu, patērētājiem, kuriem kaitējumu nodarījusi negodīga komercprakse, lai nodrošinātu, ka pilnībā tiek novērsta šādas prakses ietekme. Nevajadzētu dalībvalstīm liegt iespēju noteikt patērētāju tiesiskās aizsardzības līdzekļu piemērošanas nosacījumus un sekas. Piemērojot tiesiskās aizsardzības līdzekļus, vajadzības gadījumā varētu ņemt vērā negodīgās komercprakses smaguma pakāpi un būtību, patērētājam nodarītos zaudējumus un citus attiecīgos apstākļus, piemēram, tirgotāja izdarīto pārkāpumu vai līguma pārkāpumu.

- (17) Patērētāju tiesību aizsardzības un tirgvedības tiesību aktu atbilstības pārbaudē un vienlaicīgā Direktīvas 2011/83/ES izvērtējumā arī tika konstatētas vairākas jomas, kurās spēkā esošie Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumi būtu jāmodernizē. Tā kā digitālie rīki tiek nepārtraukti pilnveidoti, ir jāpielāgo Savienības patērētāju tiesību aizsardzības tiesību akti.
- (18) Tas, ka tiešsaistes meklēšanas funkcionalitātes nodrošinātāji komerciālos piedāvājumus ranžējumā ierindo augstākā vietā vai tiem piešķir lielāku salīdzinošu pamanāmību tiešsaistē veiktās meklēšanas rezultātos, būtiski ietekmē patērētājus.
- (19) Ar jēdzienu “ranžējums” apzīmē tirgotāju piedāvājumu relatīvo pamanāmību vai meklēšanas rezultātiem piešķirto atbilstību atkarībā no tā, kā tiešsaistes meklēšanas funkcionalitātes nodrošinātāji tos attēlo, izkārtoti vai paziņo, arī izmantojot algoritmisku secības noteikšanu, novērtējuma vai atsauksmju mehānismus, vizuālu izcelšanu vai citus uzmanības pievēršanas instrumentus vai to kombinācijas.
- (20) Šajā saistībā būtu jāgroza Direktīvas 2005/29/EK I pielikums, lai skaidri noteiktu, ka tirgotājam, atbildot uz patērētāja tiešsaistes meklēšanas vaicājumu, ir aizliegts sniegt patērētājam informāciju meklēšanas rezultātu veidā, skaidri neatklājot, ka tā ir apmaksāta reklāma vai ka ir veikta samaksa par to, lai produktiem nodrošinātu augstāku ranžējumu meklēšanas rezultātos. Ja tirgotājs tiešsaistes meklēšanas funkcionalitātes nodrošinātājam ir tieši vai netieši maksājis par to, lai produktam nodrošinātu augstāku ranžējumu meklēšanas rezultātos, tiešsaistes meklēšanas funkcionalitātes nodrošinātājam būtu īsā, viegli pieejamā un saprotamā veidā par to jāinformē patērētāji. Netieša samaksa var izpausties tādējādi, ka tirgotājs piekrīt meklēšanas funkcionalitātes nodrošinātāja labā uzņemties jebkādas papildu saistības, kas konkrētajā gadījumā nodrošina augstāku ranžējumu meklēšanas rezultātos. Netieša samaksa var izpausties kā palielināta komisijas maksa par katru transakciju, kā arī dažādas kompensācijas shēmas, kas konkrētajā gadījumā nodrošina augstāku ranžējumu meklēšanas rezultātos. Tādi maksājumi par vispārējiem pakalpojumiem kā maksa par iekļaušanu sarakstā vai dalības maksa, kas saistīti ar plašu funkciju klāstu, kuru meklēšanas funkcionalitātes nodrošinātājs piedāvā tirgotājam, nebūtu jāuzskata par maksājumu ar mērķi konkrētajā gadījumā produktiem nodrošināt augstāku ranžējumu meklēšanas rezultātos, ja vien šāds maksājums nav paredzēts augstāka ranžējuma nodrošināšanai. Tiešsaistes meklēšanas funkcionalitāti var nodrošināt dažāda veida tirgotāji, kas darbojas tiešsaistē, arī starpnieki, piemēram, tiešsaistes tirdzniecības vietas, meklētājprogrammas un salīdzināšanas tīmekļa vietnes.
- (21) Pārredzamības prasības attiecībā uz galvenajiem parametriem ranžējuma noteikšanai regulē arī Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2019/1150 ⁽⁹⁾. Minētajā regulā noteiktās pārredzamības prasības attiecas uz plašu tiešsaistes starpnieku loku, tostarp tiešsaistes tirdzniecības vietām, bet tās piemēro tikai darījumiem starp tirgotājiem un tiešsaistes starpniekiem. Tāpēc, lai nodrošinātu patērētājiem pienācīgu pārredzamību, Direktīvā 2005/29/EK būtu jāievieš līdzīgas pārredzamības prasības, bet tās nav jāattiecina uz tiešsaistes meklētājprogrammu pakalpojumu sniedzējiem, kam ar minēto regulu jau pieprasīts savās meklētājprogrammās ievietot viegli un publiski pieejamu aprakstu, kurš sagatavots vienkāršā un skaidri saprotamā valodā un kurā izklāstīti gan galvenie parametri, kas atsevišķi vai kopā ir svarīgākie ranžējuma noteikšanai, gan šo svarīgo parametru relatīvais nozīmīgums.
- (22) Tirgotājiem, kuri sniedz patērētājiem iespēju meklēt preces un pakalpojumus, piemēram, ceļojumus, izmitināšanu un atpūtas pasākumus, ko piedāvā citi tirgotāji vai patērētāji, būtu jāinformē patērētāji par noklusējuma galvenajiem parametriem tādu piedāvājumu ranžējuma noteikšanai, kurus patērētājs iegūst meklēšanas vaicājuma rezultātā, un par šo parametru relatīvo nozīmi salīdzinājumā ar citiem parametriem. Minētajai informācijai vajadzētu būt kodolīgai, labi pamanāmai un viegli un tieši pieejamai. Ranžējuma noteikšanas parametri ir jebkuri vispārīgie kritēriji, procesi, īpaši signāli, kas iekļauti algoritmos, vai citi pielāgošanas vai pazemināšanas mehānismi, kurus izmanto saistībā ar ranžējumu.
- (23) Prasība informēt par galvenajiem parametriem ranžējuma noteikšanai neskar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu (ES) 2016/943 ⁽¹⁰⁾. Nevajadzētu tirgotājiem prasīt, lai tie sīki apraksta savus ranžējuma mehānismus, tostarp algoritmus. Tirgotājiem būtu jāsniedz vispārīgs galveno ranžējuma noteikšanas parametru apraksts, kurā izskaidroti tirgotāja izmantotie noklusējuma galvenie parametri un to relatīvais nozīmīgums salīdzinājumā ar citiem parametriem, bet minētais apraksts nav jāpielāgo katram atsevišķam meklēšanas vaicājumam.

⁽⁹⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2019/1150 (2019. gada 20. jūnijs) par taisnīguma un pārredzamības veicināšanu komerciālajiem lietotājiem paredzētos tiešsaistes starpniecības pakalpojumos (OV L 186, 11.7.2019., 57. lpp.).

⁽¹⁰⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2016/943 (2016. gada 8. jūnijs) par zinātnības un darījumdarbības neizpaužamas informācijas (komercnoslēpumu) aizsardzību pret nelikumīgu iegūšanu, izmantošanu un izpaušanu (OV L 157, 15.6.2016., 1. lpp.).

- (24) Ja produkti tiek piedāvāti patērētājiem tiešsaistes tirdzniecības vietās, gan tiešsaistes tirdzniecības vietas nodrošinātājs, gan trešā persona-piegādātājs ir iesaistīti Direktīvā 2011/83/ES prasītās informācijas pirms līguma noslēgšanas sniegšanā. Tā rezultātā patērētāji, kas izmanto tiešsaistes tirdzniecības vietas, nevar skaidri saprast, kas ir viņu līguma partneri un kā ir ietekmētas viņu tiesības un pienākumi.
- (25) Tiešsaistes tirdzniecības vietas būtu jādefinē Direktīvu 2005/29/EK un 2011/83/ES vajadzībām līdzīgi kā Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (ES) Nr. 524/2013 ⁽¹⁾ un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā (ES) 2016/1148 ⁽²⁾. Tomēr jēdzienu "tiešsaistes tirdzniecības vieta" definīcija būtu jāatjaunina un jāpadara tehnoloģiski neitrāla, lai ietvertu jaunas tehnoloģijas. Tāpēc ir lietderīgi atsaukties nevis uz "tīmekļa vietni", bet uz programmatūru, tostarp tīmekļa vietni, tīmekļa vietnes daļu vai lietotni, ko uztur tirgotājs vai kas tiek uzturēta tirgotāja vārdā, saskaņā ar jēdzienu "tiešsaistes saskarne", kā paredzēts Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (ES) 2017/2394 un Regulā (ES) 2018/302 ⁽³⁾.
- (26) Tāpēc Direktīvās 2005/29/EK un 2011/83/ES būtu jāparedz konkrētas informācijas prasības attiecībā uz tiešsaistes tirdzniecības vietām, lai, izmantojot tiešsaistes tirdzniecības vietas, informētu patērētājus par galvenajiem parametriem piedāvājumu ranžējuma noteikšanai, un par to, vai patērētāji noslēdz līgumu ar tirgotāju vai personu, kas nav tirgotājs, piemēram, ar citu patērētāju.
- (27) Tiešsaistes tirdzniecības vietu nodrošinātājiem būtu jāinformē patērētāji par to, vai trešā persona, kas piedāvā preces, pakalpojumus vai digitālo saturu, ir vai nav tirgotājs, pamatojoties uz trešās personas deklarāciju tiešsaistes tirdzniecības vietu nodrošinātājiem. Ja trešā persona, kas piedāvā preces, pakalpojumus vai digitālo saturu, deklarē, ka ir persona, kura nav tirgotājs, tiešsaistes tirdzniecības vietu nodrošinātājiem vajadzētu sniegt īsu paziņojumu par to, ka patērētāja tiesības, kas izriet no Savienības tiesību aktiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā, neattiecas uz noslēgto līgumu. Turklāt patērētāji būtu jāinformē par to, kā no līgumu izrietošās saistības tiek sadalītas starp trešajām personām, kas piedāvā preces, pakalpojumus vai digitālo saturu, un tiešsaistes tirdzniecības vietu nodrošinātājiem. Informācija būtu jāsniedz skaidri un saprotami, un ne tikai ar atsauci uz standarta noteikumiem un nosacījumiem vai līdzīgiem līguma dokumentiem. Informācijas prasībām attiecībā uz tiešsaistes tirdzniecību vietu nodrošinātājiem vajadzētu būt samērīgām. Ar minētajām prasībām jācenšas panākt līdzsvaru starp augstu līmeni patērētāju tiesību aizsardzībā un tiešsaistes tirdzniecības vietu nodrošinātāju konkurētspēju. Nevajadzētu pieprasīt, lai tiešsaistes tirdzniecības vietu nodrošinātāji uzskaitītu konkrētās patērētāju tiesības, informējot patērētājus par to piemērojamību vai nepiemērojamību. Tas neskar patērētāju informēšanas prasības, kas noteiktas Direktīvā 2011/83/ES, un jo īpaši tās 6. panta 1. punktā. Informācija, kas sniedzama par atbildību par patērētāju tiesību nodrošināšanu, ir atkarīga no līguma noteikumiem starp tiešsaistes tirdzniecības vietu nodrošinātājiem un attiecīgajām trešajām personām-tirgotājiem. Tiešsaistes tirdzniecības vietas nodrošinātājs varētu norādīt, ka par patērētāju tiesību nodrošināšanu ir atbildīga vienīgi trešā persona-tirgotājs vai arī aprakstīt savus konkrētos pienākumus, ja minētais nodrošinātājs uzņemas atbildību par konkrētiem līguma aspektiem, piemēram, piegādi vai atteikuma tiesību izmantošanu.
- (28) Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2000/31/EK ⁽⁴⁾ 15. panta 1. punktu nebūtu jāpieprasa, lai tiešsaistes tirdzniecības vietu nodrošinātāji pārbaudītu trešo personu-piegādātāju juridisko statusu. Tā vietā tiešsaistes tirdzniecības vietu nodrošinātājiem būtu jāpieprasa, lai trešās personas-piegādātāji, kas veic piegādes tiešsaistes tirdzniecības vietā, patērētāju tiesību aizsardzības aktu vajadzībām norādītu savu statusu "tirgotāji" vai "personas, kas nav tirgotāji" un sniegtu šo informāciju tiešsaistes tirdzniecības vietas nodrošinātājam.
- (29) Tā kā vērojama strauja ar tiešsaistes tirdzniecības vietām saistīto tehnoloģiju attīstība un tā kā ir jānodrošina augstāks patērētāju tiesību aizsardzības līmenis, dalībvalstīm vajadzētu būt iespējai pieņemt vai saglabāt īpašus papildu pasākumus minētā mērķa sasniegšanai. Šādiem noteikumiem vajadzētu būt samērīgiem un nediskriminējošiem, un tie nedrīkstētu skart Direktīvu 2000/31/EK.

⁽¹⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 524/2013 (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Regula par patērētāju SIT) (OV L 165, 18.6.2013., 1. lpp.).

⁽²⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2016/1148 (2016. gada 6. jūlijs) par pasākumiem nolūkā panākt vienādi augsta līmeņa tīklu un informācijas sistēmu drošību visā Savienībā (OV L 194, 19.7.2016., 1. lpp.).

⁽³⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2018/302 (2018. gada 28. februāris), ar ko novērš nepamatotu ģeogrāfisko bloķēšanu un citus diskriminācijas veidus iekšējā tirgū klientu valstspiederības, dzīvesvietas vai uzņēmējdarbības veikšanas vietas dēļ un groza Regulas (EK) Nr. 2006/2004 un (ES) 2017/2394 un Direktīvu 2009/22/EK (OV L 60 I, 2.3.2018., 1. lpp.).

⁽⁴⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2000/31/EK (2000. gada 8. jūnijs) par dažiem informācijas sabiedrības pakalpojumu tiesiskiem aspektiem, jo īpaši elektronisko tirdzniecību, iekšējā tirgū (Direktīva par elektronisko tirdzniecību) (OV L 178, 17.7.2000., 1. lpp.).

- (30) Jēdzienu “digitālais saturs” un “digitālie pakalpojumi” definīcijas, kas minētas Direktīvā 2011/83/ES, būtu jāpielāgo definīcijām Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā (ES) 2019/770 ⁽¹⁵⁾. Digitālais saturs, uz ko attiecas Direktīva (ES) 2019/770, aptver vienu piegādes darbību, virkni atsevišķu piegādes darbību vai pastāvīgu piegādi kādā laikposmā. Pastāvīgās piegādes elementam nav obligāti jābūt saistītam ar ilgtermiņa piegādi. Tādi gadījumi kā videoklipu straumēšana tūmeklī būtu jāuzskata par pastāvīgu piegādi kādā laikposmā neatkarīgi no attiecīgā audiovizuālā faila faktiskā ilguma. Tāpēc var būt grūti nošķirt noteiktus digitālā satura un digitālo pakalpojumu veidus, jo abiem gadījumiem var būt raksturīga nepārtraukta piegāde, ko tirgotājs veic visā līguma darbības laikā. Digitālo pakalpojumu piemēri ir video un audio koplietošanas pakalpojumi un cita veida datņu mitināšana, tekstapstrāde vai spēles, ko piedāvā mākoņdatošanas vidē, mākoņglabāšana, tūmekļa e-pasts, sociālie plašsaziņas līdzekļi un mākoņdatošanas lietotnes. Nepārtrauktā pakalpojuma sniedzēja iesaiste attaisno noteikumu piemērošanu par atteikuma tiesībām, kas paredzētas Direktīvā 2011/83/ES un kas efektīvi ļauj patērētājam pārbaudīt pakalpojumu un 14 dienu laikā no līguma noslēgšanas dienas pieņemt lēmumu, vai to saglabāt vai ne. Daudzus tāda digitālā satura piegādes līgumus, kas netiek sniegts materiālā datu nesējā, raksturo viena piegādes darbība, lai sniegtu patērētājam konkrēto digitālā satura vienību vai vienības, piemēram, konkrētu mūziku vai video datnes. Uz tāda digitālā satura piegādes līgumiem, kas netiek piegādāts materiālā datu nesējā, joprojām attiecas atbrīvojums no atteikuma tiesībām, kas izklāstīts Direktīvas 2011/83/ES 16. panta pirmās daļas m) punktā, kurā noteikts, ka patērētājs zaudē atteikuma tiesības, ja ir sākusies līguma izpilde, piemēram, satura lejupielāde vai straumēšana, bet ar nosacījumu, ka patērētājs iepriekš devis skaidru piekrišanu sākt līguma izpildi atteikuma tiesību perioda laikā un apliecinājis, ka viņš tādējādi ir zaudējis savas atteikuma tiesības. Ja ir šaubas par to, vai līgums ir pakalpojumu līgums vai digitālā satura piegādes līgums, kas netiek sniegts materiālā datu nesējā, būtu jāpiemēro noteikumi attiecībā uz tiesībām atteikties no pakalpojumiem.
- (31) Digitālo saturu un digitālos pakalpojumus tiešsaistē bieži sniedz saskaņā ar līgumiem, kas paredz, ka patērētājs nemaksā cenu, bet sniedz tirgotājam personas datus. Direktīvu 2011/83/ES jau piemēro tāda digitālā satura piegādes līgumiem, kas netiek piegādāts materiālā datu nesējā (piemēram, tiešsaistes digitālā satura piegāde), neatkarīgi no tā, vai patērētājs maksā cenu naudā vai sniedz personas datus. Tomēr minēto direktīvu piemēro tikai tādiem pakalpojumu līgumiem, tostarp digitālo pakalpojumu līgumiem, saskaņā ar kuriem patērētājs maksā vai apņemas maksāt to cenu. Līdz ar to minēto direktīvu nepiemēro digitālo pakalpojumu līgumiem, saskaņā ar kuriem patērētājs sniedz tirgotājam personas datus, nemaksājot cenu. Ņemot vērā līdzības un savstarpējo aizstājamību, kas piemīt maksas digitālajiem pakalpojumiem un digitālajiem pakalpojumiem apmaiņā pret personas datiem, tiem būtu jāpiemēro vieni un tie paši noteikumi saskaņā ar minēto direktīvu.
- (32) Būtu jānodrošina konsekvence starp Direktīvas 2011/83/ES un Direktīvas (ES) 2019/770, ko piemēro digitālā satura piegādes līgumiem vai digitālajiem pakalpojumiem, saskaņā ar kuriem patērētājs sniedz vai apņemas sniegt tirgotājam personas datus, piemērošanas jomu.
- (33) Tāpēc Direktīvas 2011/83/ES darbības joma būtu jāpaplašina, lai ietvertu arī tos līgumus, saskaņā ar kuriem tirgotājs patērētājam sniedz vai apņemas sniegt digitālo pakalpojumu un patērētājs sniedz vai apņemas sniegt personas datus. Līdzīgi tāda digitālā satura piegādes līgumiem, kas netiek sniegts materiālā datu nesējā, minētā direktīva būtu jāpiemēro gadījumos, kad patērētājs tirgotājam sniedz vai apņemas sniegt personas datus, izņemot gadījumus, kad patērētāja sniegtos personas datus tirgotājs apstrādā tikai un vienīgi, lai piegādātu digitālo saturu vai sniegtu digitālo pakalpojumu, un tirgotājs neapstrādā minētos datus citiem mērķiem. Jebkurai personas datu apstrādei būtu jāatbilst Eiropas Parlamenta un Padomes Regulai (ES) 2016/679 ⁽¹⁶⁾.
- (34) Lai nodrošinātu pilnīgu saskaņotību ar Direktīvu (ES) 2019/770 gadījumos, kad digitālo saturu nepiegādā un digitālos pakalpojumus nesniedz pret cenas samaksu, Direktīva 2011/83/ES nebūtu jāpiemēro arī situācijās, kad tirgotājs vāc personas datus vienīgi nolūkā izpildīt juridiskās prasības, kas attiecas uz šo tirgotāju. Šādas situācijas var būt, piemēram, gadījumi, kad patērētāja reģistrēšanās drošības un identifikācijas nolūkos ir prasīta piemērojamajos tiesību aktos.

⁽¹⁵⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/770 (2019. gada 20. maijs) par dažiem digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumu aspektiem) (OV L 136, 22.5.2019., 1. lpp.).

⁽¹⁶⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) (OV L 119, 4.5.2016., 1. lpp.).

- (35) Direktīva 2011/83/ES nebūtu jāpiemēro arī situācijās, kad tirgotājs vāc vienīgi metadatus, piemēram, informāciju par patērētāja ierīci vai pārlūkošanas vēsturi, izņemot, ja šādu situāciju uzskata par līgumu saskaņā ar valsts tiesību aktiem. Tā nebūtu jāpiemēro arī situācijās, kad patērētājs, kas nav noslēdzis līgumu ar tirgotāju, ir pakļauts reklāmām tikai un vienīgi, lai piekļūtu digitālajam saturam vai digitālajam pakalpojumam. Tomēr dalībvalstīm būtu jāsaģlabā iespēja paplašināt minētās direktīvas piemērošanu uz šādām situācijām vai citādi reglamentēt šādas situācijas, kas ir izslēgtas no minētās direktīvas darbības jomas.
- (36) Ar jēdzienu “funkcionalitāte” būtu jāsaprot veidi, kuros digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu var izmantot. Piemēram, jebkādu tehnisko ierobežojumu esamība vai neesamība, piemēram, aizsardzība, izmantojot digitālo tiesību pārvaldību vai reģionālo kodējumu, varētu ietekmēt digitālā satura vai digitālā pakalpojuma spēju pildīt visas savas funkcijas, ņemot vērā tā nolūku. Jēdziens “sadarbspēja” attiecas uz to, vai un kādā mērā digitālais saturs vai digitālais pakalpojums spēj darboties ar aparatūru vai programmatūru, kas atšķiras no aparatūras un programmatūras, ar kurām parasti izmanto tāda paša veida digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu. Sekmīga darbība varētu ietvert, piemēram, digitālā satura vai digitālā pakalpojuma spēju apmainīties ar informāciju ar šādu citu programmatūru vai aparatūru un izmantot informāciju, ar ko veikta apmaiņa. Jēdziens “saderība” ir definēts Direktīvā (ES) 2019/770.
- (37) Direktīvas 2011/83/ES 7. panta 3. punktā un 8. panta 8. punktā paredzēts, ka tirgotājiem attiecīgi ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem un distances līgumiem jāiegūst patērētāja iepriekšēja skaidra piekrišana sākt līguma izpildi, pirms beidzies atteikuma tiesību periods. Minētās direktīvas 14. panta 4. punkta a) apakšpunktā paredzēta līgumiska sankcija, ja tirgotājs neizpilda šo prasību, proti, ka patērētājam nav jāmaksā par sniegtajiem pakalpojumiem. Prasība iegūt patērētāja iepriekšēju skaidru piekrišanu attiecīgi ir būtiska tikai pakalpojumiem, tostarp digitālajiem pakalpojumiem, kurus sniedz pret to cenas samaksu. Tāpēc 7. panta 3. punkts un 8. panta 8. punkts ir jāgroza tā, lai prasība tirgotājiem iegūt patērētāja iepriekšēju skaidru piekrišanu attiecas tikai uz tiem pakalpojumu līgumiem, saskaņā ar kuriem patērētāja pienākums ir maksāt.
- (38) Direktīvas 2011/83/ES 16. panta pirmās daļas m) punktā paredzēts atbrīvojums no atteikuma tiesībām attiecībā uz digitālu saturu, kas netiek piegādāts materiālā datu nesējā, ja patērētājs iepriekš devis skaidru piekrišanu sākt izpildi pirms atteikuma tiesību perioda beigām un apliecinājis, ka viņš tādējādi zaudē savas atteikuma tiesības. Minētās direktīvas 14. panta 4. punkta b) apakšpunktā paredzēta līgumiska sankcija, ja tirgotājs neizpilda šo prasību, proti, patērētājam nav jāmaksā par patērēto digitālo saturu. Prasība iegūt patērētāja iepriekšēju skaidru piekrišanu un apliecinājumu atbilstoši tam ir būtiska tikai attiecībā uz digitālu saturu, kuru sniedz pret tā cenas samaksu. Tāpēc 16. panta pirmās daļas m) punkts ir jāgroza tā, lai prasība tirgotājiem iegūt patērētāja iepriekšēju skaidru piekrišanu un apliecinājumu attiecas tikai uz tiem līgumiem, saskaņā ar kuriem patērētāja pienākums ir maksāt.
- (39) Direktīvas 2005/29/EK 7. panta 4. punktā izklāstītas informācijas prasības attiecībā uz uzaicinājumu veikt produkta pirkumu par konkrētu cenu. Minētās informācijas prasības piemēro jau reklāmas stadijā, savukārt ar Direktīvu 2011/83/ES tiek noteiktas tādas pašas un citas detalizētākas prasības attiecībā uz informāciju vēlākā pirmslīguma stadijā (t. i., tieši pirms patērētājs noslēdz līgumu). Līdz ar to tirgotājiem var būt jāsniedz viena un tā pati informācija reklāmas stadijā (piemēram, tiešsaistes reklāma plašsaziņas līdzekļu tīmekļa vietnē) un pirms līguma noslēgšanas (piemēram, savos tiešsaistes interneta veikalos).
- (40) Informācijas prasības saskaņā ar Direktīvas 2005/29/EK 7. panta 4. punktu ietver patērētāja informēšanu par tirgotāja sūdzību izskatīšanas procedūram. Patērētāju tiesību aizsardzības un tirgvedības tiesību aktu atbilstības pārbaudes rezultāti liecina, ka minētā informācija ir vissvarīgākā stadijā pirms līguma noslēgšanas, ko reglamentē Direktīva 2011/83/ES. Tāpēc būtu jāsvīturo prasība sniegt minēto informāciju reklāmas stadijā uzaicinājumos veikt pirkumu saskaņā ar Direktīvu 2005/29/EK.
- (41) Direktīvas 2011/83/ES 6. panta 1. punkta h) apakšpunktā paredzēts, ka tirgotājiem jāsniedz patērētājiem informācija pirms līguma noslēgšanas par atteikuma tiesībām, tostarp minētās direktīvas I pielikuma B daļā dots atteikuma veidlapas paraugs. Minētās direktīvas 8. panta 4. punktā paredzētas vienkāršākas prasības par informāciju pirms līguma noslēgšanas, ja līgumu noslēdz, izmantojot distances saziņas līdzekli, kurā ir ierobežota telpa vai laiks informācijas parādīšanai, piemēram, telefonu, ar balsi vadāmus iepirkšanās palīgus vai īsziņas. Pirms līguma noslēgšanas obligāti sniedzamā informācija, kas jāsniedz minētajā konkrētajā distances saziņas līdzeklī vai ar tā starpniecību, ietver informāciju par atteikuma tiesībām, kā minēts 6. panta 1. punkta h) apakšpunktā. Tādējādi tā arī ietver I pielikuma B daļā dotā atteikuma veidlapas parauga sniegšanu. Tomēr nav iespējams sniegt atteikuma

veidlapu, ja līgums ir noslēgts, izmantojot tādu līdzekli kā telefonu vai ar balsi vadāmu iepirkšanās palīgu, un var būt tehniski neiespējami to sniegt lietotājiem draudzīgā veidā citā distances saziņas līdzeklī, uz kuru attiecas 8. panta 4. punkts. Tāpēc ir lietderīgi izslēgt noteikumu par atteikuma veidlapas paraugu no informācijas, kura tirgotājiem jebkurā gadījumā jāsniedz konkrētajā līguma noslēgšanai izmantotajā distances saziņas līdzeklī vai ar tā starpniecību saskaņā ar 8. panta 4. punktu.

- (42) Direktīvas 2011/83/ES 16. panta pirmās daļas a) punktā paredzēts atbrīvojums no atteikuma tiesībām attiecībā uz pakalpojumu līgumiem, kas ir pilnībā izpildīti, ja izpilde ir sākusies ar patērētāja iepriekš skaidri paustu piekrišanu un ar apliecinājumu, ka viņš zaudēs savas atteikuma tiesības, tiklīdz tirgotājs būs līgumu izpildījis pilnībā. Turpretī minētās direktīvas 7. panta 3. punktā un 8. panta 8. punktā par tirgotāja pienākumiem situācijās, kurās līguma izpilde ir sākusies pirms beidzies atteikuma tiesību periods, paredzēts vienīgi, ka tirgotājiem jāiegūst patērētāja iepriekšēja skaidra piekrišana, bet ne apliecinājums, ka atteikuma tiesības tiks zaudētas, kad izpilde būs pabeigta. Lai nodrošinātu konsekveni starp minētajām tiesību normām, 7. panta 3. punktā un 8. panta 8. punktā ir jāiekļauj noteikums, ka tirgotāja pienākums ir arī saņemt apliecinājumu, ka patērētājs apzinās, ka atteikuma tiesības tiks zaudētas, kad līguma izpilde būs pabeigta, ja attiecīgajā līgumā paredzēts patērētāja pienākums maksāt. Turklāt 16. panta pirmās daļas a) punkts būtu jāgroza, lai ņemtu vērā 7. panta 3. punktā un 8. panta 8. punktā veiktās izmaiņas, atbilstīgi kurām tirgotājiem izvirzītā prasība iegūt patērētāja iepriekšēju skaidru piekrišanu un apliecinājumu attiecas tikai uz tiem pakalpojumu līgumiem, saskaņā ar kuriem patērētāja pienākums ir maksāt. Tomēr vajadzētu dot dalībvalstīm iespēju attiecībā uz pakalpojumu līgumiem, kuros patērētājs ir īpaši prasījis tirgotāja ierašanos, lai veiktu remontdarbus, neattiecināt prasību saņemt patērētāja apliecinājumu, ka viņš zaudēs atteikuma tiesības, kad līguma izpilde būs pabeigta. Minētās direktīvas 16. panta pirmās daļas c) punktā ir paredzēts atbrīvojums no atteikuma tiesībām attiecībā uz līgumiem par tādu preču piegādi, kuras izgatavotas pēc patērētāja specifikācijām vai ir nepārprotami personalizētas. Minētais atbrīvojums aptver, piemēram, individuāli pielāgotu mēbeļu izgatavošanu un uzstādīšanu patērētāja mājoklī, ja to nodrošina saskaņā ar vienu pirkuma līgumu.
- (43) Būtu arī jāapsver iespēja Direktīvas 2011/83/ES 16. panta pirmās daļas b) punktā paredzēto atbrīvojumu no atteikuma tiesībām attiecināt uz līgumiem par enerģijas atsevišķām piegādēm ārpus enerģijas tīkla, jo tās cena ir atkarīga no izejvielu vai enerģijas tirgū notiekošām svārstībām, ko tirgotājs nevar ietekmēt un kas var rasties atteikuma tiesību periodā.
- (44) Direktīvas 2011/83/ES 14. panta 4. punktā paredzēti nosacījumi, saskaņā ar kuriem gadījumā, kad tiek izmantotas atteikuma tiesības, patērētājs nesedz izmaksas par pakalpojumu izpildi, par sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu un tāda digitālā satura piegādi, kas netiek sniegts materiālā datu nesējā. Ja kāds no minētajiem nosacījumiem ir izpildīts, patērētājam nav jāmaksā cena par pakalpojumu, sabiedriskajiem pakalpojumiem vai digitālo saturu, kas saņemts pirms atteikuma tiesību izmantošanas. Attiecībā uz digitālo saturu viens no minētajiem nekumulatīvajiem nosacījumiem saskaņā ar 14. panta 4. punkta b) apakšpunkta iii) punktu ir tas, ka nav sniegts līguma apstiprinājums, tostarp apstiprinājums par patērētāja iepriekšēju skaidru piekrišanu sākt līguma izpildi pirms beidzies atteikuma tiesību periods un apliecinājums, ka rezultātā ir zaudētas atteikuma tiesības. Tomēr minētais nosacījums nav iekļauts minētās direktīvas 16. panta pirmās daļas m) punktā, kur minēti atteikuma tiesību zaudēšanas nosacījumi, radot nenoteiktību attiecībā uz patērētāju iespējām atsaukties uz 14. panta 4. punkta b) apakšpunkta iii) punktu, ja abi pārējie 14. panta 4. punkta b) apakšpunktā minētie nosacījumi ir izpildīti un tā rezultātā saskaņā ar 16. panta pirmās daļas m) punktu ir zaudētas atteikuma tiesības. Tāpēc 14. panta 4. punkta b) apakšpunkta iii) punktā paredzētais nosacījums būtu jāpievieno 16. panta pirmās daļas m) punktam, lai ļautu patērētājam izmantot atteikuma tiesības, ja minētais nosacījums nav izpildīts, un attiecīgi prasīt 14. panta 4. punktā paredzēto tiesību piemērošanu.
- (45) Balstoties uz automatizēti pieņemtiem lēmumiem un patērētāju attieksmes profilēšanu, kas tirgotājiem paver iespēju novērtēt patērētāja pirktspēju, tirgotāji var savu piedāvājumu cenu pielāgot noteiktiem patērētājiem vai noteiktām patērētāju grupām. Tāpēc, ja patērētājiem piedāvātā cena ir pielāgota, balstoties uz automatizēti pieņemtu lēmumu, būtu viņiem skaidri uz to jānorāda, lai viņi lēmuma par pirkumu pieņemšanā var ņemt vērā iespējamus riskus. Minētā iemesla dēļ Direktīvā 2011/83/ES būtu jāiekļauj īpaša prasība informēt patērētāju par to, ka cena ir individuāli pielāgota, balstoties uz automatizēti pieņemtu lēmumu. Šī informēšanas prasība nebūtu jāattiecinā uz tādiem paņēmieniem kā "dinamiska" vai "reāllaika" cenu noteikšana, kas dod iespēju, reaģējot uz tirgū esošo

pieprasījumu, ļoti elastīgi un ātri mainīt cenu, ja ar minētajiem paņēmieniem cena netiek pielāgota, balstoties uz automatizēti pieņemtiem lēmumiem. Šī informēšanas prasība neskar Regulu (ES) 2016/679, kurā *inter alia* paredzētas arī fizisku personu tiesības nebūt tāda lēmuma subjektam, kura pamatā ir automatizēta apstrāde, tostarp profilēšana.

- (46) Nemot vērā tehnoloģisko attīstību, jāvīturo atsauce uz faksa numuru no saziņas līdzekļu saraksta Direktīvas 2011/83/ES 6. panta 1. punkta c) apakšpunktā, jo fakss pašreiz tiek reti izmantots un ir lielā mērā novecojis.
- (47) Patērētāji, pieņemot lēmumus par pirkumiem, arvien vairāk paļaujas uz patērētāju atsauksmēm un ieteikumiem. Tāpēc gadījumos, kad tirgotāji nodrošina piekļuvi atsauksmēm par produktiem, viņiem būtu jāinformē patērētāji, vai ir ieviesti procesi vai procedūras, kas nodrošina, ka publicētās atsauksmes ir snieguši patērētāji, kuri produktus ir patiešām izmantojuši vai iegādājušies. Ja šādi procesi vai procedūras ir ieviestas, tirgotājiem būtu jāsniedz informācija par to, kā tiek veiktas pārbaudes, un tiem būtu patērētāji skaidri jāinformē par to, kā atsauksmes tiek apstrādātas, piemēram, vai visas atsauksmes, gan pozitīvās, gan negatīvās, ir publicētas un vai šīs atsauksmes ir sponsorētas vai arī tās ir ietekmējušas līgumattiecības ar tirgotāju. Turklāt par negodīgu komercpraksi, kas maldina patērētājus, tāpēc būtu jāuzskata paziņojumi, ka atsauksmes par produktu snieguši patērētāji, kuri patiešām izmantojuši vai iegādājušies produktu, lai gan nav veikti pamatoti un samērīgi pasākumi, lai nodrošinātu, ka atsauksmes tiek saņemtas no šādiem patērētājiem. Šādi pasākumi varētu ietvert tehniskos līdzekļus, ar kuriem pārbauda tās personas uzticamību, kura ievieto atsauksmi, piemēram, pieprasot informāciju, kas nepieciešama, lai pārbaudītu, vai patērētājs patiešām ir izmantojis vai iegādājies šo produktu.
- (48) Šīs direktīvas noteikumi attiecībā uz patērētāju sniegtām atsauksmēm un ieteikumiem neskar parasto un likumīgo reklāmas praksi lietot pārspīlētus apgalvojumus vai izteicienus, ko nav paredzēts uztvert burtiski.
- (49) Būtu arī jāaizliedz tirgotājiem iesniegt viltotas patērētāju atsauksmes un ieteikumus, piemēram, *likes* sociālajos plašsaziņas līdzekļos, vai šādām darbībām noligt citas personas, lai reklamētu savus produktus, kā arī manipulēt ar patērētāju sniegtajām atsauksmēm un ieteikumiem, piemēram, publicējot tikai pozitīvās atsauksmes un izdzēšot negatīvās. Šāda prakse varētu arī notikt, izmantojot sociālu ieteikumu ekstrapolāciju, lietotāja pozitīvo reaģēšanu uz konkrētu tiešaistes saturu saistot ar vai pārnesot uz citu, bet saistītu saturu, un tādā veidā radot iespaidu, ka šis lietotājs pozitīvi vērtē arī saistīto saturu.
- (50) Būtu jāaizliedz tirgotājiem pārdot tālāk patērētājiem kultūras un sporta pasākumu biļetes, ko tie iegādājušies, izmantojot automatizēto programmatūru (*botus*), kura viņiem paver iespēju iegādāties biļetes, pārsniedzot sākotnējā biļešu pārdevēja noteiktos tehniskos ierobežojumus vai apejot citus sākotnējā pārdevēja ieviestos tehniskos līdzekļus, kam būtu jānodrošina biļešu pieejamība visām personām. Minētais aizliegums neskar nekādus citus dalībvalstu pasākumus – piemēram, biļešu tālākpārdošanas cenu regulēšanu –, ko tās var veikt, lai aizsargātu patērētāju likumīgās intereses un nodrošinātu kultūras politikas īstenošanu un visu personu plašu piekļuvi kultūras un sporta pasākumiem.
- (51) Hartas 16. pants garantē darījumdarbības brīvību saskaņā ar Savienības tiesību aktiem un valstu tiesību aktiem un praksi. Tomēr dalībvalstīs veiktā preču kā tādu preču tirgvedība, kuras ir identiskas, bet patiesībā tām ir ievērojami atšķirīgs sastāvs vai īpašības, var maldināt patērētājus un likt viņiem pieņemt tādu darījuma lēmumu, kādu tie citādi nebūtu pieņēmuši.
- (52) Tāpēc šādu praksi var uzskatīt par neatbilstošu Direktīvai 2005/29/EK, pamatojoties uz attiecīgo elementu atsevišķu novērtējumu. Lai atvieglotu dalībvalstu patērētāju un pārtikas jomas iestādēm spēkā esošo Savienības tiesību aktu piemērošanu, Komisijas 2017. gada 29. septembra paziņojumā "ES pārtikas aprites un patērētāju tiesību aizsardzības jomu tiesību aktu piemērošana divējādas kvalitātes produktu jautājumos – īpašie aspekti saistībā ar pārtiku" tika sniegtas norādes par spēkā esošo Savienības noteikumu piemērošanu divējādas kvalitātes pārtikas gadījumiem. Šajā sakarā Komisijas Kopīgais pētniecības centrs 2018. gada 25. aprīlī iesniedza "Visaptverošu regulējumu pārtikas produktu atlasei un pārbaudei nolūkā novērtēt pārtikas produktu kvalitātes īpašības: ES saskaņotā testēšanas metodika".
- (53) Tomēr, nepastāvot skaidriem noteikumiem, izpildes pieredze ir parādījusi, ka patērētājiem, tirgotājiem un valstu kompetentajām iestādēm varētu nebūt skaidrs, kura komercprakse varētu būt pretrunā Direktīvai 2005/29/EK. Tāpēc minētā direktīva būtu jāgroza, lai nodrošinātu juridisko noteiktību gan tirgotājiem, gan tiesībaizsardzības iestādēm, nepārprotami reglamentējot preces kā tādas preces tirgvedību, kura ir identiska tādai pašai precei, kas tiek

laista tirgū citās dalībvalstīs, ja minētajai precei ir ievērojami atšķirīgs sastāvs vai īpašības. Kompetentajām iestādēm būtu atsevišķi jānovērtē un jāizskata šāda prakse saskaņā ar Direktīvu 2005/29/EK, kura grozīta ar šo direktīvu. Veicot novērtējumu, kompetentajai iestādei būtu jāņem vērā, vai patērētāji var viegli noteikt šādu diferenciāciju, tirgotāja tiesības viena un tā paša zīmola preces pielāgot dažādiem ģeogrāfiskajiem tirgiem leģitīmu un objektīvu faktoru dēļ, piemēram, valsts tiesību akti, izejvielu pieejamība vai sezonālitate vai brīvprātīgas stratēģijas, kuru mērķis ir uzlabot piekļuvi veselīgai un uzturvielām bagātai pārtikai, kā arī tirgotāju tiesības dažādos ģeogrāfiskajos tirgos piedāvāt viena un tā paša zīmola preces dažādos svara vai tilpuma iepakojumos. Kompetentajām iestādēm būtu jānovērtē, vai patērētāji var viegli noteikt šādu diferenciāciju, ņemot vērā informācijas pieejamību un piemērotību. Svarīgi ir patērētājus informēt par leģitīmu un objektīvu faktoru dēļ veiktu preču diferenciāciju. Tirgotājiem vajadzētu būt iespējai brīvi sniegt šādu informāciju dažādos veidos, lai patērētāji var piekļūt vajadzīgajai informācijai. Tirgotājiem informācija parasti nebūtu jāsniedz uz preču marķējuma, bet priekšroka jādod citiem informācijas sniegšanas veidiem. Būtu jāievēro Savienības noteikumi, kas attiecas uz attiecīgajām nozarēm, un noteikumi par preču brīvu apriti.

- (54) Lai gan tirdzniecība ārpus uzņēmuma telpām ir leģitīms un nostiprinājies pārdošanas kanāls, piemēram, tirdzniecība tirgotāja uzņēmuma telpās un tālpārdošana, daži īpaši agresīvi vai maldinoši tirgvedības vai pārdošanas prakses veidi saistībā ar apmeklējumiem pie patērētāja mājās vai Direktīvas 2011/83/ES 2. panta 8. punktā minēto ekskursiju laikā var radīt spiedienu uz patērētājiem veikt tādu preču vai pakalpojumu pirkumus, kurus tie citādi nebūtu pirkuši, vai pirkumus par pārmērīgām cenām, kas bieži ir ar tūlītēju samaksu. Šāda prakse bieži vien skar vecāka gadagājuma un citus neaizsargātus patērētājus. Dažas dalībvalstis uzskata minēto praksi par nevēlamu un atzīst, ka nepieciešams ierobežot ārpus uzņēmuma telpām veiktas tirdzniecības konkrētus veidus un aspektus Direktīvas 2011/83/ES nozīmē, piemēram, agresīva un maldinoša tirgvedība vai produkta tirdzniecība nelūgtu apmeklējumu laikā patērētāja mājās, vai ekskursijas. Ja šādus ierobežojumus nosaka ar patērētāju tiesību aizsardzību nesaistītu apsvērumu dēļ, piemēram, šos ierobežojumus pamatojot ar sabiedrības interesēm vai tiesībām uz patērētāju privātās dzīves neaizskaramību, ko aizsargā ar Hartas 7. pantu, tie neietilpst Direktīvas 2005/29/EK darbības jomā.
- (55) Saskaņā ar subsidiaritātes principu un lai atvieglotu izpildi, būtu jāprecizē, ka Direktīva 2005/29/EK neskar dalībvalstu brīvību pieņemt valsts noteikumus, lai vēl vairāk aizsargātu patērētāju likumīgās intereses, vēršoties pret negodīgu komercpraksi saistībā ar nelūgtiem apmeklējumiem, ko tirgotājs veic viņu mājās, lai piedāvātu vai pārdotu produktus, vai ekskursijām, kuras tirgotājs organizē ar mērķi reklamēt vai pārdot produktus patērētājiem, ja šādu noteikumu nepieciešamību var pamatot ar patērētāju tiesību aizsardzības apsvērumiem. Visiem šādiem noteikumiem vajadzētu būt samērīgiem un nediskriminējošiem, un tiem nevajadzētu aizliegt minētos pārdošanas kanālus kā tādus. Ar dalībvalstu pieņemtajiem valsts noteikumiem varētu, piemēram, noteikt dienas laiku, kad patērētāju apmeklējumi mājās bez viņu īpaša lūguma nav atļauti, vai arī aizliegt šādus apmeklējumus, ja patērētājs ir redzamā vietā norādījis, ka šādi apmeklējumi nav pieņemami, vai paredzēt maksājumu procedūru. Turklāt šādos noteikumos varētu paredzēt augstāku aizsardzības līmeni patērētāju tiesību jomās, kas saskaņotas ar Direktīvu 2011/83/ES. Tāpēc Direktīva 2011/83/ES būtu jāgroza, lai ļautu dalībvalstīm pieņemt valsts pasākumus, kas nodrošina ilgāku periodu atteikuma tiesību izmantošanai un iespējas atkāpties no konkrētiem atteikuma tiesībās paredzētiem izņēmumiem. Būtu jāpieprasa, lai dalībvalstis paziņo Komisijai par visiem valsts tiesību aktiem, kas pieņemti šajā sakarā, lai Komisija varētu darīt šo informāciju pieejamu visām ieinteresētajām personām un uzraudzīt minēto pasākumu samērīgumu un likumību.
- (56) Attiecībā uz agresīvu un maldinošu praksi saistībā ar pasākumiem, kas tiek organizēti vietās, kuras neatrodas tirgotāja telpās, Direktīva 2005/29/EK neskar nekādus uzņēmējdarbības veikšanas vai atļauju izsniegšanas sistēmu nosacījumus, ko dalībvalstis var piemērot tirgotājiem. Turklāt minētā direktīva neskar valstu līgumtiesības un jo īpaši noteikumus par līguma spēkā esamību, izveidi vai sekām. Agresīvu un maldinošu praksi saistībā ar pasākumiem, kas tiek organizēti citās vietās, kuras neatrodas tirgotāja telpās, var aizliegt, katru gadījumu izvērtējot atsevišķi saskaņā ar minētās direktīvas 5. līdz 9. pantu. Turklāt minētās direktīvas I pielikumā ietverts vispārējs aizliegums attiecībā uz tādu praksi, kad tirgotājs rada iespaidu, ka viņš nedarbojas nolūkā, kas saistīts ar viņa profesionālo darbību, un tādu praksi, kad tiek radīts iespaids, ka patērētājs nevar atstāt telpas pirms līguma noslēgšanas. Komisijai būtu jānovērtē, vai spēkā esošie noteikumi nodrošina pietiekamu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni un piemērotus instrumentus, ar ko dalībvalstis var efektīvi cīnīties pret šādu praksi.

- (57) Šai direktīvai nebūtu jāietekmē valsts līgumtiesību aspekti, kas ar to nav reglamentēti. Tāpēc šai direktīvai nebūtu jāskar valsts līgumtiesību akti, kas regulē, piemēram, līguma noslēgšanu vai spēkā esamību tādos gadījumos kā piekrišanas neesamība vai neatļauta komercdarbība.
- (58) Lai nodrošinātu, ka iedzīvotājiem ir pieejama atjaunināta informācija par viņu patērētāju tiesībām un par strīdu izšķiršanu ārpustiesas kārtībā, tiešsaistes kontaktpunktam, ko Komisija izveidos, vajadzētu būt, cik vien iespējams, lietotājdraudzīgam, pielāgotam izmantošanai mobilās ierīcēs, viegli pieejamam un tādām, ko var izmantot visi cilvēki, tostarp personas ar invaliditāti ("piemērots visiem").
- (59) Saskaņā ar Dalībvalstu un Komisijas 2011. gada 28. septembra kopīgo politisko deklarāciju par skaidrojošiem dokumentiem ⁽¹⁷⁾ dalībvalstis ir apņēmušās, paziņojot savus transponēšanas pasākumus, pamatos gadījumos pievienot vienu vai vairākus dokumentus, kur ir paskaidrota saikne starp direktīvas sastāvdaļām un attiecīgām daļām valsts pieņemtos transponēšanas instrumentos. Attiecībā uz šo direktīvu likumdevējs uzskata, ka šādu dokumentu nosūtīšana ir pamatota.
- (60) Ņemot vērā, ka šīs direktīvas mērķus, proti, nodrošināt patērētāju tiesību aizsardzības tiesību aktu labāku izpildi un modernizēšanu, nevar pietiekami labi sasniegt atsevišķās dalībvalstīs, bet problēmas Savienības mēroga būtības dēļ to var labāk sasniegt Savienības līmenī, Savienība var pieņemt pasākumus saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienību 5. pantā noteikto subsidiaritātes principu. Saskaņā ar minētajā pantā noteikto proporcionalitātes principu šajā direktīvā paredz vienīgi tos pasākumus, kas ir vajadzīgi minēto mērķu sasniegšanai,

IR PIEŅĒMUŠI ŠO DIREKTĪVU.

1. pants

Direktīvas 93/13/EEK grozījums

Direktīvā 93/13/EEK iekļauj šādu pantu:

"8.b pants

1. Dalībvalstis paredz noteikumus par sankcijām, ko piemēro par to valsts noteikumu pārkāpumiem, kuri pieņemti saskaņā ar šo direktīvu, un veic visus vajadzīgos pasākumus, lai nodrošinātu to piemērošanu. Paredzētās sankcijas ir iedarbīgas, samērīgas un atturošas.
2. Dalībvalstis var ierobežot šādu sankciju piemērošanu, attiecinot tās tikai uz situācijām, kad valsts tiesību aktos ir skaidri noteikts, ka līguma noteikumi ir negodīgi jebkuros apstākļos, vai ja pārdevējs vai piegādātājs turpina izmantot līguma noteikumus, kas konstatēti kā negodīgi galīgajā lēmumā, kurš pieņemts saskaņā ar 7. panta 2. punktu.
3. Dalībvalstis nodrošina, ka, piemērojot sankcijas, attiecīgajos gadījumos ņem vērā šādus neizsmeļošus un indikatīvus kritērijus:
 - a) pārkāpuma būtība, smaguma pakāpe, apmērs un ilgums;
 - b) jebkura rīcība, kuru pārdevējs vai piegādātājs veicis, lai mazinātu vai novērstu kaitējumu, kas nodarīts patērētājiem;
 - c) pārdevēja vai piegādātāja visi iepriekšējie pārkāpumi;
 - d) pārdevēja vai piegādātāja pārkāpuma rezultātā gūtais finansiālais labums vai novērstie zaudējumi, ja ir pieejami attiecīgie dati;
 - e) sankcijas, kas pārdevējam vai piegādātājam piemērotas par to pašu pārkāpumu citās dalībvalstīs pārrobežu gadījumos, ja informācija par šādām sankcijām ir pieejama, izmantojot ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2017/2394 (*) izveidoto mehānismu;
 - f) jebkuri citi vainu pastiprinoši vai mīkstinoši faktori, kas piemērojami lietas apstākļiem.

⁽¹⁷⁾ OV C 369, 17.12.2011., 14. lpp.

4. Neskarot šā panta 2. punktu, dalībvalstis nodrošina, ka gadījumos, kad jāpiemēro sankcijas saskaņā ar Regulas (ES) 2017/2394 21. pantu, tas ietver iespēju vai nu piemērot naudas sodus, izmantojot administratīvas procedūras, vai arī uzsākt tiesvedību naudas soda piemērošanai, vai abas iespējas; šādu naudas sodu maksimālais apmērs ir vismaz 4 % no pārdevēja vai piegādātāja gada apgrozījuma attiecīgajā dalībvalstī vai dalībvalstīs.
5. Gadījumos, kad jāpiemēro naudas sods saskaņā ar 4. punktu, bet informācija par pārdevēja vai piegādātāja gada apgrozījumu nav pieejama, dalībvalstis ievieš iespēju piemērot naudas sodu, kura maksimālā summa ir vismaz 2 miljoni EUR.
6. Dalībvalstis līdz 2021. gada 28. novembrim 1. punktā minētos noteikumus un pasākumus dara zināmus Komisijai un nekavējoties paziņo tai par jebkādiem turpmākiem grozījumiem, kas tos ietekmē.

(*) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2017/2394 (2017. gada 12. decembris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 345, 27.12.2017., 1. lpp.).”

2. pants

Direktīvas 98/6/EK grozījumi

Direktīvu 98/6/EK groza šādi:

1) iekļauj šādu pantu:

“6.a pants

1. Jebkurā paziņojumā par cenas samazinājumu jānorāda iepriekšējā cena, ko tirgotājs piemērojis noteiktā laikposmā pirms cenas samazinājuma piemērošanas.
2. Iepriekšējā cena ir viszemākā cena, ko tirgotājs piemērojis laikposmā, kurš nav sāks par 30 dienām pirms cenas samazinājuma piemērošanas.
3. Dalībvalstis var paredzēt atšķirīgus noteikumus attiecībā uz precēm, kuras var ātri sabojāties vai kurām drīz beigsies derīguma termiņš.
4. Ja produkts ir bijis tirgū mazāk nekā 30 dienas, dalībvalstis var paredzēt arī īsāku laikposmu nekā 2. punktā noteiktais laikposms.
5. Dalībvalstis var paredzēt, ka cenas samazinājuma pakāpeniskas palielināšanas gadījumā iepriekšējā cena ir cena bez cenas samazinājuma pirms cenas samazinājuma pirmās piemērošanas.”;

2) direktīvas 8. pantu aizstāj ar šādu:

“8. pants

1. Dalībvalstis paredz noteikumus par sankcijām, ko piemēro par to valsts noteikumu pārkāpumiem, kuri pieņemti saskaņā ar šo direktīvu, un veic visus vajadzīgos pasākumus, lai nodrošinātu to piemērošanu. Paredzētās sankcijas ir iedarbīgas, samērīgas un atturošas.
2. Dalībvalstis nodrošina, ka, piemērojot sankcijas, attiecīgajos gadījumos ņem vērā šādus neizsmeļošus un indikatīvus kritērijus:
 - a) pārkāpuma būtība, smaguma pakāpe, apmērs un ilgums;
 - b) jebkura rīcība, kuru tirgotājs veicis, lai mazinātu vai novērstu kaitējumu, kas nodarīts patērētājiem;
 - c) tirgotāja visi iepriekšējie pārkāpumi;
 - d) tirgotāja pārkāpuma rezultātā gūtais finansiālais labums vai novērstie zaudējumi, ja ir pieejami attiecīgie dati;
 - e) sankcijas, kas tirgotājam piemērotas par to pašu pārkāpumu citās dalībvalstīs pārrobežu gadījumos, ja informācija par šādām sankcijām ir pieejama, izmantojot ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2017/2394 (*)
 - f) jebkuri citi vainu pastiprinoši vai mīkstinoši faktori, kas piemērojami lietas apstākļiem.

3. Dalībvalstis līdz 2021. gada 28. novembrim 1. punktā minētos noteikumus un pasākumus dara zināmus Komisijai un nekavējoties paziņo tai par jebkādiem turpmākiem grozījumiem, kas tos ietekmē.

(*) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2017/2394 (2017. gada 12. decembris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 345, 27.12.2017., 1. lpp.).” izveidoto mehānismu;

3. pants

Direktīvas 2005/29/EK grozījumi

Direktīvu 2005/29/EK groza šādi:

1) direktīvas 2. pantu groza šādi:

a) c) punktu aizstāj ar šādu:

“c) “produkts” ir jebkura prece vai pakalpojums, tostarp nekustamais īpašums, digitāls pakalpojums un digitāls saturs, kā arī tiesības un pienākumi;”;

b) pievieno šādus punktus:

“m) “ranžējums” ir produktiem piešķirtā relatīvā pamanāmība, kā to prezentējis, organizējis vai paziņojis tirgotājs, neatkarīgi no tehnoloģiskajiem līdzekļiem, kas izmantoti šādai prezentācijai, organizēšanai vai paziņošanai;

n) “tiešsaistes tirdzniecības vieta” ir tāds pakalpojums, izmantojot programmatūru, tostarp tīmekļa vietni, tīmekļa vietnes daļu vai lietotni, ko uztur tirgotājs vai kas tiek uzturēta tirgotāja vārdā, kas ļauj patērētājiem slēgt distances līgumus ar citiem tirgotājiem vai patērētājiem.”;

2) direktīvas 3. panta 5. un 6. punktu aizstāj ar šādiem:

“5. Šī direktīva neliedz dalībvalstīm pieņemt noteikumus, lai aizsargātu patērētāju likumīgās intereses attiecībā uz agresīvu vai maldinošu tirgvedības vai pārdošanas praksi saistībā ar nelūgtiem apmeklējumiem, ko tirgotājs veic patērētāja mājās, vai ekskursijām, ko tirgotājs organizē ar mērķi reklamēt vai pārdot produktus patērētājiem. Minētie noteikumi ir samērīgi, nediskriminējoši un pamatoti ar patērētāju tiesību aizsardzības apsvērumiem.

6. Dalībvalstis tūlīt ziņo Komisijai par jebkuriem valsts noteikumiem, ko pieņem saskaņā ar 5. punktu, kā arī par jebkurām turpmākām pārmaiņām. Komisija šo informāciju dara viegli pieejamu patērētājiem un tirgotājiem īpašā tīmekļa vietnē.”;

3) direktīvas 6. panta 2. punktam pievieno šādu apakšpunktu:

“c) tādas preces, kura ir identiska precei, kas tiek laista tirgū citās dalībvalstīs, tirgvedību vienā dalībvalstī, ja šai precei ir ievērojami atšķirīgs sastāvs vai īpašības un ja vien tas nav pamatots ar leģitīmiem un objektīviem faktoriem.”;

4) direktīvas 7. pantu groza šādi:

a) panta 4. punktu groza šādi:

i) punkta d) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

“d) maksāšanas, piegādes un darbības procedūras, ja tās ir citādas, nekā to paredz profesionālā rūpība;”;

ii) punktam pievieno šādu apakšpunktu:

“f) vai trešā persona, kas piedāvā produktus tiešsaistes tirdzniecības vietās, ir tirgotājs vai nav, pamatojoties uz minētās trešās personas deklarāciju tiešsaistes tirdzniecības vietas nodrošinātājam.”;

b) pantā iekļauj šādu punktu:

“4.a Ja patērētājiem sniedz iespēju meklēt dažādu tirgotāju vai patērētāju piedāvātus produktus pēc atslēgvārda, frāzes vai citas ievades, neatkarīgi no tā, vai darījumi galu galā tiek noslēgti, vispārīgu informāciju, kas attiecas gan uz galvenajiem parametriem tādu produktu ranžējuma noteikšanai, kuri nosaka piedāvājumu sarindošanas kārtību, kas patērētājam tiek norādīta pēc meklēšanas vaicājuma, gan uz minēto parametru relatīvo nozīmi salīdzinājumā ar

citiem parametriem un kas pieejama īpašā tiešsaistes saskarnes sadaļā, kura ir tieši un viegli pieejama no lapas, kurā izvietoti piedāvājumi, uzskata par būtisku. Šis punkts neattiecas uz tiešsaistes meklētājprogrammu pakalpojumu sniedzējiem, kā definēts Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2019/1150 (*) 2. panta 6. punktā.

(*) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2019/1150 (2019. gada 20. jūnijs) par taisnīguma un pārredzamības veicināšanu komerciālajiem lietotājiem paredzētos tiešsaistes starpniecības pakalpojumos (OV L 186, 11.7.2019., 57. lpp.).”;

c) pantam pievieno šādu punktu:

“6. Gadījumos, kad tirgotājs nodrošina piekļuvi patērētāju atsauksmēm par produktiem, informāciju par to, vai un kā tirgotājs nodrošina, ka publicētās atsauksmes ir snieguši patērētāji, kuri produktus patiešām ir izmantojuši vai iegādājušies, uzskata par būtisku.”;

5) direktīvā iekļauj šādu pantu:

“11.a pants

Tiesiskā aizsardzība

1. Patērētājiem, kuriem kaitējumu nodarījusi negodīga komercprakse, ir pieejami samērīgi un efektīvi tiesiskās aizsardzības līdzekļi, tostarp kompensācija par kaitējumu, kas nodarīts patērētājam, un attiecīgā gadījumā – cenas samazināšana vai līguma izbeigšana. Dalībvalstis var noteikt šo tiesiskās aizsardzības līdzekļu piemērošanas nosacījumus un sekas. Dalībvalstis vajadzības gadījumā var ņemt vērā negodīgās komercprakses smaguma pakāpi un būtību, patērētājam nodarītos zaudējumus un citus attiecīgos apstākļus.

2. Minētie tiesiskās aizsardzības līdzekļi neskar citu tiesiskās aizsardzības līdzekļu piemērošanu, kas pieejami patērētājiem saskaņā ar Savienības vai valstu tiesību aktiem.”;

6) direktīvas 13. pantu aizstāj ar šādu:

“13. pants

Sankcijas

1. Dalībvalstis paredz noteikumus par sankcijām, ko piemēro par to valsts noteikumu pārkāpumiem, kuri pieņemti saskaņā ar šo direktīvu, un veic visus vajadzīgos pasākumus, lai nodrošinātu to piemērošanu. Paredzētās sankcijas ir iedarbīgas, samērīgas un atturošas.

2. Dalībvalstis nodrošina, ka, piemērojot sankcijas, attiecīgajos gadījumos ņem vērā šādus neizsmeļošus un indikatīvus kritērijus:

- a) pārkāpuma būtība, smaguma pakāpe, apmērs un ilgums;
- b) jebkura rīcība, kuru tirgotājs veicis, lai mazinātu vai novērstu kaitējumu, kas nodarīts patērētājiem;
- c) tirgotāja visi iepriekšējie pārkāpumi;
- d) tirgotāja pārkāpuma rezultātā gūtais finansiālais labums vai novērstie zaudējumi, ja ir pieejami attiecīgie dati;
- e) sankcijas, kas tirgotājam piemērotas par to pašu pārkāpumu citās dalībvalstīs pārrobežu gadījumos, ja informācija par šādām sankcijām ir pieejama, izmantojot ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2017/2394 (*) izveidoto mehānismu;
- f) jebkuri citi vainu pastiprinoši vai mīkstinoši faktori, kas piemērojami lietas apstākļiem.

3. Dalībvalstis nodrošina, ka gadījumos, kad jāpiemēro sankcijas saskaņā ar Regulas (ES) 2017/2394 21. pantu, ir paredzēta iespēja vai nu piemērot naudas sodus, izmantojot administratīvas procedūras, vai arī uzsākt tiesvedību naudas soda piemērošanai, vai abas iespējas, šādu naudas sodu maksimālais apmērs ir vismaz 4 % no tirgotāja gada apgrozījuma attiecīgajā dalībvalstī vai dalībvalstīs. Neskarot minēto regulu, dalībvalstis valsts konstitucionālu iemeslu dēļ var noteikt, ka naudas sodu piemērošana aprobežojas ar:

- a) šīs direktīvas 6., 7., 8., 9. panta un I pielikuma pārkāpumiem; un

b) gadījumiem, kad tirgotājs turpina komercpraksi, ko kompetentā valsts iestāde vai tiesa konstatējusi kā negodīgu, ja minētā komercprakse nav pārkāpums, kas minēts a) apakšpunktā.

4. Gadījumos, kad jāpiemēro naudas sods saskaņā ar 3. punktu, bet informācija par tirgotāja gada apgrozījumu nav pieejama, dalībvalstis ievieš iespēju piemērot naudas sodu, kura maksimālā summa ir vismaz 2 miljoni EUR.

5. Dalībvalstis līdz 2021. gada 28. novembrim 1. punktā minētos noteikumus un pasākumus dara zināmus Komisijai un nekavējoties paziņo tai par jebkādiem turpmākiem grozījumiem, kas tos ietekmē.

(*) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2017/2394 (2017. gada 12. decembris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 345, 27.12.2017., 1. lpp.).”;

7) direktīvas I pielikumu groza šādi:

a) iekļauj šādu punktu:

“11.a Ja, atbildot uz patērētāja tiešsaistes meklēšanas vaicājumu, meklēšanas rezultāti tiek sniegti, skaidri neatklājot, ka tā ir apmaksāta reklāma vai ka ir veikti maksājumi par to, lai produktiem nodrošinātu augstāku ranžējumu meklēšanas rezultātos.”;

b) iekļauj šādus punktus:

“23.a Pasākumu biļešu tālākpārdošana patērētājiem, ja tirgotājs tās iegādājies, izmantojot automatizētus līdzekļus, lai apietu noteiktos ierobežojumus attiecībā uz biļešu skaitu, ko viena persona var iegādāties, vai jebkurus citus noteikumus, kuri attiecas uz biļešu iegādi.

23.b Apgalvojums, ka atsauksmes par produktiem ir snieguši patērētāji, kuri faktiski lietojuši vai iegādājušies produktu, neveicot pamatotus un samērīgus pasākumus, lai pārbaudītu, vai šīs atsauksmes ir snieguši šādi patērētāji.

23.c Ja tiek sniegtas nepatiesas patērētāju atsauksmes vai ieteikumi vai cita juridiska vai fiziska persona tiek algota, lai sniegtu šādas atsauksmes vai ieteikumus, kā arī, ja patērētāju atsauksmes vai sociāli ieteikumi tiek sagrozīti, lai reklamētu produktus.”

4. pants

Direktīvas 2011/83/ES grozījumi

Direktīvu 2011/83/ES groza šādi:

1) direktīvas 2. panta pirmo daļu groza šādi:

a) panta 3. punktu aizstāj ar šādu:

“3) “preces” ir preces, kā definēts Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas (ES) 2019/771 (*) 2. panta 5. punktā;

(*) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/771 (2019. gada 20. maijs) par atsevišķiem preču pārdošanas līgumu aspektiem, ar kuru groza Regulu (ES) 2017/2394 un Direktīvu 2009/22/EK un atceļ Direktīvu 1999/44/EK (OV L 136, 22.5.2019., 28. lpp.).”;

b) iekļauj šādu punktu:

“4a) “personas dati” ir personas dati, kā tie definēti Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2016/679 (*) 4. panta 1) punktā;

(*) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) (OV L 119, 4.5.2016., 1. lpp.).”;

c) panta 5) un 6) punktu aizstāj ar šādiem:

- “5) “pārdošanas līgums” ir jebkurš līgums, saskaņā ar kuru tirgotājs nodod vai apņemas nodot preču īpašumtiesības patērētājam, tostarp jebkurš līgums, kura priekšmets ir gan preces, gan pakalpojumi;
- 6) “pakalpojumu līgums” ir jebkurš līgums, izņemot pārdošanas līgumu, saskaņā ar kuru tirgotājs sniedz vai apņemas sniegt pakalpojumu, tostarp digitālu pakalpojumu, patērētājam;”;

d) panta 11. punktu aizstāj ar šādu:

- “11) “digitālais saturs” ir digitālais saturs, kā definēts Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas (ES) 2019/770 (*) 2. panta 1. punktā;

(*) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/770 (2019. gada 20. maijs) par dažiem digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumu aspektiem (OV L 136, 22.5.2019., 1. lpp.).”;

e) pievieno šādus punktus:

- “16) “digitālais pakalpojums” ir digitāls pakalpojums, kā definēts Direktīvas (ES) 2019/770 2. panta 2. punktā;
- 17) “tiešsaistes tirdzniecības vieta” ir tāds pakalpojums, izmantojot programmatūru, tostarp tīmekļa vietni, tīmekļa vietnes daļu vai lietotni, ko uztur tirgotājs vai kas tiek uzturēta tirgotāja vārdā, kas ļauj patērētājiem slēgt distanču līgumus ar citiem tirgotājiem vai patērētājiem;
- 18) “tiešsaistes tirdzniecības vietas nodrošinātājs” ir ikviens tirgotājs, kas patērētājiem nodrošina tiešsaistes tirdzniecības vietu;
- 19) “saderība” ir saderība, kā definēts Direktīvas (ES) 2019/770 2. panta 10. punktā;
- 20) “funkcionalitāte” ir funkcionalitāte, kā definēts Direktīvas (ES) 2019/770 2. panta 11. punktā;
- 21) “savstarpēja izmantojamība” ir savstarpēja izmantojamība, kā definēts Direktīvas (ES) 2019/770 2. panta 12. punktā.”;

2) direktīvas 3. pantu groza šādi:

a) panta 1. punktu aizstāj ar šādu:

“1. Šo direktīvu, ievērojot tās nosacījumus un ciktāl paredzēts tās noteikumos, piemēro jebkuram līgumam, kas noslēgts starp tirgotāju un patērētāju un paredz, ka patērētājs maksā vai apņemas maksāt cenu. To piemēro līgumiem par ūdens, gāzes, elektrības piegādi vai centralizētu siltumapgādi, tostarp līgumiem ar publiskiem pakalpojumu sniedzējiem, ciktāl šie pakalpojumi tiek sniegti uz līguma pamata.”;

b) pantā iekļauj šādu punktu:

“1.a Šo direktīvu arī piemēro, ja tirgotājs patērētājam piegādā vai apņemas piegādāt digitālo saturu, kas netiek sniegts materiālā datu nesējā, vai sniedz vai apņemas sniegt digitālo pakalpojumu un patērētājs tirgotājam sniedz vai apņemas sniegt personas datus, izņemot gadījumus, kad patērētāja sniegtos personas datus tirgotājs apstrādā tikai un vienīgi, lai piegādātu digitālo saturu, kas netiek sniegts materiālā datu nesējā saskaņā ar šo direktīvu, vai lai izpildītu juridiskās prasības, kuras attiecas uz tirgotāju, un tirgotājs neapstrādā minētos datus citiem mērķiem.”;

c) panta 3. punktu groza šādi:

i) punkta k) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

“k) par pasažieru pārvadāšanas pakalpojumiem, izņemot 8. panta 2. punktu un 19., 21. un 22. pantu.”;

ii) pievieno šādu apakšpunktu:

“n) precēm, ko pārdod tiesas sprieduma izpildes procesā vai citādi saskaņā ar tiesību aktu prasībām.”;

3) direktīvas 5. panta 1. punktu groza šādi:

a) punkta e) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

“e) papildus atgādinājumam par juridiskas preču, digitālā satura un digitālo pakalpojumu atbilstības garantijas esamību attiecīgā gadījumā, informācija par to, vai un ar kādiem nosacījumiem ir pieejams garantijas remonts un komercgarantijas.”;

b) punkta g) un h) apakšpunktu aizstāj ar šādiem:

“g) attiecīgā gadījumā preču, kurām ir digitāli elementi, digitālā satura un digitālo pakalpojumu funkcionalitāte, tostarp piemērojamie tehniskās aizsardzības pasākumi;

h) attiecīgā gadījumā būtiska informācija, kas tirgotājam ir zināma vai ko viņš pamatoti būtu varējis zināt, par preču, kurām ir digitāli elementi, digitālā satura un digitālo pakalpojumu saderību un savietojamību.”;

4) direktīvas 6. pantu groza šādi:

a) panta 1. punktu groza šādi:

i) punkta c) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

“c) fiziskā adrese, kurā tirgotājs ir reģistrēts, kā arī tirgotāja tālruņa numurs un e-pasta adrese; turklāt, ja tirgotājs nodrošina citus tiešsaistes saziņas līdzekļus, kas garantē, ka patērētājs var saglabāt jebkādu rakstisku korespondenci, tostarp šādas korespondences datumu un laiku, ar tirgotāju pastāvīgā informācijas nesējā, informācijā iekļauj arī ziņas par šiem citiem līdzekļiem; visiem minētajiem tirgotāja sniegtajiem saziņas līdzekļiem jānodrošina, ka patērētājs var ātri kontaktēties ar tirgotāju un efektīvi sazināties ar viņu; attiecīgā gadījumā tirgotājs sniedz arī tā tirgotāja fizisko adresi un identitāti, kura vārdā viņš darbojas.”;

ii) pantā iekļauj šādu punktu:

“ea) attiecīgā gadījumā, kad cena ir pielāgota, balstoties uz automatizēti pieņemtu lēmumu.”;

iii) punkta l) apakšpunktu aizstāj ar šādu:

“l) atgādinājums par juridiskas preču, digitālā satura un digitālo pakalpojumu atbilstības garantijas esamību.”;

iv) punkta r) un s) apakšpunktu aizstāj ar šādiem:

“r) attiecīgā gadījumā preču, kam ir digitāli elementi, digitālā satura un digitālo pakalpojumu funkcionalitāte, tostarp piemērojamie tehniskās aizsardzības pasākumi;

s) attiecīgā gadījumā būtiska informācija, kas tirgotājam ir zināma vai ko viņš pamatoti būtu varējis zināt, par preču, kurām ir digitāli elementi, digitālā satura un digitālo pakalpojumu saderību un savietojamību.”;

b) panta 4. punktu aizstāj ar šādu:

“4. Šā panta 1. punkta h), i) un j) apakšpunktā minēto informāciju var sniegt ar I pielikuma A daļā doto paraugu norādījumiem par atteikumu. Tirgotājs ir izpildījis šā panta 1. punkta h), i) un j) apakšpunktā minētās informēšanas prasības, ja viņš ir sniedzis patērētājam minētos norādījumus, kas ir pareizi aizpildīti. Atsauces uz I pielikuma A daļā sniegtajos paraugos norādījumiem par atteikumu minēto 14 dienu atteikuma tiesību periodu aizstāj ar atsaucēm uz 30 dienu atteikuma tiesību periodu gadījumos, kad dalībvalstis ir pieņēmušas noteikumus saskaņā ar 9. panta 1.a punktu.”;

- 5) iekļauj šādu pantu:

“6.a pants

Papildu īpašas informācijas prasības attiecībā uz līgumiem, kuri noslēgti tiešsaistes tirdzniecības vietās

1. Pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma vai arī jebkāda tamlīdzīga piedāvājuma saistības tiešsaistes tirdzniecības vietā, tiešsaistes tirdzniecības vietas nodrošinātājs, neskarot Direktīvu 2005/29/EK, skaidrā un saprotamā izteiksmē un distances saziņas līdzekļiem atbilstīgā veidā sniedz patērētājam šādu informāciju:

- a) vispārīgu informāciju, kas pieejama īpašā tiešsaistes saskarnes sadaļā, kura ir tieši un viegli pieejama no lapas, kurā izvietoti piedāvājumi, par galvenajiem parametriem, kā noteikts Direktīvas 2005/29/EK 2. panta 1. punkta m) apakšpunktā, kas nosaka tādu piedāvājumu ranžējumu, kurus patērētājs iegūst sava meklēšanas vaicājuma rezultātā, un šo parametru relatīvo nozīmi salīdzinājumā ar citiem parametriem;
- b) vai trešā persona, kas piedāvā preces, pakalpojumus vai digitālo saturu, ir tirgotājs vai nav, pamatojoties uz minētās trešās personas deklarāciju tiešsaistes tirdzniecības vietas nodrošinātājam;
- c) ja trešā persona, kas piedāvā preces, pakalpojumus vai digitālo saturu, nav tirgotājs, norāda, ka patērētāju tiesības, kas izriet no Savienības tiesību aktiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā, neattiecas uz noslēgto līgumu;
- d) attiecīgā gadījumā norāda, kā no līguma izrietošās saistības tiek sadalītas starp trešo personu, kas piedāvā preces, pakalpojumus vai digitālo saturu, un tiešsaistes tirdzniecības vietas nodrošinātāju, šādai informācijai neskarot nekāda veida atbildību, kas tiešsaistes tirdzniecības vietas nodrošinātājam vai trešajai personai-tirgotājam ir saistībā ar līgumu saskaņā ar citiem Savienības vai valsts tiesību aktiem.

2. Neskarot Direktīvu 2000/31/EK, šis pants neliedz dalībvalstīm noteikt papildu informēšanas prasības tiešsaistes tirdzniecības vietu nodrošinātājiem. Šādi noteikumi ir samērīgi, nediskriminējoši un pamatoti ar patērētāju tiesību aizsardzības apsvērumiem.”;

- 6) direktīvas 7. panta 3. punktu aizstāj ar šādu:

“3. Ja patērētājs vēlas, lai pakalpojumi tiktu sniegti vai lai ūdens, gāzes un elektrības piegāde, ja vien tie nav laisti pārdošanā ierobežotā tilpumā vai noteiktā daudzumā, vai centralizēta siltumapgāde tiek sākta 9. panta 2. punktā paredzētā atteikuma termiņa laikā, un līgumā paredzēts, ka patērētāja pienākums ir maksāt, tirgotājs prasa patērētājam iesniegt šādu skaidru pieprasījumu uz pastāvīga informācijas nesēja un pieprasa patērētājam apliecināt, ka patērētājs zaudēs atteikuma tiesības, tiklīdz tirgotājs būs līgumu izpildījis pilnībā.”;

- 7) direktīvas 8. pantu groza šādi:

- a) panta 4. punktu aizstāj ar šādu:

“4. Ja līgumu noslēdz, izmantojot distances saziņas līdzekli, kurā ir ierobežota telpa un laiks informācijas parādīšanai, tirgotājs pirms šāda līguma noslēgšanas konkrētajā līdzeklī vai ar tā starpniecību sniedz vismaz informāciju par preču vai pakalpojumu galvenajām īpašībām, tirgotāja identitāti, kopējo cenu, atteikuma tiesībām, līguma termiņu un, ja tas ir līgums uz nenoteiktu laiku, līguma izbeigšanas nosacījumiem, kā minēts attiecīgi 6. panta 1. punkta a), b), e), h) un o) apakšpunktā, izņemot I pielikuma B daļā doto atteikuma veidlapas paraugu, kas minēts h) apakšpunktā. Pārējo 6. panta 1. punktā minēto informāciju, tostarp atteikuma veidlapas paraugu, tirgotājs patērētājam sniedz atbilstīgā veidā saskaņā ar šā panta 1. punktu.”;

- b) panta 8. punktu aizstāj ar šādu:

“8. Ja patērētājs vēlas, lai pakalpojumi tiktu sniegti vai lai ūdens, gāzes un elektrības piegāde, ja vien tie nav laisti pārdošanā ierobežotā tilpumā vai noteiktā daudzumā, vai centralizēta siltumapgāde tiek sākta 9. panta 2. punktā paredzētā atteikuma termiņa laikā, un līgumā paredzēts, ka patērētāja pienākums ir maksāt, tirgotājs prasa patērētājam iesniegt skaidru pieprasījumu un pieprasa patērētājam apliecināt, ka patērētājs zaudēs atteikuma tiesības, tiklīdz tirgotājs būs līgumu izpildījis pilnībā.”;

8) direktīvas 9. pantu groza šādi:

a) pantā iekļauj šādu punktu:

“1.a Lai aizsargātu patērētāju likumīgās intereses pret agresīvu vai maldinošu tirgvedības vai pārdošanas praksi, dalībvalstis var pieņemt noteikumus, saskaņā ar kuriem 1. punktā minēto 14 dienu atteikuma tiesību periodu pagarina līdz 30 dienām līgumiem, kas noslēgti saistībā ar nelūgtiem tirgotāja apmeklējumiem patērētāja mājvietā vai tirgotāja organizētām ekskursijām ar mērķi reklamēt vai pārdot produktus patērētājiem. Minētajiem noteikumi ir samērīgi, nediskriminējoši un pamatoti ar patērētāju tiesību aizsardzības apsvērumiem.”;

b) panta 2. punkta ievadfrāzi aizstāj ar šādu:

“2. Neskarot 10. pantu, šā panta 1. punktā minētais atteikuma tiesību periods beidzas pēc 14 dienām vai gadījumos, kad dalībvalstis ir pieņēmušas noteikumus saskaņā ar šā panta 1.a punktu – pēc 30 dienām.”;

9) direktīvas 10. panta 2. punktu aizstāj ar šādu:

“2. Ja 12 mēnešu laikā no 9. panta 2. punktā minētās dienas tirgotājs patērētājam ir sniedzis šā panta 1. punktā minēto informāciju, atteikuma tiesību periods beidzas pēc 14 dienām vai gadījumos, kad dalībvalstis ir pieņēmušas noteikumus saskaņā ar 9. panta 1.a punktu, sākot no dienas, kad patērētājs ir saņēmis minēto informāciju – pēc 30 dienām.”;

10) direktīvas 13. pantam pievieno šādus punktus:

“4. Attiecībā uz patērētāja personas datiem tirgotājs izpilda pienākumus, kas ir piemērojami saskaņā ar Regulu (ES) 2016/679.

5. Tirgotājs atturas izmantot jebkādu saturu, izņemot personas datus, ko patērētājs ir sniedzis vai radījis, izmantojot tirgotāja piegādāto digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu, izņemot gadījumus, ja šāds saturs:

- a) nav derīgs izmantošanai ārpus tirgotāja piegādātā digitālā satura vai digitālā pakalpojuma konteksta;
- b) attiecas tikai uz patērētāja darbību, izmantojot tirgotāja piegādāto digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu;
- c) no tirgotāja puses ir apvienots ar citiem datiem un nav atdalāms vai ir atdalāms tikai ar nesamērīgām pūlēm; vai
- d) ir tāds, ko patērētājs radījis kopīgi ar citiem, un citi patērētāji var turpināt izmantot šo saturu.

6. Izņemot gadījumus, kas minēti 5. punkta a), b) vai c) apakšpunktā, tirgotājs pēc patērētāja pieprasījuma dara pieejamu patērētājam jebkādu saturu, izņemot personas datus, ko patērētājs ir sniedzis vai radījis, izmantojot tirgotāja piegādāto digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu.

7. Patērētājs ir tiesīgs izgūt digitālo saturu bez maksas, bez tirgotāja radītiem šķēršļiem, samērīgā termiņā un plaši izmantotā un mašīnlasāmā formātā.

8. Atteikuma no līguma gadījumā, neskarot 6. punktu, tirgotājs var novērst to, ka patērētājs jebkādi turpina izmantot digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu, jo īpaši liedzot patērētājam turpmāku piekļuvi digitālajam saturam vai digitālajam pakalpojumam vai atspējojot patērētāja lietotāja kontu.”;

11) direktīvas 14. pantu groza šādi:

a) pantā iekļauj šādu punktu:

“2.a Atteikuma no līguma gadījumā patērētājs atturas no digitālā satura vai digitālā pakalpojuma izmantošanas un atturas darīt to pieejamu trešām personām.”;

b) panta 4. punkta b) apakšpunkta i) punktu aizstāj ar šādu:

“i) patērētājs nav iepriekš devis skaidru piekrišanu sākt izpildi pirms 9. pantā minētā 14 dienu vai 30 dienu perioda beigām;”;

12) direktīvas 16. pantu groza šādi:

a) pirmo daļu groza šādi:

i) daļas a) punktu aizstāj ar šādu:

“a) pakalpojumu līgumiem pēc tam, kad pakalpojums ir sniegts pilnībā, bet, ja līgumā paredzēts patērētāja pienākums maksāt, vienīgi tad, ja izpilde ir sākusies ar patērētāja iepriekš skaidri paustu piekrišanu un apliecinājumu, ka viņš zaudēs savas atteikuma tiesības, tiklīdz tirgotājs būs līgumu izpildījis pilnībā;”;

ii) daļas m) punktu aizstāj ar šādu:

“m) tāda digitālā satura piegādes līgumiem, kas netiek piegādāts materiālā datu nesējā, ja izpilde ir sākusies un ja līgumā paredzēts patērētāja pienākums maksāt, ja:

i) patērētājs iepriekš skaidri devis piekrišanu sākt izpildi atteikuma tiesību perioda laikā;

ii) patērētājs ir apliecinājis, ka viņš tādējādi zaudē savas atteikuma tiesības; un

iii) tirgotājs ir sniedzis apstiprinājumu saskaņā ar 7. panta 2. punktu vai 8. panta 7. punktu.”;

b) pievieno šādas daļas:

“Lai aizsargātu patērētāju likumīgās intereses pret agresīvu vai maldinošu tirgvedības vai pārdošanas praksi, dalībvalstis var atkāpties no pirmās daļas a), b), c) un e) punktā noteiktajiem izņēmumiem attiecībā uz atteikuma tiesībām līgumos, kas noslēgti saistībā ar nelūgtiem tirgotāja apmeklējumiem patērētāja mājvietā vai tirgotāja organizētām ekskursijām ar mērķi reklamēt vai pārdot produktus patērētājiem. Minētie noteikumi ir samērīgi, nediskriminējoši un pamatoti ar patērētāju tiesību aizsardzības apsvērumiem.

Dalībvalstis var noteikt, ka tādu pakalpojumu līgumu gadījumā, kuri paredz patērētāja pienākumu maksāt, ja patērētājs ir īpaši prasījis tirgotāja ierašanos, lai veiktu remontdarbus, patērētājs zaudē atteikuma tiesības pēc tam, kad pakalpojums ir sniegts pilnībā, ar noteikumu, ka izpilde ir sākusies ar patērētāja iepriekš skaidri paustu piekrišanu.”;

13) direktīvas 24. pantu aizstāj ar šādu:

“24. pants

Sankcijas

1. Dalībvalstis paredz noteikumus par sankcijām, ko piemēro par to valsts noteikumu pārkāpumiem, kuri pieņemti saskaņā ar šo direktīvu, un veic visus vajadzīgos pasākumus, lai nodrošinātu to piemērošanu. Paredzētās sankcijas ir iedarbīgas, samērīgas un atturošas.

2. Dalībvalstis nodrošina, ka, piemērojot sankcijas, attiecīgajos gadījumos ņem vērā šādus neizsmeļošus un indikatīvus kritērijus:

a) pārkāpuma būtība, smaguma pakāpe, apmērs un ilgums;

b) jebkura rīcība, kuru tirgotājs veicis, lai mazinātu vai novērstu kaitējumu, kas nodarīts patērētājiem;

c) tirgotāja visi iepriekšējie pārkāpumi;

d) tirgotāja pārkāpuma rezultātā gūtais finansiālais labums vai novērstie zaudējumi, ja ir pieejami attiecīgie dati;

e) sankcijas, kas tirgotājam piemērotas par to pašu pārkāpumu citās dalībvalstīs pārrobežu gadījumos, ja informācija par šādām sankcijām ir pieejama, izmantojot ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2017/2394 (*) izveidoto mehānismu;

f) jebkuri citi vainu pastiprinoši vai mīkstinājoši faktori, kas piemērojami lietas apstākļiem.

3. Dalībvalstis nodrošina, ka gadījumos, kad jāpiemēro sankcijas saskaņā ar Regulas (ES) 2017/2394 21. pantu, tas ietver iespēju vai nu piemērot naudas sodus, izmantojot administratīvas procedūras, vai arī uzsākt tiesvedību naudas soda piemērošanai, vai abas iespējas; šādu naudas sodu maksimālais apmērs ir vismaz 4 % no tirgotāja gada apgrozījuma attiecīgajā dalībvalstī vai dalībvalstīs.

4. Gadījumos, kad jāpiemēro naudas sods saskaņā ar 3. punktu, bet informācija par tirgotāja gada apgrozījumu nav pieejama, dalībvalstis ievieš iespēju piemērot naudas sodu, kura maksimālā summa ir vismaz 2 miljoni EUR.

5. Dalībvalstis līdz 2021. gada 28. novembrim 1. punktā minētos noteikumus un pasākumus dara zināmus Komisijai un nekavējoties paziņo tai par jebkādiem turpmākiem grozījumiem, kas tos ietekmē.

(*) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2017/2394 (2017. gada 12. decembris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 345, 27.12.2017., 1. lpp.);

14) direktīvas 29. panta 1. punktu aizstāj ar šādu:

“1. Ja dalībvalsts izmanto kādu no regulatīvajām iespējām, kas minētas 3. panta 4. punktā, 6. panta 7. punktā, 6. panta 8. punktā, 7. panta 4. punktā, 8. panta 6. punktā, 9. panta 1.a punktā, 9. panta 3. punktā un 16. panta otrajā un trešajā daļā, tā līdz 2021. gada 28. novembrim informē Komisiju par to, kā arī par visām turpmākām pārmaiņām.”;

15) direktīvas I pielikumu groza šādi:

a) A daļu groza šādi:

i) sadaļas “Atteikuma tiesības” trešo daļu aizstāj ar šādu:

“Lai izmantotu atteikuma tiesības, jums ar nepārprotamu paziņojumu (piemēram, pa pastu nosūtītu vēstuli vai e-pastu) mūs [2] ir jāinformē par lēmumu atteikties no šā līguma. Jūs varat izmantot pievienoto atteikuma veidlapas paraugu, bet tas nav obligāti. [3]”;

ii) sadaļas “Aizpildīšanas norādījumi” 2. punktu aizstāj ar šādu:

“[2.] Ievietojiet savu nosaukumu, fizisko adresi, tālruņa numuru un e-pasta adresi.”;

b) B daļas pirmo ievilkumu aizstāj ar šādu:

“Adresāts: [šeit tirgotājam jāievieto tirgotāja nosaukums, fiziskā adrese un e-pasta adrese].”.

5. pants

Informācija par patērētāju tiesībām

Komisija nodrošina, ka iedzīvotāji, kuri meklē informāciju par savām patērētāju tiesībām vai par strīdu izšķiršanu ārpusstiesas kārtībā, gūst labumu no iespējas izmantot vienotu digitālo vārteju, kas izveidota ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2018/1724 ⁽¹⁸⁾, kura dod viņiem iespēju:

- piekļūt atjauninātai informācijai par savām Savienības patērētāju tiesībām skaidrā, saprotamā un viegli pieejamā veidā; un
- iesniegt sūdzību, gan, izmantojot strīdu izšķiršanas tiešsaistē platformu, kas izveidota saskaņā ar Regulu (ES) Nr. 524/2013, gan arī kompetentajam Eiropas Patērētāju centra tīkla centram, atkarībā no iesaistītajām pusēm.

⁽¹⁸⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2018/1724 (2018. gada 2. oktobris), ar ko izveido vienotu digitālo vārteju, lai sniegtu piekļuvi informācijai, procedūrām un palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem, un ar ko groza Regulu (ES) Nr. 1024/2012 (OV L 295, 21.11.2018., 1. lpp.).

*6. pants***Komisijas ziņojuma sniegšana un pārskatīšana**

Līdz 2024. gada 28. maijam Komisija iesniedz Eiropas Parlamentam un Padomei ziņojumu par šīs direktīvas piemērošanu. Minētajā ziņojumā jo īpaši ietver to šīs direktīvas noteikumu novērtējumu, kas attiecas uz:

- a) pasākumiem, kuri tiek organizēti citās vietās, kas neatrodas tirgotāja uzņēmuma telpās; un
- b) gadījumiem, kad preces tiek tirgotas kā identiskas, bet tām ir ievērojami atšķirīgs sastāvs vai īpašības, tostarp saistībā ar to, vai uz šiem gadījumiem būtu attiecināmas stingrākas prasības, tostarp aizliegums, kurš minēts Direktīvas 2005/29/EK I pielikumā, un vai ir vajadzīgi sīkāk izstrādāti noteikumi attiecībā uz informāciju par preču diferenciāciju.

Minētajam ziņojumam vajadzības gadījumā pievieno leģislatīvā akta priekšlikumu.

*7. pants***Transponēšana**

1. Dalībvalstis līdz 2021. gada 28. novembrim pieņem un publicē noteikumus, kas vajadzīgi, lai izpildītu šīs direktīvas prasības. Tās par to tūlīt informē Komisiju.

Tās piemēro minētos noteikumus, sākot no 2022. gada 28. maija.

Kad dalībvalstis pieņem minētos noteikumus, tajos ietver atsauci uz šo direktīvu vai šādu atsauci pievieno to oficiālai publikācijai. Dalībvalstis nosaka, kā izdarāma šāda atsauce.

2. Dalībvalstis dara Komisijai zināmus to tiesību aktu galvenos noteikumus, ko tās pieņem jomā, uz kuru attiecas šī direktīva.

*8. pants***Stāšanās spēkā**

Šī direktīva stājas spēkā divdesmitajā dienā pēc tās publicēšanas Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī.

*9. pants***Adresāti**

Šī direktīva ir adresēta dalībvalstīm.

Strasbūrā, 2019. gada 27. novembrī

Eiropas Parlamenta vārdā
Priekšsēdētājs
D. M. SASSOLI

Padomes vārdā
Priekšsēdētāja
T. TUPPURAINEN