2014.gada Noteikumi Nr.

Rīgā (prot. Nr. .§)

**Noteikumi par distances līgumu**

Izdoti saskaņā ar Patērētāju

tiesību aizsardzības likuma

10.panta otro daļu

**I. Vispārīgie jautājumi**

1. Noteikumi nosaka pirms distances līguma noslēgšanas sniedzamās un distances līgumā ietveramās informācijas saturu, tās sniegšanas kārtību, atteikuma tiesību īstenošanas termiņus un kārtību, patērētāja un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja tiesības un pienākumus atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā, kā arī atteikuma veidlapas paraugu un izņēmumus attiecībā uz patērētāju informēšanu un atteikuma tiesību izmantošanu.

2. Noteikumi neattiecas uz:

2.1. kompleksiem tūrisma pakalpojumu līgumiem;

2.2. brīvdienu mītnes ilgtermiņa lietošanas tiesību līgumiem, brīvdienu pakalpojumu ilgtermiņa līgumiem, brīvdienu mītnes ilgtermiņa lietošanas tiesību vai ilgtermiņa brīvdienu pakalpojumu tālākpārdošanas līgumiem un brīvdienu mītnes ilgtermiņa lietošanas tiesību apmaiņas līgumiem;

2.3. pasažieru transporta pakalpojumiem (izņemot šo noteikumu 12. un 13.punktu);

2.4. līgumiem par pārtikas preču, dzērienu vai citu tūlītējam patēriņam mājsaimniecībā paredzētu preču piegādi, kuras pārdevējs bieži un regulāri piegādā patērētāja dzīvesvietā, uzturēšanās vietā vai darbavietā;

2.5. līgumiem, kas noslēgti, izmantojot tirdzniecības automātu vai automatizētu tirdzniecības vietu;

2.6. līgumiem, kas noslēgti ar elektronisko sakaru komersantu, izmantojot publisko taksofonu, par publiskā taksofona izmantošanu vai kas noslēgti, lai izmantotu patērētāja veiktu vienu savienojumu pa tālruni, internetu vai faksu;

2.7. finanšu pakalpojumiem;

2.8. līgumiem par nekustamā īpašuma vai ar to saistīto tiesību iegādi vai nodošanu;

2.9. līgumiem par jaunu ēku būvniecību vai esošu ēku būtisku pārbūvi un dzīvojamo telpu īres līgumiem;

2.10. līgumiem, kas noslēgti ar notāriem, tiesu izpildītājiem vai citām valsts amatpersonām pielīdzināmām personām.

3. Līgumiem par ūdens, gāzes vai elektrības piegādi, izņemot gadījumus, ja tos piedāvā vai pārdod ierobežotā tilpumā vai noteiktā daudzumā, līgumiem par centralizētu siltumapgādi, kā arī digitālajam saturam, kas netiek piegādāts materiālā datu nesējā, piemēro noteikumus par pakalpojumiem, ciktāl šajos noteikumos nav noteikts citādi.

4. Šo noteikumu ievērošanas uzraudzību veic Patērētāju tiesību aizsardzības centrs.

**II. Informēšana par distances līgumu**

5. Pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam šādu informāciju:

5.1. preces vai pakalpojuma galvenās īpašības tādā apjomā, kas ir piemērots izmantotajam informācijas nesējam un attiecīgajai precei vai pakalpojumam;

5.2. informācija par pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja identitāti, piemēram, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja nosaukums;

5.3. informācija par pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja juridisko adresi, tālruņa un faksa numuru un, ja attiecināms, elektronisko pasta adresi, lai patērētājs varētu ātri un efektīvi sazināties ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, kā arī, ja attiecināms, informāciju par tās personas identitāti un juridisko adresi, kuras uzdevumā pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs darbojas;

5.4. informācija par pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja faktisko adresi, ja tā atšķiras no juridiskās adreses un, ja attiecināms, informācija par personas, kuras uzdevumā pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs darbojas, faktisko adresi, uz kuru patērētājs var adresēt sūdzību;

5.5. preces vai pakalpojuma galīgā cena, ieskaitot nodokļus un nodevas. Ja preces vai pakalpojuma īpašību dēļ cenu pamatoti nevar aprēķināt iepriekš, norāda tās aprēķināšanas veidu;

5.6. piegādes, pasta izdevumi vai citi izdevumi, ja attiecināms. Ja izdevumus pamatoti nevar aprēķināt iepriekš, norāda informāciju par to, ka šādi maksājumi var būt jāmaksā;

5.7. uz nenoteiktu laiku noslēgtiem līgumiem vai abonēšanas līgumiem norāda maksu par vienu rēķina sagatavošanas laika posmu. Ja saskaņā ar minētajiem līgumiem maksā fiksētu summu, norāda kopējo mēneša maksu. Ja kopējo mēneša maksu pamatoti nevar aprēķināt iepriekš, norāda tās aprēķināšanas veidu;

5.8. ja attiecināms, maksa par līguma noslēgšanai lietotā distances saziņas līdzekļa izmantošanu, ja tā netiek aprēķināta saskaņā ar pamata tarifu;

5.9. maksāšanas, preces piegādes vai pakalpojuma izpildes noteikumi, termiņš, līdz kuram pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs apņemas piegādāt preces vai pakalpojuma sniedzējs sniegt pakalpojumu, un sūdzību izskatīšanas kārtība, ja attiecināms;

5.10. atteikuma tiesību gadījumā – informācija par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī šo noteikumu pielikuma B. daļā iekļautā atteikuma veidlapa;

5.11. ja attiecināms, informācija par to, ka atteikuma tiesību gadījumā un ja preci tās īpašību dēļ parasti nevar nosūtīt atpakaļ pa pastu, patērētājs sedz ar preces atdošanu atpakaļ saistītās izmaksas;

5.12. ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības pēc tam, kad nosūtījis pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam pieprasījumu saskaņā ar šo noteikumu 17.punktu, informācija par to, ka patērētājs maksā pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam samērīgu maksu saskaņā ar šo noteikumu 23.punktu;

5.13. ja atteikuma tiesības nav paredzētas saskaņā ar šo noteikumu 22.punktu, informācija par to, ka patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, vai informācija par apstākļiem, kādos patērētājs zaudē atteikuma tiesības, ja attiecināms;

5.14. atgādinājums par patērētāja likumīgajām tiesībām līguma noteikumiem neatbilstošas preces vai pakalpojuma gadījumā;

5.15. informācija par garantiju, pēcpārdošanas palīdzību un pakalpojumiem, un to nosacījumiem, ja attiecināms;

5.16. informācija par izstrādāto labas prakses kodeksu saskaņā ar Negodīgas komercprakses aizlieguma likumu un veids, kā iegūt tā kopiju, ja attiecināms;

5.17. līguma termiņš, ja līgums noslēgs uz noteiktu laiku, vai līguma izbeigšanas nosacījumi, ja līgums ir noslēgts uz nenoteiktu laiku vai arī tiek pagarināts automātiski, ja attiecināms;

5.18. līgumā noteikto minimālo līguma termiņu, ja attiecināms;

5.19. informācija par pirmo iemaksu vai citām finanšu garantijām, kas jāmaksā vai jānodrošina patērētājam pēc pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pieprasījuma, kā arī to nosacījumi, ja attiecināms;

5.20. digitālā satura un tā izmantošanas īpašības (funkcionalitāte), tai skaitā tehniskās aizsardzības pasākumi, ja attiecināms;

5.21. ja attiecināms, būtiska informācija par digitālā satura savietojamību ar aparatūru un programmatūru, ja šī informācija pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ir zināma vai kuru viņam pamatoti vajadzēja zināt;

5.22. ja attiecināms, informācija par ārpustiesas sūdzību izskatīšanas un atlīdzības iespējām un veidu, kā tām piekļūt.

6. Ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs preci vai pakalpojumu pārdod izsolē, kurā patērētājs piedalās vai viņam ir iespēja piedalīties personīgi (atklāta izsole), šo noteikumu 5.2., 5.3. un 5.4.apakšpunktā norādīto informāciju var aizstāt ar līdzvērtīgu informāciju par izsolītāju.

7. Šo noteikumu 5.10., 5.11., un 5.12.apakšpunktos norādīto informāciju pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs sniegt atbilstoši šo noteikumu pielikuma A.daļā iekļautajam paraugam norādījumiem par atteikumu. Informācija ir sniegta, ja paraugs norādījumiem par atteikumu ir pareizi aizpildīts.

8. Šo noteikumu 5.punktā minētā informācija ir līguma neatņemama sastāvdaļa, kurā var izdarīt grozījumus tikai tad, ja puses par to skaidri vienojušās.

9. Pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākums ir pierādīt, ka patērētājam ir sniegta šajos noteikumos norādītā informācija.

10. Ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav sniedzis šo noteikumu 5.6. vai 5.11.apakšpunktā norādīto informāciju par papildu maksājumiem vai preces atdošanas atpakaļ izmaksām, tad patērētājam nav pienākuma maksāt šādus maksājumus vai segt šādas izmaksas.

11. Šo noteikumu 5.punktā norādīto informāciju pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs sniedz vienkāršā un saprotamā valodā un veidā, kas atbilst izmantotajam distances saziņas līdzeklim. Ja minēto informāciju sniedz uz pastāvīga informācijas nesēja, tai ir jābūt salasāmai.

12. Ja slēdzot distances līgumu ar elektroniskiem līdzekļiem, patērētājam ir pienākums veikt samaksu, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un nepārprotami un tieši pirms patērētājs veic pasūtījumu sniedz 5.1.,5.5., 5.6., 5.7., 5.17. un 5.18.apakšpunktā norādīto informāciju.

13. Pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nodrošina, ka patērētājs, veicot pasūtījumu, sniedz skaidru apliecinājumu tam, ka pasūtījums ietver pienākumu veikt samaksu . Ja, veicot pasūtījumu, patērētājam ir jāizmanto poga vai jāveic cita līdzīga darbība, to apzīmē viegli saprotamā veidā ar vārdiem „pasūtījums ar pienākumu maksāt” vai izmantojot citu līdzīga veida nepārprotamu norādi par patērētāja pienākumu veikt samaksu. Ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs neievēro šajā punktā noteikto, līgums vai pasūtījums nav saistošs patērētājam.

14. Ja līgums tiek noslēgts, izmantojot tīmekļa vietni, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs tīmekļa vietnē skaidri un saprotami vēlākais pasūtījuma veikšanas sākumā norāda informāciju par piegādes ierobežojumiem un maksāšanas līdzekļiem.

15. Gadījumā, ja līguma noslēgšanai izmantotajam distances saziņas līdzeklim ir vietas vai laika ierobežojumi informācijas norādīšanai, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs pirms līguma noslēgšanas distances saziņas līdzeklī sniedz šo noteikumu 5.1., 5.2., 5.5., 5.6., 5.7., 5.10. un 5.17.apakšpunktā norādīto informāciju. Pārējo šo noteikumu 5.punktā norādīto informāciju pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs sniedz saskaņā ar šo noteikumu 11.punktu.

16. Papildus šo noteikumu 15.punkta noteikumiem, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs distances līguma noslēgšanai izmanto tālruni, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs sarunas sākumā informē patērētāju par savu identitāti vai par tās personas identitāti, kuras uzdevumā viņš zvana, kā arī par zvana komerciālo nolūku.

17. Pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs saprātīgā termiņā pēc līguma noslēgšanas, bet ne vēlāk kā preces piegādes brīdī vai pirms tiek uzsākta pakalpojuma sniegšana, uz pastāvīga informācijas nesēja sniedz patērētājam apstiprinājumu par līguma noslēgšanu, kurā norāda šādu informāciju:

17.1. šo noteikumu 5.punktā norādīto informāciju, izņemot gadījumu, kad pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs minēto informāciju jau ir sniedzis patērētājam uz pastāvīga informācijas nesēja pirms distances līguma noslēgšanas;

17.2. ja attiecināms, apstiprinājumu patērētāja skaidrai iepriekš izteiktai piekrišanai un apliecinājumu saskaņā ar šo noteikumu 22.13.apakšpunktu.

18. Ja patērētājs ir informējis pakalpojuma sniedzēju par vēlēšanos saņemt pakalpojumu šo noteikumu 19.punktā minētā atteikumu tiesību termiņa laikā, pakalpojuma sniedzējs pieprasa patērētājam iesniegt skaidru pieprasījumu.

**III. Atteikuma tiesību izmantošanas noteikumi**

19. Izņemot šo noteikumu 22.punktā norādītos gadījumus, patērētājs var izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no līguma 14 dienu laikā, sedzot Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta septītajā, devītajā un vienpadsmitajā daļā, kā arī šo noteikumu 23.punktā minētās izmaksas. Šis termiņš ir piemērojams gadījumos, kad pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ir izpildījis šo noteikumu 5.10.apakšpunktā noteiktās prasības. Atteikuma tiesību izmantošanas termiņu skaita:

19.1. pakalpojuma sniegšanas gadījumā – no līguma noslēgšanas dienas;

19.2. preces iegādes gadījumā – no dienas, kad patērētājs vai trešā persona, kas nav pārvadātājs un kuru norādījis patērētājs, ir ieguvusi preci valdījumā;

19.3. ja patērētājs vienā pasūtījumā ir pasūtījis vairākas preces, kuras piegādā atsevišķi – no dienas, kad patērētājs vai trešā persona, kas nav pārvadātājs un kuru norādījis patērētājs, ir ieguvusi valdījumā pēdējo preci;

19.4. ja tiek piegādāta prece, kas sastāv no vairākām partijām vai daļām – no dienas, kad patērētājs vai trešā persona, kas nav pārvadātājs un kuru norādījis patērētājs, ir ieguvusi valdījumā preces pēdējo partiju vai daļu;

19.5. līgumiem par regulāru preču piegādi – no dienas, kad patērētājs vai trešā persona, kas nav pārvadātājs un kuru norādījis patērētājs, ir ieguvusi valdījumā pirmo preci.

20. Ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav sniedzis patērētājam šo noteikumu 5.10.apakšpunktā norādīto informāciju, patērētājs ir tiesīgs izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpies no līguma viena gada laikā no šo noteikumu 19.1. – 19.5. apakšpunktā minētās dienas.

21. Ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ir sniedzis patērētājam šo noteikumu 5.10.apakšpunktā norādīto informāciju viena gada laikā no šo noteikumu 19.1.-19.5. apakšpunktā minētās dienas, patērētājs ir tiesīgs izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no līguma 14 dienu laikā no dienas, kad saņēmis minēto informāciju.

22. Patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja:

22.1. pilnībā ir pabeigta pakalpojuma sniegšana, kura tika uzsākta pirms atteikuma tiesību termiņa beigām, ja patērētājs ir skaidri piekritis un apliecinājis, ka viņš zaudēs atteikuma tiesības no dienas, kad līgums par pakalpojuma sniegšanu būs pilnībā izpildīts;

22.2. preces vai pakalpojuma cena ir atkarīga no finanšu tirgus svārstībām, kuras pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nevar kontrolēt un kuras var rasties atteikuma tiesību termiņā;

22.3. prece tiek izgatavota pēc patērētāja norādījumiem vai ja prece ir nepārprotami personalizēta;

22.4. prece ātri bojājas vai tai drīz beidzas derīguma termiņš;

22.5. patērētājs ir atvēris iepakojumu precei, kuru veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ;

22.6. prece tās īpašību dēļ pēc piegādes ir neatgriezeniski sajaukusies ar citām lietām;

22.7. līgums ir noslēgts par alkoholiskā dzēriena piegādi, par kura cenu ir panākta vienošanās līguma noslēgšanas laikā, ja tā piegādi var veikt pēc trīsdesmit dienām un tā vērtība ir atkarīga no tirgus svārstībām, kuras pārdevējs nevar kontrolēt;

22.8. patērētājs ir pieprasījis pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ierasties un veikt steidzamus remontdarbus vai tehniskās apkopes darbus. Ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs, ierodoties pie patērētāja, sniedz papildus pakalpojumu vai piegādā preces, kas nav nepieciešamās rezerves daļas, lai veiktu remontdarbus vai tehniskās apkopes darbus, atteikuma tiesības ir piemērojamas minētajiem papildu pakalpojumiem vai precēm;

22.9. patērētājs ir atvēris audioierakstu vai videoierakstu, vai datorprogrammu iepakojumu;

22.10. tiek piegādāti laikraksti, periodiskie izdevumi vai žurnāli, izņemot ja tie tiek piegādāti saskaņā ar abonēšanas līgumu;

22.11. līgums noslēgts atklātā izsolē;

22.12. līgums noslēgts par izmitināšanas pakalpojumiem (izņemot līgumus par dzīvojamo telpu īri), preču pārvadāšanu, transportlīdzekļu īri, ēdināšanu vai izklaides pasākumiem, ja pakalpojuma sniedzējs apņemas sniegt pakalpojumu noteiktā dienā vai noteiktā laika posmā;

22.13. līgums noslēgts par digitālā satura piegādi, kas netiek piegādāts materiālā datu nesējā, ja digitālā satura piegāde ir uzsākta ar patērētāja iepriekš skaidri paustu piekrišanu un apliecinājumu par atteikuma tiesību zaudēšanu.

23. Ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības pēc tam, kad ir iesniedzis pakalpojuma sniedzējam pieprasījumu saskaņā ar šo noteikumu 18.punktu, patērētājs maksā pakalpojuma sniedzējam summu, kas attiecībā pret pilnu līguma izpildi ir proporcionāla izpildītajai līguma daļai brīdī, kad patērētājs informē pakalpojuma sniedzēju par atteikuma tiesību izmantošanu. Minēto summu aprēķina, pamatojoties uz līgumā noteikto galīgo cenu. Ja galīgā cena ir pārmērīga, summu, kas jāmaksā patērētājam, aprēķina, pamatojoties uz izpildītās līguma daļas tirgus vērtību.

24. Patērētājs nesedz izmaksas par atteikuma tiesību termiņa laikā pilnībā vai daļēji sniegtu pakalpojumu, ja:

24.1. pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs nav sniedzis šo noteikumu 5.10. vai 5.12.apakšpunktā norādīto informāciju;

24.2. patērētājs nav izteicis pieprasījumu saskaņā ar šo noteikumu 18.punktu.

25. Patērētājs nesedz izmaksas par atteikuma tiesību termiņa laikā pilnībā vai daļēji piegādātu digitālo saturu, izņemot digitālo saturu, kurš piegādāts materiālā datu nesējā, ja:

25.1. patērētājs nav skaidri piekritis digitālā satura piegādes uzsākšanai pirms 19.punktā minētā termiņa beigām;

25.2. patērētājs nav apliecinājis, ka, dodot piekrišanu digitālā satura piegādes uzsākšanai, patērētājs zaudē atteikuma tiesības;

25.3. pakalpojuma sniedzējs nav sniedzis šo noteikumu 17.punktā norādīto apstiprinājumu.

**IV. Noslēguma jautājumi**

26. Atzīt par spēku zaudējušiem Ministru kabineta 2002.gada 28.maija noteikumus Nr.207 "Noteikumi par distances līgumu" (Latvijas Vēstnesis, 2002, 81.nr.).

27. Šie noteikumi stājas spēkā 2014.gada 13.jūnijā un ir piemērojami līgumiem, kas noslēgti pēc šo noteikumu spēkā stāšanās.

**Informatīva atsauce uz Eiropas Savienības direktīvu**

Noteikumos iekļautas tiesību normas, kas izriet no Eiropas Parlamenta un Padomes 2011.gada 25.oktobra direktīva 2011/83/ES 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 97/7/22/EK.

Ministru prezidente L.Straujuma

Ekonomikas ministrs V.Dombrovskis

**Iesniedzējs:**

# Ekonomikas ministrs V.Dombrovskis

Vīza: Valsts sekretārs M.Lazdovskis

24.04.2014. 14:54

2234

D.Brūklītis, 67013274

[Didzis.Bruklitis@em.gov.lv](mailto:Didzis.Bruklitis@em.gov.lv)