



PATĒRĒTĀJU TIESĪBU POLITIKA: PRINCIPI UN INSTRUMENTI

Efektīva patērētāju tiesību aizsardzības politika nodrošina vienotā tirgus pienācīgu darbību. Tā aizsargā patērētāju tiesības attiecībā ar komersantiem, un rūpējas par lielāku mazāk aizsargāto patērētāju drošību. Patērētāju aizsardzības noteikumi kopumā var uzlabot tirgus rezultātus. Tie veicina taisnīgākus tirgus un, nodrošinot labāku informāciju patērētājiem, veicina videi nekaitīgākus un lielākus sociālos rezultātus. Patērētāju tiesību nostiprināšana un viņu interešu aizsardzība ir galvenie ES politikas mērķi.

JURIDISKAIS PAMATS

Līguma par Eiropas Savienības darbību (LESD) 4. panta 2. punkta f) apakšpunkts, 12., 114. un 169. pants, kā arī Eiropas Savienības Pamattiesību hartas 38. pants.

MĒRĶI

Lai veicinātu patērētāju intereses un nodrošinātu augsta līmeņa aizsardzību, Savienībai ir jāaizsargā patērētāju veselība, drošība un ekonomiskās intereses. Turklāt tai ir jāsekmē patērētāju tiesības iegūt informāciju, izglītību un tiesības apvienoties, lai aizstāvētu savas intereses. Patērētāju aizsardzība būtu jāintegrē visās attiecīgajās ES politikas jomās.

DARBĪBAS

A. Vispārīga informācija

Patērētāju tiesību politikas jomā ES rīcības programmas pamatā ir [jaunā patērētāju tiesību aizsardzības programma](#), kas pieņemta 2020. gada 13. novembrī. Minētajā programmā ar devīzi “Patērētāju noturības stiprināšana, lai panāktu ilgtspējīgu atveseļošanos” ir izklāstīts mūsdienīgs skatījums uz ES patērētāju tiesību politiku laika periodā no 2020. līdz 2025. gadam. Tā izstrādāta, arī lai pievērstos patērētāju vajadzībām, kas steidzami jārisina saistībā ar Covid-19 pandēmiju.

Programma aptver piecas galvenās prioritārās jomas.

- Zaļā pārkārtošanās: kā risināt jaunus patērētāju tiesībām problemātiskus jautājumus, kuri rodas saistībā ar zaļo pārkārtošanos, un izmantot patērētāju tiesību nostiprināšanas iespējas, ko šāds pārkārtošanās process piedāvā, un tādējādi nodrošināt, lai ilgtspējīgi ražojumi un dzīvesveids būtu pieejami visiem neatkarīgi no ģeogrāfiskās atrašanās vietas vai ienākumiem.



- Digitālā pārveide: kā radīt patērētājiem drošāku digitālo telpu, kur ir aizsargātas viņu tiesības, un garantēt vienlīdzīgus konkurences apstākļus, lai rosinātu inovāciju, tā nodrošinot mūsdienīgākus un kvalitatīvākus pakalpojumus visiem eiropiešiem.
- Efektīva patērētāju tiesību īstenošana un aizsardzība: kā novērst Covid-19 ietekmi uz patērētāju tiesībām un izskaust gan maldinošus apgalvojumus par draudzīgumu videi, gan negodīgu komercpraksi ietekmes veidošanas un personalizēšanas paņēmienos tiešsaistē. Par patērētāju tiesību īstenošanu pirmkārt un galvenokārt ir atbildīgas valstu iestādes, taču svarīgu koordinācijas un atbalsta uzdevumu šajā ziņā pilda arī ES, pamatojoties uz [Regulu par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā](#).
- Pievēršanās konkrētām patērētāju vajadzībām: kā ņemt vērā to patērētāju vajadzības, kuri noteiktās situācijās var būt neaizsargāti un kuriem tādēļ vajadzīgi papildu aizsardzības mehānismi. Šādas situācijas veidošanos var veicināt atsevišķu patērētāju vai patērētāju grupu sociālie apstākļi vai īpašās iezīmes.
- Patērētāju tiesību aizsardzība globālā kontekstā: kā ar tirgus uzraudzību un ciešākā sadarbībā ar attiecīgajām iestādēm ES partnervalstīs garantēt drošu importu un aizsargāt ES patērētājus no negodīgas prakses, kuru izmanto trešo valstu ekonomikas dalībnieki.

ES iestādes izmanto [Patērētāju situācijas rezultātu pārskatu](#), lai sekotu patērētāju politikai un novērtētu patērētāju apstākļus valstīs tādās jomās kā zināšanas, uzticēšanās, atbilstība un izpilde. Rezultātu pārskatā aplūkota arī ES mazumtirdzniecības tirgus integrācija, izmantojot pārrobežu darījumus un e-komercijas izaugsmi. Tajā apsekoti nesenie pircēji, lai novērtētu vairāk nekā 40 tirgu darbības rezultātus attiecībā uz tādiem rādītājiem kā uzticēšanās, salīdzināmība, izvēle un patērētāju apmierinātība.

Turklāt 2021. gada 28. aprīlī tika sākota [vienotā tirgus programma](#), lai stiprinātu vienoto tirgu un atbalstītu Eiropas atveseļošanu pēc Covid-19. Ar 4,2 miljardu euro budžetu 2021.–2027. gadam tā piedāvā visaptverošu pasākumu kopumu vienotā tirgus pārvaldības uzlabošanai, tostarp attiecībā uz finanšu pakalpojumiem.

B. Konkrētās nozarēs veicami pasākumi (2.2.2.)

1. Patērētāju grupas

ES iestādes par prioritāti izvirza patērētāju intereses pārstāvošu grupu iesaistīšanu. Eiropas Patērētāju padomdevēju grupa (ECCG) ir Komisijas galvenais forums konsultācijām ar valsts un Eiropas patērētāju organizācijām. ECCG, kura izveidota ar Komisijas [Lēmumu 2009/705/EK](#), var konsultēt Komisiju par ikvienu ar patērētāju interesēm saistītu jautājumu, kas aktuāls ES līmenī. 2017. gadā Savienība pieņēma [Regulu \(ES\) 2017/826](#), lai stiprinātu patērētāju iesaistīšanos Savienības politikas veidošanā attiecībā uz finanšu pakalpojumiem laikposmā no 2017. līdz 2020. gadam.

2. Patērētāju izglītošana

ES ir integrējusi patērētāju izglītību pamatskolās un vidusskolās. Viens no piemēriem ir “Consumer Classroom” – daudzvalodu Eiropas tīmekļa vietne skolotājiem. Tā piedāvā



plašu bibliotēku par patērētāju izglītošanu un rīkiem, lai nodrošinātu nodarbtības ar studentiem un vienaudžiem. Tiešsaistes rīks "[Dolceta](#)" ir paredzēts pasniedzējiem, skolotājiem un patērētājiem un pievēršas patērētāju tiesībām, produktu drošībai un finanšpratībai.

3. Patērētāju informēšana

Labākas zināšanas par patērētāju tiesībām var palielināt uzticēšanos. Eiropas Savienība ir izveidojusi Eiropas Patērētāju tiesību aizsardzības centrus (*ECC-Net*), lai sniegtu patērētājiem konsultācijas par to, kā rīkoties pārrobežu iepirkšanās procesā, un patērētāju sūdzību gadījumā. *FIN NET* izskata sūdzības par pārrobežu finanšu pakalpojumiem. Komisija rīko patērētāju informēšanas kampaņas un piedāvā praktiskas rokasgrāmatas. *SOLVIT* risina strīdus par ES tiesību aktu pārkāpumiem.

Svarīga nozīme ir portālam "[Tava Eiropa](#)", kur ir pieejama izsmeļošāka informācija par patērētāju tiesību politiku un kas veicina dažādu informācijas avotu apkopošanu vienā informācijas references centrā. Ar vienotās digitālās vārtejas palīdzību ([Regula \(ES\) 2018/1724](#)) ir nodrošināts, lai informācija būtu vēl vieglāk pieejama.

Kā vienu no aprites ekonomikas tiesību aktu kopuma elementiem Komisija 2022. gada 30. martā publicēja [priekšlikumu direktīvai](#) par patērētāju iespēcināšanu zaļās pārkārtošanās procesam, nodrošinot viņiem labāku aizsardzību pret negodīgu praksi un viņu labāku informētību. Šī priekšlikuma galvenais mērķis ir mudināt patērētājus izvēlēties videi draudzīgas opcijas, tādēļ nodrošinot viņus ar vajadzīgo informāciju.

4. Patērētāju tiesību īstenošana

Patērētāju tiesību efektīva īstenošana ir tikpat būtiska, cik šo tiesību esamība. Šo īstenošanu galvenokārt veic valsts publiskās iestādes. [Regula \(ES\) 2017/2394](#) savieno šīs iestādes, izmantojot ES tīklu, kas atvieglo informācijas apmaiņu un sadarbīgas darbības pret patērētāju tiesību aizsardzības tiesību aktu pārkāpumiem. Šis tīkls veic koordinētas izmeklēšanas, piemēram, interneta pārbaudes, lai nodrošinātu tīmekļa vietņu atbilstību.

EIROPAS PARLAMENTA LOMA

Parlaments pastāvīgi pilnveido ES patērētāju aizsardzības noteikumus. Patērētāju aizsardzība ir attīstījies no tehnisko standartu standartizācijas uz mērķa "Eiropa pilsoņiem" sekmēšanu. Kopš 2014. gada 13. jūnija dalībvalstis ir īstenojušas [Patērētāju tiesību direktīvas](#) valsts tiesību aktus, kurus Parlaments lielākoties ir apstiprinājis.

2017. gada 12. decembrī Parlaments apstiprināja [Regulu \(ES\) 2017/2394](#), lai uzlabotu sadarbību starp valstu iestādēm, kas īsteno tiesību aktus patērētāju tiesību aizsardzības jomā.

Pēc Komisijas dokumenta "[Uz patērētājiem orientēts jaunais kurss](#)", Parlaments 2019. gada 27. novembrī pieņēma [Direktīvu \(ES\) 2019/2161](#) par Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu. 2020. gada 25. novembrī tika pieņemta [Direktīva \(ES\) 2020/1828](#) par pārstāvības prasībām patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai.



Papildus ES tiesību aktiem Parlaments pieņem patstāvīgos ziņojumus, lai virzītu patērētāju aizsardzības politiku. Tas ir uzsvēris, ka nepieciešami lielāki budžeta līdzekļi patērētāju aizsardzības pasākumiem un patērētāju pārstāvības attīstībai, jo īpaši ES dalībvalstīs pēc 2004. gada. 2018. gada 13. septembrī tika pieņemta [rezolūcija](#), kurā norādīts, ka produktu divējāda kvalitāte vienotajā tirgū ir diskriminējoša.

Parlaments 2020. gada 25. novembrī pieņēma [rezolūciju](#) par ilgtspējīgu vienoto tirgu, uzsverot produktu ilgzinātību, remontējamību un patērētāju zināšanas ilgtspējīgu lēmumu pieņemšanai. Iekšējā tirgus un patērētāju aizsardzības (IMCO) komiteja 2023. gada 28. martā pieņēma [ziņojumu](#) par pilnvērtīgu iespēju nodrošināšanu, lai patērētāji īstenotu savas tiesības zaļās pārkārtošanās procesā, tos labāk informējot un aizsargājot pret negodīgu praksi.

Covid-19 krīzes laikā patērētāju aizsardzība kļuva ļoti svarīga, lai atlīdzinātu izdevumus par pakalpojumiem un cīnītos pret maldinošu informāciju un bojātu medicīnisko iekārtu pārdošanu. IMCO komiteja 2020. gada 23. martā nosūtīja vēstuli ES ierēdņiem, mudinot rīkoties saistībā ar Covid-19 krīzi un uzsverot demokrātisko uzraudzību. 2020. gada 9. novembrī IMCO komitejas [tīmekļseminārā](#)^[1] tika apspriesta Covid-19 ietekme uz iekšējo tirgu, veiktie pasākumi un turpmākie sagatavošanās darbi. Komisārs *Didier Reynders* 19. novembrī IMCO iepazīstināja ar jauno [Patērētāju tiesību aizsardzības programmu](#), kurā novērtēta Covid-19 ietekme uz patērētājiem un risināti ilgtermiņa politikas jautājumi, tostarp zaļās un digitālās pārrīkošanas, patērētāju neaizsargātība, tiesību īstenošana un starptautiskā sadarbība.

IMCO komiteja 2021. gada 22. februārī tika iepazīstināta ar vispusīgu [pētījumu](#)^[2], kurā ieskicēta Covid-19 ietekme uz iekšējo tirgu. Pētījumā izklāstīts, kā dalībvalsts un ES līmenī noteiktie ierobežojumi ietekmē preču un pakalpojumu brīvi apriti un personu brīvu pārvietošanos. Pētījumā ir formulēti ieteikumi politikas veidošanai attiecībā uz to, kā risināt nākotnē iespējamās krīzes situācijas, lai pastāvīgi būtu iespējama brīva aprīte un pārvietošanās, tādēļ, piemēram, piešķirot finansējumu, kas jāizmanto turpmāku vakcīnu izstrādei un iepirkšanai, un nodrošinot attiecīgo noteikumu pastāvīgu koordināciju ES līmenī.

Viens no sektoriem, kuram pievērsta Parlamenta un jo īpaši IMCO komitejas galvenā uzmanība, ir patērētāju tiesību politika tiešsaistes pakalpojumu un digitālo pakalpojumu jomā. IMCO komitejas uzdevumā sagatavotajā [pētījumā](#)^[3] par nelikumīga satura moderāciju tiešsaistes platformās, kas publicēts 2020. gada jūnijā, ir konstatēts, ka līdz ar kopregulējumu, kuru nodrošinātu tiešsaistes platformas, vēl stingrāku var padarīt ES tiesisko regulējumu, lai aizsargātu patērētājus no nelikumīga vai kaitīga satura tiešsaistē. Vēl vienā pētījumā, kas publicēts 2021. gada jūnijā, analizēts tas, kā uz

[1] *Milieu Consulting SRL*. The impact of COVID-19 on the Internal Market and Consumer Protection – IMCO Webinar Proceedings, Iekšējā tirgus un patērētāju aizsardzības komitejas uzdevumā sagatavota publikācija [par Covid-19 ietekmi uz iekšējo tirgu un patērētāju tiesību aizsardzību (IMCO komitejas rīkotā tīmekļsemināra materiāls); latviešu valodā nav pieejama], Ekonomikas, zinātnes un dzīves kvalitātes politikas departaments, Eiropas Parlaments, Luksemburga, 2020. g.

[2] *Marcus, J. S. et al.*, The impact of COVID-19 on the Internal Market, Iekšējā tirgus un patērētāju aizsardzības komitejas uzdevumā sagatavota publikācija [par Covid-19 ietekmi uz iekšējo tirgu; latviešu valodā nav pieejama], Ekonomikas, zinātnes un dzīves kvalitātes politikas departaments, Eiropas Parlaments, Luksemburga, 2021. g.

[3] *De Streef, A. et al.* Online Platforms' Moderation of Illegal Content Online, Iekšējā tirgus un patērētāju aizsardzības komitejas uzdevumā sagatavota publikācija [par nelikumīga satura moderāciju tiešsaistes platformās; latviešu valodā nav pieejama], Eiropas Parlamenta Ekonomikas, zinātnes un dzīves kvalitātes politikas departaments, Luksemburga, 2020. g.



konkrētu mērķauditoriju vērsta reklāma ietekmē reklāmdevējus, tirgus pieejamību un patērētāju izvēli.

Parlaments 2020. gada 20. oktobrī pieņēma trīs rezolūcijas – [“Digitālo pakalpojumu tiesību akts: vienotā tirgus darbības uzlabošana”](#), “Digitālo pakalpojumu tiesību akts un ar pamattiesību ievērošanu saistītās problēmas” un “Digitālo pakalpojumu tiesību akts: komerciesību un civiltiesību noteikumu pielāgošana komercvienībām, kas darbojas tiešsaistē” –, izklāstot savu plānu attiecībā uz to, kā ar skatu nākotnē nodrošināt digitālā vienotā tirgus darbību un cita starpā arī spēcīgāku aizsardzību patērētāju tiesību aizsardzībai tiešsaistē. Liela daļa patstāvīgo ziņojumu satura nonāca Komisijas priekšlikumos, kurus grozīja un par kuriem 2021. gada decembrī IMCO komitejā veiksmīgi nobalsoja (2.1.7.). Patērētāju tiesību aizsardzībai digitālajā vidē ārkārtīgi liela nozīme ir tam, ka abas likumdevējas iestādes attiecīgi 2022. gada 14. septembrī un 2022. gada 19. oktobrī pieņēma [Digitālo tirgu aktu](#) un [Digitālo pakalpojumu aktu](#).

IMCO komiteja 2021. gada 27. septembrī rīkoja [uzklausīšanu](#) par patērētāju tiesību aizsardzību un automatizētiem lēmumu pieņemšanas instrumentiem. Uzklausīšanā tika aplūkota patērētāju aizsardzība pret mākslīgā intelekta radītajiem riskiem un viņiem sniegtās informācijas kvalitātes uzlabošana. Patērētāju grupu, uzņēmumu, akadēmisko aprindu un sertifikācijas struktūru pārstāvji dalījās pieredzē par pašreizējo ES regulējumu, nepieciešamajām izmaiņām un izpildes problēmām. IMCO komitejas locekļi uzsvēra, ka regulatīvā vide ir uzticama. Komiteja 2022. gada maijā rīkoja arī [uzklausīšanu](#) par digitālajām produktu pasēm, lai uzlabotu pārredzamību un patērētāju aizsardzību digitālajā laikmetā.

2022. gada 7. aprīlī Parlaments pieņēma [rezolūciju](#) par patērētāju tiesībām uz remontu, kas vērsts uz ilgizturīgiem un remontējamiem produktiem. IMCO komiteja 8. decembrī [apsprieda](#) gaidāmo Komisijas priekšlikumu par šīm tiesībām un to, kā uzlabot patērētāju garantijas sistemātiskiem un rentabliem remontdarbiem.

IMCO komiteja 2022. gada 20. aprīlī [apsprieda](#) patērētāju tiesības, iepērkoties ārpus ES, aptverot informāciju, kas sniedzama pirms līguma noslēgšanas, un aizsardzību pret negodīgu praksi un noteikumiem.

Plašāka informācija par šo tematu atrodama [lekšējā tirgus un patērētāju aizsardzības komitejas](#) tīmekļa vietnē.

Christina Ratcliff / Jordan De Bono / Barbara Martinello
11/2023

