

Uz sākumlapu>Tiesību akti un judikatūra>Patērētāju aizsardzības tiesību aktu datubāze>Patērētāju tiesību direktīva (2011/83)

Lūdzu, ņemiet vērā, ka šai lapai nesen tika atjaunināta oriģinālvalodas [en](#)

angļu

versija. Mūsu tulkotāji pašlaik gatavo versiju valodā, kuru esat izvēlēties.

Swipe to change

#### Patērētāju tiesību direktīva (2011/83)

#### KĀDS IR ŠIS DIREKTĪVAS MĒRĶIS?

Tās mērķis ir palielināt patērētāju aizsardzību, saskaņojot vairākus būtiskus aspektus valstu tiesību aktos par līgumiem starp klientiem un tirgotājiem.

Ar to veicina tirdzniecību starp ES valstīm, jo īpaši tiešsaistes pirkumu veikšanu.

#### SVARĪGĀKIE ASPEKTI

##### Darbības joma

Ņemot vērā dažus izņēmumus, piemēram, [kompleksos ceļojumus un brīvdienas](#) vai tādus finanšu pakalpojumus kā [patēriņa kredīti](#) un [apdrošināšana](#), direktīva attiecas uz [līgumiem starp tirgotājiem un patērētājiem](#) par preču, pakalpojumu (ūdens, gāzes, elektroenerģijas un siltuma apgāde), kā arī tiešsaistes digitālā satura pārdošanu. Ar šo tiesību aktu aizstāj Direktīvu par tālpārdošanu ([97/7/EK](#)) un Direktīvu par tirdzniecības aģentu darbību ([85/577/EEK](#)).

##### Informēšanas pienākumi

Pirms līguma noslēgšanas tirgotājiem skaidrā un labi saprotamā valodā patērētājiem ir jāsniedz šāda informācija:

to **identitāte un kontaktinformācija**;

**ražojuma galvenās īpašības**;

**piemērojamie nosacījumi**, tostarp noteikumi par samaksu, piegādes laiku, līguma izpildi un ilgumu, kā arī tā izbeigšanas nosacījumi.

**Veikalos** ir jāsniedz tikai tāda informācija, kas jau nav acīmredzama.

Informācijas prasības — īpaši par atteikuma tiesībām — **ir detalizētāk izklāstītas** attiecībā uz līgumiem, kas noslēdzami pa pastu, pa tālruni vai tiešsaistē, kā arī pirkumiem, kas veikti ārpus uzņēmuma telpām (kad tirgotājs apmeklē patērētāja mājas).

##### Atteikuma tiesības

Patērētāji bez paskaidrojuma vai papildu tēriņiem var atteikties no distances līgumiem un ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem 14 dienu laikā kopš preču piegādes vai pakalpojuma līguma noslēgšanas (ir gan vairāki izņēmumi). Pietiek ar pārdevēja nodrošinātu standarta atteikuma veidlapu. Ja patērētājs netiek informēts par savām tiesībām, atteikuma periods tiek pagarināts līdz 12 mēnešiem.

Izņēmumi attiecas uz precēm, kas var ātri sabojāties, aizīmīgotām precēm, kuras patērētājs ir atvēris un kuras nevar nosūtīt atpakaļ veselības vai higiēnas apsvērumu dēļ, kā arī viesnīcas rezervāciju vai automobiļu nomu, kas piesaistīta konkrētiem datumiem.

##### Nepamatotu apmaksas izdevumu vai papildu maksājumu izskaušana

Tirgotāji nedrīkst iekasēt tādu maksu, kas pārsniedz izmaksas, kuras tirgotājam jāsedz par attiecīgo samaksas veidu.

Zvanot pa tālruni tirgotājam, lai uzdotu jautājumus vai iesniegtu sūdzības par līgumu, patērētājs nedrīkst maksāt vairāk nekā standarta zvanu tarifu.

Piedāvājot papildu maksas pakalpojumus, tirgotājiem jāsaņem patērētāja skaidra piekrišana. Šādu maksājumu pasūtījuma veidlapās nedrīkst izmantot iepriekš atzīmētas izvēles rūtiņas.

#### KOPŠ KURA LAIKA ŠĪ DIREKTĪVA IR PIEMĒROJAMA?

Tā ir piemērojama kopš 2011. gada 12. decembra. ES valstu tiesību aktos tā bija jāiekļauj līdz 2013. gada 13. decembrim. Direktīva attiecas uz līgumiem, kas noslēgti pēc 2014. gada 13. jūnija.

#### KONTEKSTS

Plašāka informācija ir pieejama Eiropas Komisijas tīmekļa vietnē sadaļā [Direktīva par patērētāju tiesībām](#).

#### AKTS

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/EEK (OV L 304, 22.11.2011., 64.–88. lpp.)

Lapa atjaunināta: 08/08/2018

Šo lapu uztur Eiropas Komisija. Informācija šajā tīmekļa vietnē nav uzskatāma par Eiropas Komisijas oficiālo nostāju. Komisija neuzņemas nekādu atbildību vai saistības attiecībā uz informāciju vai datiem, kas ietverti vai izmantoti šajā dokumentā. Autortiesību noteikumus Eiropas tīmekļa vietnēs lūdzu skatīt juridiskajā paziņojumā.