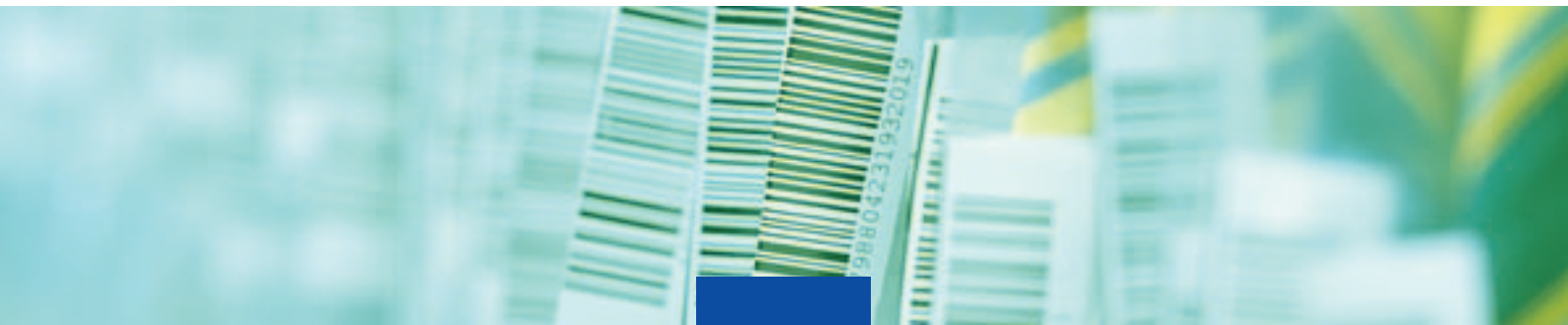


IESKATS EIROPAS  
SAVIENĪBAS  
POLITIKĀ

# Patērētāju aizsardzība

Patērētāju  
intereses ir  
pirmajā vietā

Patērētāju drošība un viņu tiesību aizsardzība ir prioritātes, ko ES izvirzījusi visās savas darbības jomās.



# IESKATS EIROPAS SAVIENĪBAS POLITIKĀ

*Šī brošūra ietilpst publikāciju sērijā, kurā izskaidrots, ko ES dara dažādās tās kompetencē ietilpstošās jomās, kādi ir šīs rīcības iemesli un rezultāti.*

*Ja vēlaties lasīt vai lejupielādēt šīs brošūras, ielūkojieties šajā lapā:*

[http://europa.eu/pol/index\\_lv.htm](http://europa.eu/pol/index_lv.htm)

Kā darbojas Eiropas Savienība?  
ES izaugsmes veicināšanas stratēģija "Eiropa 2020"  
Eiropas Savienības dibinātāji

Ārlietas un drošības politika  
Attīstība un sadarbība  
Budžets  
Digitalizācijas programma  
Ekonomikas un monetārā savienība un eiro  
Enerģētika  
ES paplašināšanās  
Humānā palīdzība un civilā aizsardzība  
Iekšējais tirgus  
Izglītība, mācības, jaunatne un sports  
Klimata pārmaiņu ierobežošana  
Konkurence  
Krāpšanas apkarošana  
Kultūra un audiovizuālā nozare  
Lauksaimniecība  
Migrācija un patvērumi  
Muita  
Nodarbinātība un sociālās lietas  
Nodokļi  
Pārtikas nekaitīgums  
**Patērētāju aizsardzība** ✘  
Pētniecība un inovācija  
Reģionu politika  
Robežas un drošība  
Sabiedrības veselība  
Tiesiskums, pilsoniskums un pamattiesības  
Tirdzniecība  
Transports  
Uzņēmējdarbība  
Vide  
Zivsaimniecība un jūrlietas

## SATURS

1. Kāpēc vajadzīga ES politika patērētāju aizsardzības jomā? . . . . . 3
2. Kādi ir ES rastie risinājumi? . . . . . 4
3. ES patērētāju aizsardzības politikas svarīgākie sasniegumi . . . . . 5
4. Nākotnes problēmas . . . . . 11
5. Uzziniet vairāk! . . . . . 12

## Ieskats Eiropas Savienības politikā Patērētāju aizsardzība

Eiropas Komisija  
Komunikācijas ģenerāldirektorāts  
Publikācijas  
1049 Brisele  
BEĻĢIJA

Manuskripts pabeigts 2013. gada janvārī.

Vāka un 2. lappuses fotoattēls:  
© Monty Rakusen/Digital Vision/Getty Images

12 lpp. — 21 x 29,7 cm  
978-92-79-24551-0  
doi:10.2775/7770

Luksemburga: Eiropas Savienības Publikāciju birojs,  
2013. gads

© Eiropas Savienība, 2013. gads  
Atļauts pavairot. Fotoattēlus drīkst izmantot vai reproducēt tikai tad, ja saņemta atļauja, kas jālūdz tieši no autortiesību īpašniekiem.

# 1. Kāpēc vajadzīga ES politika patērētāju aizsardzības jomā?

## Uzmanības centrā — patērētāju intereses

Kā viens no Eiropas Savienībā (ES) dzīvojošiem patērētājiem (to pašlaik ir ap 500 miljoniem) jūs, bez šaubām, vēlaties plašu izvēli, kvalitāti un pieņemamas cenas. Jūs gribat saņemt precīzu informāciju par to, ko jūs pārkat, un vēlaties būt pārliecināts, ka tiek aizsargātas jūsu kā patērētāja tiesības. Turklāt jūsu izvēle stimulē inovāciju, efektivitāti un tautsaimniecības izaugsmi.

ES patērētāju aizsardzības politikai ir četri galvenie mērķi:

- aizsargāt jūs no nopietna riska un apdraudējuma, ko jūs kā privātpersona nespējat novērst;
- dot jums iespēju izvēlēties, pamatojoties uz skaidru, precīzu un sistēmisku informāciju;
- aizsargāt jūsu kā patērētāja tiesības un piedāvāt jums ātrus un efektīvus veidus, kā atrisināt strīdus ar tirgotājiem;
- patērētāju tiesības nemitīgi pieskaņot ekonomikas un sociālajām izmaiņām, īpašu uzmanību pievēršot pārtikas, enerģijas, finanšu, transporta un digitālo pakalpojumu tirgum.

*ES patērētāju aizsardzības politika jums palīdz pilnībā izmantot ES vienotā tirgus sniegtās priekšrocības.*



## Izaugsmes un pārmaiņu veicināšana

Eiropas Savienības vienotais tirgus ir viens no vislielākajiem mazumtirdzniecības tirgiem pasaulē. Tas ļauj iedzīvotājiem un uzņēmumiem brīvi tirgoties pāri visu ES dalībvalstu un Islandes, Lihtenšteinas, Norvēģijas un Šveices robežām. Ikvienam ES patērētājam vienotais tirgus nodrošina izvēli, elastību, kvalitāti un pieņemamas cenas.

ES patērētāju aizsardzības politikas svarīgākais uzdevums ir palīdzēt patērētājiem maksimāli izmantot šīs iespējas. Tā arī veicina ekonomikas izaugsmi un sociālas pārmaiņas. Patēriņa izdevumi veido 56 % Eiropas Savienības IKP. Dodot iespēju patērētājiem uzņemties aktīvu lomu vienotajā tirgū, iespējams stimulēt ekonomikas izaugsmi un palīdzēt ES atgūties no ekonomikas krīzes.

ES patērētāju aizsardzības politika garantē patērētājiem konkrētas tiesības un viņiem nodrošina augstu aizsardzības un atbalsta līmeni visā ES.

ES politika nodrošina:

- vienotu pamatnoteikumu kopumu, kas attiecas uz visām plaša patēriņa precēm un pakalpojumiem visā ES neatkarīgi no tā, vai tos pārdod tīmeklī vai parastajā veidā;
- vienlīdzīgas konkurences apstākļus uzņēmumiem un negodīgas komercprakses aizliegumu;
- lētus, ātrus un vienkāršus domstarpību atrisināšanas mehānismus;
- mazāku veselības un drošības apdraudējumu visā Eiropā ar efektīvas sadarbības un tirgus uzraudzības palīdzību;
- informāciju, konsultācijas un palīdzību patērētāju aizsardzības jomā;
- neaizsargātu patērētāju (piemēram, bērnu un veco ļaužu) aizsardzību pret izmantošanu vai maldināšanu.

## 2. Kā šajā jomā rīkojas ES

ES patērētāju aizsardzības politika ir partnerība starp ES, tās dalībvalstīm un iedzīvotājiem. Tai ir divi pamatprincipi, kas iekļauti Līgumā par Eiropas Savienības darbību (LESD).

- ES līmenī jāveic visi vajadzīgie pasākumi, lai aizsargātu patērētāju veselību, drošību un ekonomiskās intereses un ievērotu viņu tiesības uz informāciju un izglītību.
- Patērētāju tiesību aizsardzības prasības ir jāņem vērā, nosakot un īstenojot pārējo ES politiku un darbības.

ES patērētāju aizsardzības politiku regulāri pārskata, lai pielāgotos sociālām, ekonomiskām un vides pārmaiņām un ņemtu vērā zinātnieku ieteikumus un zinātniskus pierādījumus. Eiropas Komisija ierosina jaunus tiesību aktus pēc tam, kad tā ir novērtējusi to īstenošanas iespējamās sekas un padziļināti apspriedusies ar svarīgākajām ieinteresētajām personām.

ES tiesību aktos visiem patērētājiem ir paredzēts obligātais aizsardzības līmenis neatkarīgi no tā, kurā valstī viņi dzīvo un kuras valsts likumi piemērojami. Šīs aizsardzības nodrošināšanas veidi nav visās ES dalībvalstīs vienādi. Kad valstis savos tiesību aktos pārņem jeb transponē kādu ES direktīvu, tās bieži ievieš par ES prasībām stingrākus noteikumus. Daži no patērētāju aizsardzības svarīgākajiem tiesību aktiem ir pilnībā saskaņoti, piemēram, tiesību akti par negodīgu komercdarbības praksi un (no 2014. gada) arī tiesības 14 dienu laikā lauzt distances līgumu (tādu līgumu, kas noslēgts, neesot klāt nevienai no pusēm).

ES uz vietas sadarbojas ar valsts iestādēm, lai gādātu par to, ka patērētāju tiesību aizsardzības likumi tiek pareizi īstenoti. Tirgotājus, kas neievēro likumus, var sodīt.

Ja kāda ES dalībvalsts atklāj preces, kas var nopietni apdraudēt patērētāju veselību un drošību, tā par to paziņo Eiropas Komisijai ar ES ātrās brīdināšanas sistēmas (RAPEX) starpniecību. Tādējādi šo informāciju iespējams strauji izplatīt visā Eiropā un ātri veikt vajadzīgos pasākumus.

### Kurš par ko atbild?

**Eiropas Komisija** ierosina tiesību aktus. **Valstu eksperti un iestādes** apspriež šos priekšlikumus.

**Eiropas Parlaments un Padome** par tiem pieņem lēmumus.

**ES dalībvalstis** īsteno ES tiesību aktus un gādā, lai iestādes, ražotāji un uzņēmumi ievērotu noteikumus.

**Patērētāju organizācijas** pārstāv patērētājus ES un valstu līmenī.

**Ražotājiem un uzņēmumiem** jāievēro ES noteikumi visos ražošanas, apstrādes un izplatīšanas posmos.

**Neatkarīgas aģentūras** sniedz zinātniskas konsultācijas, novērtējot pārtikas un barības radīto risku, dzīvnieku veselību, ar narkotikām saistīto risku un veselības apdraudējumu.

**Zinātniskas komitejas** sniedz neatkarīgus atzinumus par patērētāju aizsardzību, sabiedrības veselību un nepārtikas preču tirgu.

### Cik ES patērētāju aizsardzības politika izmaksā?

*Nebūt ne daudz. Proti, Komisija ir ierosinājusi nākamajai patērētāju aizsardzības programmai (2014.–2020. g.) atvēlēt € 197 miljonus. Tas ir apmēram 7 eirocenti gadā par katru patērētāju.*

*Cik ES patērētāju aizsardzības politika izmaksā?*



### 3. ES patērētāju aizsardzības politikas svarīgākie sasniegumi

#### ES aizsargā jūs no bīstamām precēm

Kopš 1975. gada, kad tika pieņemti pirmie patērētāju aizsardzības noteikumi, ES nepārtraukti ir centusies nodrošināt augstu visu ES patērētāju veselības un drošības aizsardzības līmeni no preces saražošanas brīža līdz pat tās lietošanai mājās.

- **PREČU DROŠUMS.** Saskaņā ar ES noteikumiem tās tirgū drīkst laist tikai tādas preces, kas ir drošas. ES noteikumos prasīts, lai daudzām preču kategorijām būtu marķējums "CE", kas apliecina to atbilstību prasībām. Tā ir ražotāju deklarācija, ka ir pārbaudīta preces atbilstība būtiskiem ES drošības kritērijiem un ka prece atbilst spēkā esošajām prasībām.

Preču drošuma noteikumus bieži paplašina vai pārskata, iekļaujot jaunas preces un ņemot vērā jaunākās zinātnes atziņas. Piemēram, 2011. gadā ieviesa jaunas ES drošības prasības mūzikas atskaņotājiem, lai samazinātu risku, ka pārmērīga skaļuma dēļ patērētāji var zaudēt dzirdi.

Rotaļlietu, elektroiekārtu un transportlīdzekļu drošums ir tikai trīs piemēri, kā ES noteikumi par preču drošumu ir Eiropā panākuši lielas izmaiņas.

Rotaļlietas, ko varat iegādāties Eiropā, ir vienas no visdrošākajām pasaulē. Pirms rotaļlietas laišanas ES tirgū rūpīgi pārbauda, cik droša ir tās uzbūve un sīkās

*Atbilstības marķējums "CE" ir ražotāja deklarācija, ka ir pārbaudīta preces atbilstība visiem būtiskajiem ES drošības kritērijiem.*



*Kopš 2001. gada satiksmes negadījumos bojāgājušo skaits ES ir samazinājies par 43 %.*

detaļas, vai tā viegli uzliesmo, kādas ir tās ķīmiskās un elektriskās īpašības, vai tā ir higiēniska un kāda ir tās radioaktivitāte.

ES noteikumi par elektrodrošību gādā par to, lai visas zema sprieguma elektroiekārtas varētu droši lietot kā paredzēts. Salīdzinājumā ar līdzīgiem tirdzniecības reģioniem Eiropā jau ilgstoši ir mazāk negadījumu, kas saistīti ar zema sprieguma elektroiekārtām.

Visbeidzot, kopš 2001. gada ES ir par 43 % samazinājies satiksmes negadījumos bojāgājušo skaits. Par to lielā mērā var pateikties jaunajiem ES trieciensardzības standartiem. Pēdējos gados vissvarīgākajos ES transportlīdzekļa drošuma noteikumos ir iekļauti trieciensardzības testi, lai pārbaudītu, cik labi transportlīdzeklis aizsargā vadītāju un pasažierus tad, ja sadursme ir frontāla vai no sāniem. Iekļautas arī papildpārbaudes, lai noskaidrotu, cik labi tiek aizsargāti gājēji. Pateicoties labākai patērētāju informēšanai, piemēram, par transportlīdzekļu sniegumu trieciēnpārbaudēs, ražotājiem ir bijis stimuls pāriet uz drošāku un zinātniski pamatotu uzbūvi, kas ir pat drošāka par ES noteikumos prasīto.



- **ES ĀTRĀS BRĪDINĀŠANAS SISTĒMA.** Ar šo sistēmu (īsāk to sauc par *RAPEX*) Eiropas Komisija un ES dalībvalstu kompetentās iestādes ātri apmainās ar informāciju par bīstamām precēm, kas var nopietni apdraudēt veselību un drošību, vidi, energoefektivitāti un sabiedrisko drošību. *RAPEX* izmanto precēm, kas nav pārtika (piemēram, brīdinot par bīstamu rotaļlietu, bērnu aprūpes precī vai mājsaimniecības precī).

Šajā sistēmā saņemot paziņojumus par bīstamām precēm, ES dalībvalstis var sākt rīkoties, lai aizsargātu patērētājus. Piemēram, tās var aizliegt reklāmu, atsaukt preces vai tās izņemt no tirgus. Visā ES pastāv vienādas prasības dažām preču kategorijām un riska veidiem. Piemēram, 1999. gadā aizliedza ftalātus (plastmasas mīkstinātājus) rotaļlietās, 2006. gadā aizliedza jauna veida šķiltavas, bet 2009. gadā visās plaša patēriņa precēs aizliedza dimetilfumarātu (DMF) — spēcīgu pretpelējuma ķīmikāliju, kas izraisa alerģiskas ādas reakcijas.

- **PĀRTIKAS NEKAITĪGUMS.** ES tiesību akti par pārtikas nekaitīgumu patērētājiem garantē augstu aizsardzības līmeni visai Eiropas Savienībā pārdojamajai pārtikai visos ražošanas un izplatīšanas posmos. Tie reglamentē pārtikas higiēnu, dzīvnieku veselību un labturību, augu veselību un pārtikas piesārņojuma risku. Regulējuma primārais mērķis ir nodrošināt, lai visiem patērētājiem būtu par pieņemamu cenu pieejama droša, kvalitatīva pārtika, ko var iegādāties tirgū, kurš ir atvērts, pārredzams un kurā katrs var atrast sev vajadzīgo.

*ES noteikumi par pārtikas nekaitīgumu reglamentē pārtikas higiēnu, dzīvnieku veselību un labturību, augu veselību un pārtikas piesārņojuma risku.*



*ES garantē kosmētikas preču nekaitīgumu ar vienotiem noteikumiem par to sastāvu, marķējumu un iepakojumu.*

ES tiesību akti reglamentē arī pārtikas piedevas. Tām ir svarīga funkcija pārtikas ražošanā un izplatīšanā, piemēram, tās palīdz nodrošināt pārtikas higiēnu un pagarina derīguma termiņu. Šādas vielas drīkst izmantot tikai tad, ja to atļāvisi Eiropas Komisija pēc tam, kad ir veikts neatkarīgs zinātnisks novērtējums.

- **KOSMĒTIKA.** ES garantē kosmētikas preču nekaitīgumu ar vienotiem noteikumiem par to sastāvu, marķējumu un iepakojumu. Nesen tie papildināti, lai ES izbeigtu kosmētikas preču izmēģināšanu uz dzīvniekiem.

## ES aizsargā jūsu tiesības

ES regulējums jūs aizsargā arī no nelikumīgas un negodīgas komercprakses. Turpinājumā uzskaitīti šādas aizsardzības veidi.

- **UZBĀZĪGU UN AGRESĪVU PĀRDOŠANAS METOŽU AIZLIEGUMS.** Kopš 2005. gada ES ir aizliegta maldinošas reklāmas un negodīga komercprakse, piemēram, agresīvas pārdošanas metodes. Nav atļautas slēptās izmaksas, dažādi triki, nepatiesi apgalvojumi un maldinoša informācija, kā arī bērniem domāta reklāma. Ja komersants apgalvo, ka viņš piedāvā kaut ko par velti, tam arī ir jābūt par velti.
- **DISTANCES LĪGUMI.** ES noteikumi jūs aizsargā arī tad, ja iegādājaties precī vai pakalpojumu attālināti. Tie garantē, ka pirms iegādes jūs saņemat pietiekami daudz informācijas, dod jums tiesības līgumu lauzt 7 darbadienu laikā bez kādām sekām vai sodiem, aizsardzību pret negribētu preču vai pakalpojumu iegādi un aizsardzību pret jūsu bankas kartes krāpniecisku izmantošanu. 2014. gadā periodu, kurā



*ES noteikumos paredzēta patērētāju tiesiskā aizsardzība, ja viņi iegādājušies bojātas preces vai tādas, kas neatbilst aprakstam.*

drīkstat nesodīti lauzt līgumu, pagarinās līdz 14 dienām.

- **PREČU LABOŠANA.** ES noteikumos paredzēta patērētāju tiesiskā aizsardzība, ja viņi iegādājušies bojātas preces vai tādas, kas neatbilst aprakstam. Visām precēm, ko jūs nopērkat, ir jābūt divu gadu garantijai. Ja garantijas laikā prece vairs nedarbojas tāda defekta dēļ, kurš pastāvēja jau piegādes brīdī, jums ir tiesības prasīt, lai preci salabo. Ja to nav iespējams salabot saprātīgā termiņā, jums ir tiesības pieprasīt atlaidi vai atlīdzību. Pārdevēja dotās garantijas neaizstāj obligāto divus gadus ilgu garantiju, bet drīkst to papildināt.
- **STRĪDU IZŠĶIRŠANA.** Ja jums ar pārdevēju radies strīds par jūsu iegādātu preci vai pakalpojumu, ES noteikumos paredzēts, ka jūs varat to atrisināt nevis tiesājoties, bet gan izmantojot divas citas procedūras: alternatīvo strīdu izšķiršanu vai strīdu izšķiršanu tiešsaistē. Tās ir lētas, ātras un vienkāršas procedūras, kas patērētājiem ir ērtākas par došanos uz tiesu. Tās abas var izmantot gan vietējiem, gan pārrobežu strīdiem. Drīz tiks izveidota jauna, visai ES paredzēta tīmekļa vietne strīdu izšķiršanai tiešsaistē. Tajā būs vienuviet pieejams viss, kas patērētājiem vajadzīgs, lai atrisinātu strīdus par tīmeklī izdarītiem pirkumiem.
- **MAZA APMĒRA PRASĪBAS.** ES procedūra maza apmēra prasībām ir pieejama kopš 2009. gada. To var izmantot visām patērētāju vai uzņēmumu pārrobežu prasībām, kas nepārsniedz € 2000. Nav vajadzīgi juristi, un saskaņā ar šo procedūru pieņemtie lēmumi tiek atzīti un ir piemērojami visās ES dalībvalstīs.

## ES uzrauga tirgu un panāk patērētāju tiesību ievērošanu

Tirgus uzraudzība un gādāšana, lai tiktu ievēroti patērētāju aizsardzības noteikumi, ir svarīga ES politikas sastāvdaļa. 2010. gadā ES dalībvalstis iztērēja vairāk nekā € 100 miljonus preču drošuma noteikumu izpildes uzraudzībai un nodarbināja vairāk nekā 6000 inspektoru.

Patērētāju tiesību aizsardzības sadarbības tīklā sadarbojas visu ES dalībvalstu iestādes, lai atklātu, izmeklētu un apturētu pārrobežu komercdarbību, kas ir nelikumīga. Ar šā tīkla palīdzību ES dalībvalstīm ir arī vieglāk kopīgi novērst patērētāju tiesību pārkāpumus.

Minētais tīkls arī regulāri novēro tirgu un pārbauda, vai noteikumi tiek ievēroti. Piemēram, tas izvēlas kādu nozari un tad pārbauda, vai vairākās šīs nozares tīmekļa vietnēs ir ievēroti ES patērētāju tiesību aizsardzības noteikumi. Ja tie pārkāpti, pie darba ķeras kompetentās iestādes.

## ES aizsargā jūsu finansiālās intereses

Finanšu pakalpojumi ļoti ietekmē patērētāju dzīvi. ES noteikumi aizsargā patērētāju intereses, nodrošinot pārredzamību finanšu pakalpojumu sektorā un liekot sniegt skaidru un vispusīgu informāciju par savstarpēji konkurējošiem finanšu produktiem.

- **PATĒRIŅA KREDĪTA LĪGUMI.** Šajā jomā ieviestie noteikumi nodrošina, ka
  - patērētāji pirms līguma noslēgšanas laikus saņem skaidru informāciju standartizētā ES parauga veidlapā;
  - vienmēr ir norādīta gada procentu likme (ja līgumā paredzēta aizņēmuma likme);
  - pirms līguma parakstīšanas patērētāju informē par visām nodevām un saistībām pret kredītdevēju;
  - patērētājam ir tiesības 14 dienu laikā pēc kredītlīguma parakstīšanas to lauzt, nepaskaidrojot iemeslu;
  - ir iespējams kredītu atmaksāt ātrāk (ja kreditors par to prasa kompensāciju, tam vajadzīgs godīgs un objektīvs pamatojums).
- **KAPITĀLIEGULDĪJUMU PAKALPOJUMI.** Patērētāju ieguldījumi ir aizsargāti dažādos līmeņos. Piemēram, pastāv ES noteikumi par to, ka investīciju produktiem, kurus pārdod patērētājiem, ir jābūt patērētājiem piemērotiem. Proti, ar šādiem produktiem saistītais risks nedrīkst būt pārmērīgs.

Tipiskajiem “mazumtirdzniecības” investīciju produktiem, piemēram, dažāda veida investīciju fondiem, ir izvirzītas specifiskas papildprasības attiecībā uz to pārdošanu. Tās

ir prasības, piemēram, par to, ka informācijai par šādiem produktiem ir jābūt skaidrai, īsai un sniegtai atbilstīgi vienotam paraugam, lai informācija būtu viegli salīdzināma.

- **APDROŠINĀŠANA UN PENSIJU PLĀNI.** Apdrošināšanu regulējoši noteikumi jau pastāv, taču tos pašlaik pārskata, lai padarītu pārredzamāku patērētājiem sniegto informāciju un apdrošināšanas produktu pārdošanas metodes. Jaunie noteikumi par tādiem apdrošināšanas produktiem, kas līdzīgi ieguldījumiem, būs pieskaņoti noteikumiem par ieguldījumu pakalpojumiem. Piemēram, pakalpojuma sniedzējam būs jāizvērtē, vai viņa pārdotais produkts ir piemērots patērētājiem.

Ir iecerēta arī iniciatīva attiecībā uz individuālajiem pensiju plāniem, lai labāk aizsargātu gan pašreizējos, gan turpmākos šo produktu pircējus.

## ES jūs aizsargā, kad esat divies atvaļinājumā vai uz ārzemēm

Pārvietošanās brīvība ir viena no vissvarīgākajām ES pilsoņu individuālajām tiesībām. Izmantojot tiesības brīvi pārvietoties, cilvēki ceļo. Savukārt ceļojot var rasties sarežģījumi. Patērētāji ir jāaizsargā arī šādā situācijā.

- **PASAŽIERU TIESĪBAS.** ES ir vienīgā vieta pasaulē, kur ieviesti noteikumi par pasažieru tiesību minimumu visiem transporta veidiem: aviopārvadājumiem, dzelzceļam, kuģiem un pārvadājumiem ar autobusu. Pasažieriem ir tiesību minimums, tostarp tiesības uz informāciju, palīdzību un kompensāciju, ja reiss ir atcelts vai pamatīgi aizkavējies. ES noteikumi par pasažieru tiesībām nāk par labu arī invalīdiem un personām ar kustību traucējumiem.
- **TŪRISMA FIRMU RĪKOTI KOMPLEKSIE CEĻOJUMI.** ES regulējumā ir aizsargātas to patērētāju intereses, kuri iegādājas ceļojuma paketi. Proti, ir definēti vairāki rīkotāju un mazumtirgotāju pienākumi, kā arī dažas konkrētas patērētāju tiesības. Piemēri: par visu pakalpojumu sniegšanu ir jābūt atbildīgai tikai vienai juridiskai personai; visa nepieciešamā informācija ir jāsniedz pirms līguma parakstīšanas; ir jābūt kontaktpunktam, kam var lūgt ātri sniegt palīdzību; ir jābūt iespējai rezervāciju nodot citai personai; patērētājiem ir tiesības uz kompensāciju, ja ir mainīti būtiski kompleksā ceļojuma elementi; klientiem ir tiesības par velti saņemt alternatīvus pakalpojumus, ja nav iespējams sniegt nolīgtos pakalpojumus.
- **DAĻLAIKA ĪPAŠUMI.** ES regulējumā noteikts, ka tiem, kas iegādājas daļlaika īpašumus vai tiem līdzīgus produktus, ir tiesības laikus pirms līguma



*Pasažieriem ES ir tiesību minimums, tostarp tiesības uz informāciju, palīdzību un kompensāciju, ja reiss ir atcelts vai ievērojami aizkavējies.*

noslēgšanas saņemt detalizētu informāciju. Pēc līguma parakstīšanas viņiem ir jānodod vismaz 14 dienu ilgs periods, kurā viņi drīkst līgumu lauzt, turklāt līdz šā perioda beigām nedrīkst prasīt depozītus vai avansa maksājumus.

- **VIESABONĒŠANA.** Pateicoties ES noteikumiem par viesabonēšanu, kopš 2007. gada ir ievērojami samazinājušās mobilo sakaru izmantošanas izmaksas ārzemēs. Salīdzinājumā ar 2007. gada cenām viesabonēšanas pakalpojumu (balss savienojumi, īsziņas, mobilais internets) cena ir samazinājusies vidēji par 75 %.

Uzņēmējs, kas bieži brauc komandējumos ES, tādējādi ietaupa vairāk nekā € 1000 gadā. Ģimenei, kas ikgadējo atvaļinājumu pavada citā ES valstī, prognozējamais ietaupījums ir vismaz € 200.

Pirmajos ES noteikumos par viesabonēšanu, ko pieņēma 2007. gadā, tika ieviesti viesabonēšanas cenu ierobežojumi, ko sauc par "eioratarifu". Pateicoties šiem noteikumiem, mobilo sakaru abonenti, ceļojot ES,

*Pateicoties ES noteikumiem par viesabonēšanu, kopš 2007. gada ir ievērojami samazinājušās mobilo sakaru izmantošanas izmaksas ārzemēs.*





maksā pieņemamas un caurskatāmas viesabonēšanas cenas. Eirotarifs ierobežo ienākošo un izejošo zvanu maksimālo cenu ārzemēs viesabonēšanas režīmā.

Šis maksimālās cenas ierobežojumus attiecas uz visiem patērētājiem, ja vien viņi nav izvēlējušies īpašas operatoru piedāvātas paketes. 2009. gadā pieņēma pārskatītus noteikumus, kuros vēl vairāk samazināta balss sakaru viesabonēšanas cena un ieviesti jauni ierobežojumi īsziņu tarifiem. Kopš 2010. gada patērētāji ir aizsargāti vēl vairāk, jo ieviesta automātiska aizsardzība pret pārmērīgi lieliem rēķiniem par mobilā interneta viesabonēšanu. 2012. gadā stājās spēkā jauni ES noteikumi, kas mobilā interneta viesabonēšanas cenas samazināja gandrīz seškārt. Līdz ar to ES iedzīvotāji, atrodoties ārzemēs, var izmantot mobilo internetu, lai piekļūtu kartēm, video, fotoattēliem, sociālajiem tīkliem un e-pastiem, un viņiem nav jābaidās saņemt pārmērīgi lielus rēķinus.

## ES jums palīdz, ja radušies sarežģījumi

Ko darīt, ja salūst jūsu jaunais dators, nesaņemot internetā pasūtīto mantu vai gribat saņemt kompensāciju par nakti, ko pavadījāt viesnīcā, jo jūsu lidojums bija atcelts? Pateicoties ES patērētāju aizsardzības politikai, jums šādos gadījumos ir tiesības uz konkrētām garantijām un palīdzību.

Ja komersants atsakās atzīt jūsu tiesības, jūs vienmēr varat sazināties ar kādu no ES patērētāju organizācijām. Tām ir svarīga loma patērētāju aizsardzības politikas īstenošanā un patērētāju uzticēšanās vairošanā.

Eiropas Patērētāju informēšanas centru tīklam (*ECC-Net*) ir biroji visās ES dalībvalstīs, kā arī Islandē un Norvēģijā. Tie par velti sniedz patērētājiem palīdzību un padomus par to, kādas ir viņu tiesības, pērkot preces un pakalpojumus no komersantiem, kuri reģistrēti citā ES dalībvalstī, Islandē vai Norvēģijā. Ja jums radusies problēma ar preci vai pakalpojumu, ko esat iegādājies no citas valsts komersanta, *ECC-Net* tīkls var jums palīdzēt sazināties ar šo komersantu un rast risinājumu sarunu ceļā. Ja vienoties neizdodas, centrs jums var ieteikt alternatīvus veidus, kā jautājumu risināt. Piemēram, ar ārpusstiesas procedūru.

*ECC-Net* tīklu kopīgi finansē Eiropas Komisija un tīkla dalībvalstis.

## Patērētāju informēšana

Svarīgs patērētāju aizsardzības politikas princips ir tas, ka ir jāsniedz patērētājiem informācija, kas vajadzīga, lai izvēlētos. Pieejamā informācija ietekmē patērētāju lēmumus un palīdz veidot patērētāju uzticēšanos.

- **SKAIDRI NORĀDĪTAS PĀRDOŠANAS CENAS.** ES noteikumos prasīts, lai būtu skaidri norādīta pārdošanas cena un vienības cena un ka šādai informācijai jābūt viegli atrodamai. Tādējādi patērētāji var viegli salīdzināt cenas veikalos un tīmeklī.

- **PRECĪZA INFORMĀCIJA PAR PĀRTIKU.** ES noteikumi garantē, ka jums sniedz precīzas ziņas par preču sastāvu un uzturvērtību, lai jūs zinātu, ko ēdat un dzerat. Uz dažām pārtikas precēm (piemēram, par trim gadiem jaunākiem bērniem domātu vai speciālu pārtiku un dažiem dzērieniem, tostarp alkoholu) attiecas ES papildu noteikumi.

ES ieviesusi arī marķēšanas noteikumus, pēc kuriem jūs viegli varat atpazīt bioloģisku pārtiku, īpaši kvalitatīvas preces un īpašos veidos ražotu pārtiku.

Reklamējot pārtiku, apgalvojumi par konkrētu tajā esošu vielu veselīgumu ir pieļaujami tikai tad, ja to pamatā ir zinātniski pierādījumi un ir saņemta attiecīga atļauja. Preces, ko reklamē ar nepamatotiem un maldinošiem apgalvojumiem, beidzot pazudīs no veikalu plauktiem.

## Preču marķējums un iepakojums

*Šie ir tikai daži no simboliem, ko jūs varat atrast uz preču iepakojuma ES un kuri, piemēram, norāda, ka prece var būt bīstama vai ir videi nekaitīgāka par parastu preci.*

*Simbols (a) norāda, ka prece ir kairinoša viela. Simbols (b) apliecina, ka prece atbilst ES ekomarķējuma kritērijiem, simbols (c) nozīmē, ka iepakojumu var pārstrādāt, bet simbols (d) norāda, ka prece atbilst ES bioloģiskās lauksaimniecības noteikumiem. Izmanto arī citus simbolus tekstilizstrādājumiem un lai norādītu enerģijas patēriņu, izmešu apjomu un preces sastāvu.*

## Tīmeklī pieejamie resursi, kur varat saņemt padomu

- Vietnē **“TAVA EIROPA”** ir daudz praktisku padomu ES, Islandes un Norvēģijas iedzīvotājiem un uzņēmumiem. Tie ir par dažādām tēmām — ceļošanu, darbu un iepirkšanos citās valstīs, jauna uzņēmuma dibināšanu ārzemēs u. c.
- Vietnē **“VAI TAS IR GODĪGI?”** ir vienkārši un ar piemēriem paskaidrots, kādas mārketinga metodes nav atļautas ES.

## Uzraudzība un novērtēšana

ES nepārtraukti uzrauga mazumtirdzniecības tirgu, lai noskaidrotu patērētāju priekšstatus un pieredzi valstu tirgos. Tādējādi tā novērtē patērētāju aizsardzības politikas rezultātus un apzina iekšējā tirgū pastāvošus šķēršļus, kas kavē inovāciju un mazina konkurenci.

Divreiz gadā ar rezultātu apkopojumu par patērētāju aizsardzību (tie pamatojas uz Eurobarometra aptaujām) novērtē patērētāju stāvokli valstīs un tirgus sniegumu patērētājiem vairāk nekā 50 nozarēs. Tirgos, kuru rezultāti nav apmierinoši, ES veic padziļinātus pētījumus, lai noskaidrotu, kādi pasākumi jāveic. Šādos tirgos tā veic arī mērķtiecīgus uzvedības pētījumus, lai izmēģinātu dažādus risinājumus.

## Starptautiskā sadarbība

Regulatoriem un valsts iestādēm visā pasaulē ir kopīgas intereses: atklāt risku, nedrošas preces un nelikumīgu vai negodīgu komercpraksi. Tā kā e-komercija aizvien paplašinās, sadarbība ar ārpussavienības valstīm ir svarīgāka nekā jebkad agrāk.

ES ar ASV un Ķīnu ir sadarbības līgumi par plaša patēriņa preču drošumu.

Elektroniskajā sistēmā “RAPEX-China” ir iespējama regulāra un ātra datu apmaiņa starp ES un Ķīnas iestādēm, kas atbild par preču drošumu. No 2006. gada līdz 2011. gadam Ķīnas iestādes veica pasākumus, reaģējot uz 1752 sistēmas “RAPEX” paziņojumiem. Piemēram, tās ierobežoja vai pārtrauca tādu plaša patēriņa preču eksportu uz ES, par kurām bija saņemtas ziņas, ka tās ir bīstamas.

Daudzpusēja sadarbība notiek arī Starptautiskajā plaša patēriņa preču drošības grupā (*ICPSC*) un Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizācijas Plaša patēriņa preču drošuma darba grupā. 2011. gadā Eiropas Komisija kopā ar ASV, Austrāliju un Kanādu arī sāka izmēģinājuma projektu, kura mērķis ir uzlabot preču drošumu ar ļoti efektīvu un precīzi

## 4. Nākotnes problēmas

Patērētājiem daudzās jomās dzīve kļūst aizvien sarežģītāka, un šī tendence nemainīsies. Turpinājumā uzskaitīti daži faktori, kas to izraisa.

- **TEHNOLOĢIJAS ATTĪSTĪBA.** Pirms 20 gadiem internets bija jaunums. Tagad daudziem tā ir ikdiena — 2011. gadā 68 % ES iedzīvotāju vismaz reizi nedēļā lietoja internetu. Šai pārmaiņai jāatspoguļojas arī patērētāju aizsardzības sistēmā.
- **E-KOMERCIJA.** Kaut tai ir milzīgs ekonomisks potenciāls, to joprojām izmanto par maz. Tīmeklī iepērkas mazāk nekā 50 % ES patērētāju, lai arī tur izvēle ir līdz pat 16 reizēm plašāka.
- **PATĒRIŅA ILGTSPĒJĪBA UN ATBILDĪBA PRET NĀKAMAJĀM PAAUDZĒM.** Pieaugot patēriņam, saasinās būtiskākās vides problēmas, piemēram, klimata pārmaiņas, gaisa un ūdens piesārņojums, trūkumi zemes un atkritumu apsaimniekošanā. Piemēram, lietderīgāk pārvaldot resursus, pārtikas atkritumu daudzumu (aplēsts, ka pašlaik tas ir ap

90 miljoniem tonnu gadā) būtu iespējams samazināt par 60 %. Tāpēc būtu patērētāji jārosina neaizmirst par ilgtspējību un atbildību, kad viņi izvēlas.

- **SOCIĀLĀ ATSTUMTĪBA, NEAIZSARGĀTĪBA UN IEROBEŽOTA PIEEJAMĪBA.** Pastāv risks, ka nākotnē pieaugs sociālā atstumtība un īpaši neaizsargātu patērētāju skaits. Tās ir ekonomikas krīzes sekas, sabiedrība noveco, tirgus kļūst sarežģītāks un ir grūtāk izvēlēties, turklāt dažiem cilvēkiem ir grūtības pierast pie digitālās vides.
- **NEPIETIEKAMA PATĒRĒTĀJU UZTICĒŠANĀS.** Lai patērētāji vienoto tirgu varētu izmantot pilnībā un aktīvi, viņiem ir jābūt droši. Tomēr daudzi ES iedzīvotāji joprojām ir piesardzīgi:
  - 25 % domā, ka daudzas ES pārdotās nepārtikas preču ir nedrošas;
  - 30 % uzskata, ka viņiem trūkst vajadzīgo zināšanu;
  - apmēram 50 % nedomā, ka viņu tiesības tiek aizsargātas.

### ES agrāk un tagad — mainās gan patēriņš, gan tirgus

	1992. gads	2012. gads
ES dalībvalstis	12	27
ES patērētāji	345 miljoni	500 miljoni
Eiropas valstis	—	17
Šengenas zonas valstis (pārvietotās bez robežkontroles)	—	25
Interneta pieejamība	—	95 %
Regulāri interneta lietotāji	—	68 %
Internetbankas lietotāji	0 %	37 % ES iedzīvotāju lieto internetbanku
Cik daudz iedzīvotāju iepērkas internetā	—	43 %
Mobilā telefona izmantošana	Mazāk par 1 %	Virs 100 %
Internets mājās	—	73 %
Cik cilvēku internetā ievāc ziņas par precēm un pakalpojumiem	—	56 % (2010. g.)
Automašīnu skaits	345 uz 1000 iedzīvotājiem	477 uz 1000 iedzīvotājiem
Uzņēmumu skaits	12 miljoni	21 miljons
Preču tirdzniecības apjoms starp ES valstīm	800 miljardi eiro	€ 2538 miljardi (2010. g.)
Preču tirdzniecības apjoms starp ES un pārējo pasauli	500 miljardi eiro	€ 2850 miljardi (2010. g.)

- **GLOBALIZĀCIJAS ĒNAS PUSES.** Preču ražošana un izplatīšana un pakalpojumu sniegšana un tirdzniecība vispār tagad notiek patiesi globālā mērogā. Piemēram, 85 % ES iegādāto rotaļlietu pašlaik tiek saražotas Ķīnā. Globalizācijas dēļ ir grūtāk atklāt nedrošas preces, ko ievieš ES.

Tāpēc patērētāju aizsardzības politikai ir jābūt tādai, kas iedzīvotājiem palīdz pielāgoties šai jaunajai realitātei. Lai to panāktu, Eiropas Komisija ir pieņēmusi jaunu **Patērētāju programmu**, kurā izklāstīta ES patērētāju politikas stratēģija nākotnei. Programmai ir četras galvenās prioritātes, kas uzskaitītas turpinājumā.

#### 1. PATĒRĒTĀJU DROŠĪBAS UZLABOŠANA.

2. **INFORMĒTĪBAS UZLABOŠANA**, pievēršot patērētāju un komersantu uzmanību tiesībām un pienākumiem, kas tiem noteikti ES regulējumā, un atbalstot patērētāju organizācijas.

3. **IEVIEŠANA, ĪSTENOŠANA UN STRĪDU IZŠĶIRŠANA.** Šajā jomā jāsadarbojas ar valsts iestādēm, lai efektīvi piemērotu patērētāju aizsardzības tiesību aktus. ES pārbaudīs, kā šos tiesību aktus izpilda, un aktīvāk cīnīsies pret negodīgu komercpraksi.

4. **PIELĀGOŠANĀS SOCIĀLAJĀM UN EKONOMISKAJĀM IZMAIŅĀM**, grozot patērētāju aizsardzības regulējumu, lai tas atbilstu tirgus vajadzībām. Ir svarīgi gādāt, lai elektroniskie produkti un pakalpojumi patērētājiem jebkurā ES vietā būtu pieejami ērti, legāli un par pieņemamu cenu.

Programmā arī norādīti konkrēti pasākumi, kas jāpaveic līdz 2014. gada beigām. Piemēram, organizētos ceļojumos braucošu tūristu aizsardzības noteikumi jāpielāgo digitālajam laikmetam.

Patērētāju programmā paredzēts aizsargāt patērētāju intereses piecās galvenajās nozarēs:

- **pārtika** (nodrošināt ilgtspējību un nekaitīgumu);
- **enerģētika** (lai patērētāji brīvā tirgū iegūtu iespējami labāku pakalpojumu par iespējami zemāku cenu un sekmīgāk pārvaldītu enerģijas patēriņu);
- **finanses** (aizsargāt patērētāju finansiālās intereses un piedāvāt rīkus personīgo finanšu pārvaldībai);
- **transports** (pielāgot regulējumu mūsdienu ceļošanas modeļiem un atbalstīt ilgtspējīgu mobilitāti);
- **datorvide** (novērst patērētāju problēmas un viņus aizsargāt tīmeklī).

## Uzziniet vairāk!

- ▶ Vietnē “Tava Eiropa” ES iedzīvotāji var saņemt palīdzību un padomus: [http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_lv.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_lv.htm)
- ▶ **Pasažieru tiesības**  
<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/index.html>
- ▶ **Preču marķējums un iepakojums:** [http://europa.eu/legislation\\_summaries/consumers/product\\_labelling\\_and\\_packaging/index\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/product_labelling_and_packaging/index_en.htm)
- ▶ **Jums ir jautājumi par Eiropas Savienību? Jums palīdzēs dienests “Europe Direct”:** 00 800 6 7 8 9 10 11  
<http://europedirect.europa.eu>