

LATVIJAS UNIVERSITĀTE
JURIDISKĀ FAKULTĀTE
VALSTSTIESĪBU ZINĀTŅU KATEDRA

BAKALaura DARBS

**KREDĪTIESTĀŽU ATBILDĪBA SASKAŅĀ AR
PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBU**

11. semestra studente

Evija Simanoviča

er09185

Zinātniskais vadītājs

Prof., Dr.iur. Ringolds Balodis

Rīga 2010

Satura rādītājs

<u>JURIDISKĀ FAKULTĀTE.....</u>	<u>1</u>
<u>VALSTSTIESĪBU ZINĀTŅU KATEDRA.....</u>	<u>1</u>
<u>BAKALAURA DARBS.....</u>	<u>1</u>
<u>KREDĪTIESTĀŽU ATBILDĪBA SASKAŅĀ AR PATĒRĒTĀJU</u>	
<u>TIESĪBU AIZSARDZĪBU.....</u>	<u>1</u>
<u>IEVADS.....</u>	<u>4</u>
<u>1. PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS SISTĒMAS IZVEIDOŠANA, ATTĪSTĪBA UN</u>	
<u>NORMATĪVAIS REGULĒJUMS LATVIJĀ UN EIROPAS SAVIENĪBĀ.....</u>	<u>6</u>
<u>2.INSTITŪCIJAS UN TO FUNKCIJAS, KURAS DARBOJAS PATĒRĒTĀJU TIESĪBU</u>	
<u>AIZSARDZĪBAS JOMĀ.....</u>	<u>18</u>
<u>2.1 Valsts patērētāju aizsardzības iestādes Latvijā.....</u>	<u>22</u>
<u>2.2. Patērētāju aizsardzības nevalstiskās organizācijas Latvija.....</u>	<u>29</u>
<u>3.KREDĪTIESTĀŽU ATBILDĪBA UN TIESISKAIS REGULĒJUMS.....</u>	<u>33</u>
<u>3.1.Strīdi līgumizpildē un pārkāpumu novēršana.....</u>	<u>34</u>
<u>3.2.Patērētāju sūdzību izskatīšana un pārkāpuma novēršana.....</u>	<u>38</u>
<u>3.3.Pārkāpumi patērētāju tiesību jomā.....</u>	<u>41</u>
<u>3.4.Patērētāju sūdzību rezumējums un iespējamie normatīvie</u>	
<u>uzlabojumi.....</u>	<u>44</u>
<u>4.VĀCIJAS PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS LIKUMA SALĪDZINĀJUMS AR</u>	
<u>LATVIJAS REPUBLIKASPATĒRĒTĀJU TIESĪBAS AIZSARDZĪBAS LIKUMU.....</u>	<u>48</u>
<u>KOPSAVILKUMS.....</u>	<u>51</u>
<u>ANOTĀCIJA.....</u>	<u>53</u>
<u>ANNOTATION.....</u>	<u>54</u>
<u>IZMANOTOTĀS LITERATŪRAS UN NORMATĪVO AKTU SARAKSTS.....</u>	<u>55</u>

IEVADS

Galvenais patērētāju tiesību aizsardzības uzdevums ir stiprināt patērētāju stāvokli, sniedzot tiesību instrumentus, kas paaugstina patērētāju drošības līmeni un dod iemaņas, kas ļauj patērētājiem apzināti piedalīties pārrobežu ekonomiskajā apgrozījumā. Labi informēts patērētājs, kurš ieņem stabilu vietu tirgū, ir faktors, kas labvēlīgi ietekmē iekšējā tirgus ekonomiskās dinamikas pieaugumu un inovatīvo raksturu. Turklāt, pateicoties daudzveidīgākai tiesiskajai aizsardzībai, patērētājs tiek iedrošināts aktīvi piedalīties kopējā tirgū. Patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo un tiesisko bāzi veido gan starptautiskās, gan nacionālās tiesības.

Latvija kopš savas neatkarības atgūšanas ir spērusi lielu soli valsts attīstībā un, laikam ejot, tā cenšas tuvojies attīstītāko Eiropas valstu līmenim. Latvijā ir pieņemti un ratificēti virkne normatīvo aktu, kas reglamentē patērētāju tiesības aizsargājošus aspektus un iekļauj mūs vienotajā Eiropas Savienības realizētajā patērētāju tiesību politikā.

Temata aktualitāti pastiprina fakts, ka patērētāju tiesību aizsardzībai tiek pievērsta arvien lielāka uzmanība ne tikai nacionālajā, bet arī starptautiskajā līmenī. Mūsdienās likumi aizsargā patērētāju no dažādām problēmām dažādos veidos, tomēr jāsaprot, ka normatīvie akti ir nepilnīgi un nepārdomāti, līdz ar to rodas nepieciešamība pēc uzraudzības un kontroles.

Temata izvēli noteica tas, ka darba autore, apkopojot informāciju par patērētāju tiesību aizsardzību, akcentu liekot uz kredītiestādēm, gribēja uzzināt, kādi ir trūkumi normatīvajos aktos un sniegt priekšlikumus, lai uzlabotu esošās nepilnības.

Autore šī darba izstrādāšanā izvirzījusi vairākus uzdevumus:

1. pamatojoties uz patērētāju tiesību aizsardzības sistēmas vēsturi, izpētīt kā laika gaitā tika uzlaboti un papildināti normatīvie akti Eiropas Savienībā un Latvijā;
2. raksturot institūcijas, kuras darbojas patērētāju tiesību aizsardzības jomā;
3. apkopot kredītiestāžu pārkāpumus patērētāju aizsardzības jomā;
4. salīdzināt Vācijas patērētāju tiesību aizsardzības likumu ar Latvijas Republikas, lai uzzinātu kāda prakse ir citā Eiropas Savienības valstī.

Autores darbā par kredītiestāžu atbildību saskaņā ar patērētāju tiesību aizsardzību tiek apskatīts kā un kad tika aizsāktas patērētāju tiesību aizsardzības vēsturē un kā tā ir attīstījusies laika gaitā, kāds ir patērētāju aizsardzības normatīvais regulējums Eiropas Savienībā un Latvijā. Tāpat tiek apskatīta institucionālā sistēma valstī, kas nodarbojas ar patērētāju tiesību aizsardzības politikas uzraudzību un īstenošanu valstī. Konstatētas kādas problēmas un nepilnības ir līgumizpildē starp patērētāju un kredītiestādi, kādi ir visizplatītākie pārkāpumi, kādi trūkumi ir patērētāju sūdzības izskatīšanas kārtībā, iespējamie risinājumi. Apkopoti

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā visbiežāk iesniegtās sūdzības un kādi būtu nepieciešami normatīvie uzlabojumi. Nobeiguma nodaļā tiek salīdzināts Vācijas Patērētāju aizsardzības likums ar Latvijas Republikas patērētāju aizsardzības likumu.

Bakalaura darbs ir strukturēts četrās nodaļās un sešās apakšnodaļās. Darba izstrādē izmantota literatūras, statistisko un preses materiālu analīze. Darbā izmantotas publikācijas, mācību materiāli, Latvijas Republikas normatīvie akti, kā arī pieejamā informācija masu mēdijos un internetā internetā avoti.

1. PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS SISTĒMAS IZVEIDOŠANA, ATTĪSTĪBA UN NORMATĪVAIS REGULĒJUMS LATVIJĀ UN EIROPAS SAVIENĪBĀ

Patērētāju aizsardzības tiesības nevar strikti nodēfinēt, tā ir elastīga tiesību nozare, kura aptver gan privātās, gan publiskās, gan nacionālās, gan starptautiskās tiesības. No vienas puses tās mēdz būt patstāvīgas, piemēram, Eiropas Kopiena (turpmāk EK) rada patērētāju līgumtiesības, bet no otrās puses tās veido komerciesību apakšnozari.

Daži autori, tostarp asociētais profesors un Satversmes tiesas tiesnesis K. Balodis, atzīst patērētāju aizsardzības tiesības par speciālajām civiltiesībām, kas aizsargā patērētāju intereses, noslēdzot līgumu ar preču pārdevēju, ražotāju vai pakalpojumu sniedzēju.¹ Turklāt viņš uzsver, ka patērētāju aizsardzības tiesības nepastāv atrauti no vispārējām civiltiesībām, un tās ir jāpiemēro arī attiecībā uz patērētāju aizsardzības tiesību subjektiem tajās situācijās, kuras neregulē attiecīgie speciālie likumi.

Patērētāju aizsardzības tiesības ir viena no civiltiesību starpnozārēm, kas ir harmonizētas visā Eiropas Savienībā (turpmāk ES), saskaņā ar attiecīgajām direktīvām. Šo tiesību aizsardzības mērķis ir nodrošināt preču un pakalpojumu kvalitāti un drošumu, attīstot un realizējot patērētāju tiesību aizsardzību kā neatņemamu un dabīgu valsts politikas sastāvdaļu. Patērētāju tiesību pamatprincips ir patērētāju veselības, drošības un ekonomisko interešu aizsardzība. Tās mazina līguma dalībnieku faktiskās nevienlīdzības nelabvēlīgās sekas. Nevienlīdzība izpaužas apstākļī, ka pārdevējs, ražotājs vai pakalpojuma sniedzējs attiecībā pret patērētāju ir materiāli un intelektuāli spēcīgāks. Intelektuālo nevienlīdzību rada apstākļi, ka patērētājs nespēj racionāli lemt par preces iegādes vai pakalpojuma saņemšanas lietderību, jo nepastāv pietiekama informācija par cenām, alternatīvām iespējām apmierināt savas vajadzības u.c.

Patērētāju aizsardzības tiesības radās laika gaitā, attīstoties sabiedrības ekonomiskās un sociālās dzīves organizācijai. Bija jāveido jauni civiltiesību noteikumi, lai pienācīgi apmierinātu patērētāju īpašās vajadzības. Šo tiesību rašanās priekšnosacījums bija valsts palīdzības nodrošināšana līdzēju tiesiskajās attiecībās, kas norisinājās saimnieciskajā aprītē. Valsts pieņēma tiesību normas, ar kurām aizsargāja indivīdus no finansiāli spēcīgākajiem un ietekmīgākajiem uzņēmējiem. Patērētāju tiesību aizsardzības pirmsākumi saistāmi ar Amerikas Savienotajām Valstīm, kur aizsākusies patērētāju tiesību aizsardzības kustība un

¹ Balodis K. Ievads civiltiesībās. – Rīga: Zvaigzne ABC, 2007. – 45. lpp.

radās konsumerisms. Taču dažos avotos tiek pausts uzskats, ka normas, kas saistītas ar patērētāju tiesību aizsardzību bija sastopamas jau Hammurapi likumos (XVIII p.m.ē.).²

Pirmais solis ES, kas radīja sākumu patērētāju aizsardzības problemātikai, bija 1957. gada Romas līgums, ar kuru tika nodibināta Eiropas Ekonomikas Kopiena. Eiropas Kopienas dibināšanas līgumā ir iekļautas normas, kas ir vērstas uz patērētāju tiesību aizsardzību. Normas ir apvienotas XIV sadaļā, kuras nosaukums ir „Patērētāju tiesību aizsardzība”. Lai atbalstītu patērētāju intereses un nodrošinātu augstu līmeni patērētāju tiesību aizsardzībā, Kopiena veicina patērētāju veselības, drošības un ekonomisko interešu aizsardzību, kā arī atbalsta viņu tiesības gūt informāciju, izglītību un apvienoties, lai aizstāvētu savas intereses.³

Savukārt, Romas līgumā pievērta uzmanību ekonomikas harmonizēšanas idejai, īstenojot Eiropas kopējo tirgu, tomēr tas tieši nepieminēja patērētāju aizsardzības jautājumu. Tai laikā Kopiena uzsāka ekonomisko attīstību un radīja tiesisko pamatu, lai izveidotu kopējo tirgu ar brīvu preču, pakalpojumu un personu kustību starp dalībvalstīm netraucētas konkurences apstākļos, kas ir izšķirošais jautājums integrācijas politikā⁴. Tāpēc patērētāju aizsardzības nepieciešamība bija pieminēta tikai līdzās plašajam ekonomikas kontekstam.

Tas, ka Romas līgumā nebija tiešas atsauces uz patērētāju aizsardzību, bija Eiropas Ekonomikas Kopienas dalībvalstu ekonomikas politikas dēļ, atbilstoši kurai patērētāji tika uzskatīti par ekonomikas integrācijas papildus tiesisko aspektu. Neraugoties uz to bija cerības, ka kopējā tirgus ekonomikas brīvības garantijas arī uzlabos patērētāju stāvokli, kas redzams Romas līguma 86. pantā.

No patērētāju viedokļa Romas līguma regulējuma mērķis ir konkurences aizsardzība, kas nostāda patērētājus pasīvo dalībnieku lomā, nepiešķirot viņiem noteiktu vietu tiesību aktos. Romas līgums neradīja nekādus tiesību aktus vai citas juridiskas darbības, kas būtu tieši vērstas uz patērētāju aizsardzību.

Praksē kopējā konkurētspējīgā Eiropas tirgus garantijas neveicināja cerēto attīstību patērētāju aizsardzības jomā, tāpat tās pietiekami neietekmēja patērētāju rīcību atšķirīgajā ekonomikas vidē, kas valdīja Eiropas Ekonomikas Kopienā. Tā rezultātā pašregulējošais mehānisms, kas ieviesa patērētāju aizsardzības standartus, balstoties uz rekomendācijām, kas tika pieņemta kā labākā alternatīva normatīvajiem aktiem, varēja būt efektīva vienīgi, lai saglabātu sekas, īstenojot un pieņemot procesuālo praksi⁵. Tomēr visbeidzot Kopiena bija

²Consumerism. Interneta enciklopēdija – Wikipedia, (tiešsaiste) (atsauce 19.05.2010.).Pieejams:http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B0%D1%89%D0%B8%D1%82%D0%B0_%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2_%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B9

³ Eiropas Kopienas dibināšanas līguma 153. pants // Eiropas Savienības Oficiālais Vēstnesis C 321 E/1, 29.12.2006.

⁴Patērētāja jēdziens Eiropas Savienībā. (tiešsaiste). (atsauce 12.09.2010.) Pieejams: http://www.laweuropa.com/Latvian/index.php?d=tuketici&mod=Ab_lt_Tuketicin_2_Introduction

⁵ N. Reich, Diverse Approaches to consumer protection Philosophy, JCP 1991-1992, Vol. 14, 274.lpp.

spiesta uzsākt tiešas darbības, ieskaitot normatīvo aktu pasākumu veikšanu, atbalstot patērētāju stāvokli. Šādas darbības veicināja 1972. gada Parīzes samits, kas sāka plānoto attīstību Kopienas patērētāju tiesību aizsardzības normatīvajos aktos. Patērētāju aizsardzība kā Eiropas politikas elements, pirmo reizi tika pieminēts jau iepriekš minētajā Parīzes samita laikā, kad patērētāju intereses tika paplašināti apskatītas sociālajā aspektā, ne tikai ekonomikas griezumā, kā tas bija līdz šim. Sapulces rezultātā Eiropas valstu un valdību vadītāji norādīja, ka šo tiesību īstenošana var kalpot Eiropas Kopienas mērķu sasniegšanai, kas minēti Romas līgumā un vienotajās par patērētāju politikas stratēģijas izveidi un Patērētāju konsultatīvās komisijas radīšanu.

Eiropas Ekonomiskās Kopienas ietvaros 1975. gadā tika izstrādāta patērētāju tiesību aizsardzības oficiālā politika.⁶ Tā tika pieņemta, pamatojoties uz Eiropas Ekonomiskās kopienas uzdevumu – veicināt Kopienas saskanīgu ekonomisko aktivitāšu attīstību, pastāvīgu un sabalansētu paplašināšanos un paātrinātu dzīves līmeņa celšanu.

ES politikas sākotnēji tika vērsta uz vienotā tirgus atbalstu, taču pakāpeniski tās aptvēra daudzus citus ikdienas dzīves aspektus un problēmas, kas jārisina Eiropas sabiedrībai: vides aizsardzība, veselības aizsardzība, patērētāju tiesību aizsardzība, konkurence un drošums transporta nozarē, izglītība un kultūras iespējas.

Lai efektīvi atrisinātu problēmas, kas sniedzas pāri valstu robežām, ir vajadzīgi saskaņoti starpvalstu pasākumi. Lielāko daļu pārrobežu problēmu nav iespējams atrisināt bez likumdošanas ES līmenī un finansējuma, kādu spēj sniegt vienīgi ES.

Patērētāju aizsardzības nozīme tika stiprināta ar 1992. gada Māstrihtas līgumu⁷, kad beidzot tika pieņemta autonoma politika. Kopienas stratēģisko mērķu vidū, kas bija uzskaitīti Māstrihtas līguma 3(s) pantā bija darbības, kas tieši ietekmētu lielāku patērētāju aizsardzību. Māstrihtas līgumā bija jauna nodaļa „XI. nodaļa: Patērētāju aizsardzība” kas radīja tiesisko pamatu likumdošanas iniciatīvām Kopienā ar mērķi sniegt augsta līmeņa patērētāju aizsardzību, kā tas minēts Māstrihtas līguma 129a.(1) pantā. Tai pat laikā līgums pieņēma, ka patērētāju aizsardzības postulāts jāņem vērā citu Kopienas politiku realizācijas gaitā, lai pilnveidotu iekšējo tirgu, kā arī atbalstot un pilnveidojot dalībvalstu darbības attiecībā uz veselības aizsardzību, drošību, ekonomikas interesēm un patērētāju informētību.

Tajā gadā, kad tika noslēgts Līgums par Eiropas Savienību (Māstrihtas līgums), kopš tā laika patērētāju tiesību aizsardzība atrodas ES uzmanības centrā kā tiesību nozare, kas ir ļoti cieši saistīta ar kopējā tirgus izveidi un pastāvēšanu un būtiski ietekmē preču un

⁶ Council Resolution of 14 April 1975 on a preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy// Official Journal C 092 , 25.04.1975. P. 0001 - 0001

⁷Patērētāja jēdziens Eiropas Savienībā. (tiešsaiste). (atsauce 12.09.2010.) Pieejams: http://www.laweuropa.com/Latvian/index.php?d=tuketici&mod=Ab_lt_Tuketicinin_2_Introduction;

pakalpojumu brīvu kustību. Kopš Mārstrihtas līguma noslēgšanas patērētāju tiesību aizsardzība ir iekļauta Eiropas Kopienas dibināšanas līguma 3. pantā kā viens no līdzekļiem Kopienas mērķu sasniegšanai un papildus uzsvērtā arī Eiropas Kopienas dibināšanas līguma 153. pantā.

Nicas līgums⁸ savukārt pamatā aizsargā noteikumus par patērētāju aizsardzību, kas nebija Amsterdamas līgumā. Kopienas pamata mērķi, kas izvirzīti EKL 2. pantā, tiek panākti ar darbībām, kas ietver arī rīcību, kas paaugstina patērētāju aizsardzību. Kopienas patērētāju aizsardzības politika, kas definēta Līguma 153. pantā, kā arī ar to saistītajos dokumentos, paliek nemainīga attiecībā uz Līguma Amsterdamas versiju.

Tālāk patērētāju aizsardzības stiprināšana tika panākta, ieviešot jaunas normas XIV nodaļā, proti, Līguma 153. pantu⁹. 153.(1) EK Līguma pants paplašināja patērētāju aizsardzības robežas, kas bija paredzētas Līgumā, jo tas piešķir Kopienai tiesības pieņemt kā veicinošu pasākumu arī likumdošanas instrumentus, kas ļautu garantēt patērētāju politikai neatkarību no iekšējā tirgus stāvokļa. Saskaņā ar šo normu Kopiena attiecīgi īsteno savu mērķi panākt augstu patērētāju aizsardzības līmeni, aizsargājot patērētāju ekonomiskās intereses, kā arī aizsargājot veselību un drošību, patērētājs tiesības uz izglītību, pulcēšanos, tiesisko palāvību un efektīvu tiesas procesu. Līgums atbilstoši 153.(2) pantam aptver tā saukto „sektorālo normu”, kurai attiecīgi bija vajadzīgi patērētāju aizsardzības standarti, lai identificētu un īstenotu citas Kopienas politikas un aktivitātes. Savukārt ar Eiropas Kopienas Līguma 153. panta 3. punktā minētajiem „pasākumiem” līgumam bija „jāaizsargā, jāpapildina un jāuzrauga” dalībvalstu īstenotā politika. Tādējādi patērētāju politika kļuva iespējama ar līdzekļiem, kas ietver: 1) harmonizācijas pasākumus, kas pieņemti likumdošanas procedūrā saskaņā ar 95. pantu, kuru mērķis ir vienādot likumdošanas, izpildvaras un administratīvos pasākumus dalībvalstīs, kas tomēr savā apjomā ir ierobežoti, lai apgūtu iekšējo tirgus, kā arī pasākumi, kas atbalsta, papildina un kontrolē dalībvalstu pieņemtās politikas.

Lai Eiropas Kopienas iekšējais tirgus sniegtu priekšrocības arī patērētājiem, precēm un pakalpojumiem ir jābūt viegli un ērti pieejamiem ne tikai nacionālās valsts robežās. Tieši preču un pakalpojumu plūsma pāri robežām patērētājiem rada papildus iespējas iegādāties jaunus produktus un tas nodrošina patērētāju spēju optimizēt savus lēmumus. Taču, ir jāņem vērā arī jautājumi, kas ir saistīti ar dažādu problēmsituāciju risināšanu.

Patērētāju tiesību un veselības aizsardzība ir viens no tiešākajiem instrumentiem, kā ES mēģina nodrošināt augstākus iedzīvotāju dzīves standartus. Lai to panāktu, ES ir

⁸ Patērētāju aizsardzības aksioloģiskā dimensija Eiropas Savienībā (tiešsaiste). (atsauce 15.08.2010.) Pieejams:

http://www.laweuropa.com/Latvian/index.php?d=tuketici&mod=Ab_lt_Tuketicin_1_1

⁹ Turpat (15.08.2010.)

izstrādājusi direktīvas, lai veicinātu patērētāju interešu, veselības un drošības aizsardzību visās iekšējā tirgus jomās.

Direktīva nosaka konkrētus mērķus, kas jāsasniedz ES dalībvalstīm, ļaujot tām brīvi izvēlēties paņēmienus. Tā var būt adresēta vienai dalībvalstij, vairākām dalībvalstīm vai visām dalībvalstīm kopā. Lai ar direktīvu noteiktie principi attiektos uz pilsoņiem, attiecīgās valsts likumdevējam jāpieņem tiesību akts, kas direktīvu transponē šīs valsts tiesību aktos. Valsts tiesību aktus pielāgo atbilstoši direktīvā noteiktajiem mērķiem. Direktīvu izmanto, lai saskaņotu dalībvalstu tiesību aktus, un sevišķi bieži to izmanto vienotā tirgus darbības jautājumos (piemēram, produktu drošuma standarti).¹⁰ Tātad EK ar direktīvas palīdzību nosaka apjomu, kādā tiek harmonizēta valsts tiesiskā kārtība dalībvalstīs.

Direktīvas ir pamatavots patērētāju tiesībām. Direktīvu mērķis ir valstu tiesiskās kārtības harmonizēšana, un tās spēlē nozīmīgu lomu, veicinot pienācīgu iekšējā tirgus darbību.

Direktīvas izvēlei kā patērētāju tiesību aizsardzības regulējumam ir divas dimensijas – tiesiskā un politiskā. Pirmkārt, direktīvas garantē ES tiesību unifikāciju, tai pat laikā saglabājot dalībvalstu normatīvo aktu kompetenci un dalībvalstu tiesības noteikt zināmu elastības līmeni ieviešanas procesā. Harmonizācija tiesībām, ko panāk direktīvas, prasa to satura, teksta un piemērošanas standarta pieņemšanu, ko nosaka Kopienas likumdevēja standarti. Ieviešanas pasākuma veidam, jāatbilst direktīvā noteiktajām prasībām attiecībā uz rezultātu, ko prasa direktīva.¹¹

Patērētāju tiesību aizsardzības juridisko bāzi pamatā veido direktīvas, un tās pēc būtības var iedalīt divās kategorijās:

- galveno vai vispārējo nosacījumu direktīvas - tādas kā direktīva par maldinošo un salīdzinošo reklāmu, direktīva par cenu norādi, direktīva par netaisnīgiem nosacījumiem patērētāju līgumos, direktīva par plaša patēriņa preču tirdzniecības dažiem aspektiem un ar tiem saistītajām garantijām.
- sektorālās un dažādu tirdzniecības metožu regulējošās direktīvas - piemēram, direktīvas par kosmētikas, tekstilpreču marķēšanu, direktīva par kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem, direktīva par līgumiem, kas noslēgti ārpus uzņēmuma pastāvīgās atrašanās vietas, direktīva par patērētāju kredītu, distances līgumi u.c.

¹⁰ Kas ir direktīva. Eiropas Komisija, (tiešsaiste) (atsauce 12.08.2010.) Pieejams: http://ec.europa.eu/community_law/introduction/what_directive_lv.htm;

¹¹ Patērētāja jēdziens Eiropas Savienībā. (tiešsaiste). (atsauce 12.09.2010.) Pieejams: http://www.laweuropa.com/Latvian/index.php?d=tuketici&mod=Ab_It_Tuketicinin_2_Introduction;

1992. gadā tika pieņemta Direktīva 92/52/EK par preču drošumu, 1993. gadā - 93/13/EK par netaisnīgiem noteikumiem, bet 1994. gadā ar mērķi radīt kopīgu noteikumu minimumu nekustamo īpašumu jomā, tika pieņemta Direktīva 94/47/EK par pircēju aizsardzību attiecībā uz dažiem aspektiem līgumos saskaņā ar kuriem pērk tiesības uz laiku izmantot nekustamo īpašumu.¹²

1997. gadā pieņēma Direktīvu 97/7/EK par patērētāju aizsardzību saistībā ar distances līgumiem. Šī direktīva tika pieņemta, jo līdz ar tehnoloģiju attīstību radās jaunas iespējas tiesisko attiecību nodibināšanai starp patērētāju un pārdevēju. Direktīvā tiek definēts distances līguma jēdziens un reglamentēta tā noslēgšanas kārtība. Direktīva 98/27/EK par aizliegumiem saistībā ar patērētāju interešu aizsardzību tika pieņemta ar mērķi tuvināt dalībvalstu normatīvos un administratīvos aktus, kas attiecas uz lietas ierosināšanu par aizliegumu. Ar mērķi izpildīt Kopienas izvirzītos uzdevumus, tika pieņemtas sekojošas direktīvas: 1999/44/EK par dažiem patēriņa preču pārdošanas aspektiem un saistītajām garantijām; 2000/31/EEK par elektronisko tirdzniecību un 2001/95/EK par produktu vispārēju drošību.¹³

2005. gadā tika pieņemta direktīva 2005/29/EK, kas aizliedz negodīgu tirdzniecības praksi Eiropas Savienībā. Direktīvā ir uzskaitīti negodīgas prakses veidi, uz kuriem attiecas vienots aizliegums. Direktīva paredz visu patērētāju aizsardzību no negodīgiem tirgotājiem, neatkarīgi no iepirkšanās vietas.¹⁴ 2006. gadā tika pieņemta direktīva 2006/114/EK par maldinošu un salīdzinošu reklāmu transponēšanu, īstenošanu un piemērošanu.¹⁵

Patērētāju tiesības līdz ar direktīvām tiek regulētas ES arī ar regulu palīdzību. Regula ir vispārīgs akts un obligāti piemērojams visos tā noteikumos. Atšķirībā no direktīvām, kas ir adresētas dalībvalstīm, un lēmumiem, kuriem ir konkrēti norādīti adresāti, regula attiecas uz visiem bez izņēmuma. Regula ir tieši piemērojama, proti, uzreiz pēc pieņemšanas tā stājas spēkā visās ES dalībvalstīs vienā līmenī ar valsts tiesību aktiem. Dalībvalstu valdībām nav jāveic nekādi papildu īstenošanas pasākumi.¹⁶

ES iekšējais tirgus darbojas vienotu standartu ietvaros, kurus izstrādā standartizācijas organizācijas kā CEN, ETSI un CENELEC. Šīs organizācijas ir biznesa attīstības veicinātāji

¹² turpat (Aplūkots 12.09.2010.)

¹³ http://www.konsument.gov.pl/en/twoje_prawa/ue/print.html (Aplūkots 21.09.2010.)

¹⁴ EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA 2005/29/EK(2005. gada 11. maijs), (tiešsaiste) (atsauce 23.05.2010.). Pieejams:<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:149:0022:0039:LV:PDF>

¹⁵ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2006/114/EK (2006. gada 12. decembris, (tiešsaiste) (atsauce 23.05.2010). Pieejams: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32006L0114:LV:HTML>

¹⁶ Kas ir regula. Eiropas Komisija, (tiešsaiste) (atsauce 12.05.2010.) Pieejams: http://ec.europa.eu/community_law/introduction/what_regulation_lv.htm;

Eiropā, mazinot tirdzniecības barjeras priekš dažādajām nozarēm Eiropā un patērētājiem. Šo organizāciju misija ir sekmēt Eiropas ekonomikas attīstību globālā līmenī, Eiropas iedzīvotāju labklājības līmeņa pieaugumu un apkārtējās vides attīstību¹⁷.

Šiem standartiem ir unikāls statuss, jo tie arī ir nacionālie standarti katrā no ES dalībvalstīm. Jāatzīmē, ka dalībvalstīm ir jāatceļ visi nacionālie standarti, kas ir pretrunā ar Eiropas noteiktajiem, un šo ES standartu piemērošanas līmenis ir viens no pamatkritērijiem, lai valsts tiktu uzņemta ES. Atceļot konfliktējošos nacionālos standartus un ar vienotu standartu sistēmu visās valstīs, produkts var sasniegt plašāku tirgu ar zemākām attīstības un testēšanas izmaksām. Eiropas standarti palīdz veidot Eiropas iekšējo preču un pakalpojumu tirgu un stiprināt Eiropas pozīcijas globālos tirgus darījumos.

Pēc darba autora domām, ir jāatzīmē arī negatīvā puse vienoto standartu noteikšanai visās dalībvalstīs. Vairums saistošo normatīvo aktu nosaka minimālos standartus, kas dalībvalstīm paver iespējas paplašināt šo standartu robežas attiecībā uz regulēto jautājumu, bet ne pazemina aizsardzības standartus. Respektīvi, tas ļauj dalībvalstīm pieņemt dažāda līmeņa aizsardzības likumus, ja tie sniedz augstāku patērētāju aizsardzību nekā paredzēts. Tātad ES dalībvalstu ziņā ir tiesības saglabāt vai ieviest stingrākus aizsardzības pasākumus. Kā norāda eksperti, praksē minimālie harmonizācijas standarti rada vairākas problēmas, jo tās noved pie dažāda un nevienāda tiesiskā līmeņa normu pieņemšanu starptautiskajā tirgū. Minimālās harmonizēšanas metode nodrošina vienveidīgu pamatu patērētāju aizsardzības tiesībām, īpaši ņemot vērā būtiskās atšķirības atsevišķās dalībvalstīs esošajā aizsardzības līmenī. Tas tomēr nenorāda uz aizsardzības robežām, kādas var tikt pieņemtas dalībvalstu patērētāju aizsardzības likumdošanā, izmantojot minimālās klauzulas. Tā rezultātā, piemērojot minimālās harmonizācijas metodi, rodas noteiktumu sašķelšanās pa fragmentiem un tas neattur no tālākas atšķirību rašanās standartos patērētāju aizsardzībā. Tāpēc tiek izvirzīti ekonomikas argumenti par labu augstākai harmonizācijas pakāpei, ko varētu panākt kopā ar maksimuma jeb „pilnu” harmonizācijas standartu.¹⁸

Izšķirošs brīdis Eiropas patērētāju tiesību aizsardzības procesā bija pirmās patērētāju aizsardzības programmas pieņemšana 1975.gadā. Programma sistematizēja līdz tam neregulētās līguma normas par patērētāju aizsardzības politiku un atvasināja tās nosacījumus no EK uzdevuma „veicināt dzīves kvalitāti”. Programma formulēja arī piecas pamattiesības patērētājiem: tiesības uz veselības un drošības aizsardzību; tiesības uz

¹⁷ About CEN. Eiropas Standartizācijas komiteja, (tiešsaiste) (atsauce 02.03.2010.). Pieejams: <http://www.cen.eu/cen/AboutUs/Pages/default.aspx>;

¹⁸ Patērētāju aizsardzības aksioloģiskā dimensija Eiropas Savienībā (tiešsaiste). (atsauce 15.08.2010.) Pieejams: http://www.laweuropa.com/Latvian/index.php?d=tuketici&mod=Ab_lt_Tuketicinin_1_1

ekonomisko interešu aizsardzību; tiesības uz kompensāciju; tiesības uz informāciju un izglītību; tiesības uz pārstāvību (tikš uzskatītam).¹⁹

Šos programmā formulētās pamattiesības pēc plašām debatēm ANO Ģenerālā Asambleja 1985.gadā pieņēma kā Patērētāju aizsardzības vadošos principus, kas arī veido mūsdienās realizētās patērētāju aizsardzības politikas pamatu. Šie pamatprincipi nosaka patērētāju likumīgās tiesības visā pasaulē: ²⁰patērētāju aizsardzība pret kaitējumu viņu veselībai un drošībai; atbalsts patērētāju ekonomiskajām interesēm un šo interešu aizsardzība; patērētāju iespēja izmantot attiecīgu informāciju, kas nepieciešama kompetentai izvēlei atbilstoši individuālām prasībām un vajadzībām; patērētāju izglītošana; patērētāju sūdzību efektīva izskatīšana; brīvība veidot patērētāju grupas vai organizācijas un piedalīties lēmumu pieņemšanas procesā.

Kopš pirmās patērētāju aizsardzības programmas pieņemšanas, ES ir pieņēmušas vairākus rīcības plānus šajā jomā un šīm programmām tika noteikti izpildes termiņi – parasti trīs vai pieci gadi.

Otro programmu ES ministru Padome pieņēma 1981.gadā. Būtībā otrā programma atkārtoja svarīgākās normas no pirmās programmas, kas bija pieņemta 1975.gadā, īpašu uzsvāru liekot uz patērētājiem sniegto pakalpojumu ekonomisko aspektu. Darbības prioritāte tika likta uz preču un pakalpojumu kvalitātes jomu, kas tiek pārdoti un sniegti patērētājiem, uz nosacījumiem, kas ietekmē patērētājiem pārdotās preces, kā arī uz informācijas elementu par darījumiem par preču cenu un kvalitāti, ko pārdod gan publiski, gan privāti pārdevēji. Turklāt otrā programma uzsvēra nepieciešamību uzlabot konsultāciju procesu, kas ietekmē visas iesaistītās puses, t.i. patērētāju pārstāvjus, ražotājus un izplatītājus.

1985.gada programmā tika iekļauts kritisks vērtējums par iepriekšējo 10 gadus ilgo patērētāju aizsardzību un patērētāju interešu aizsardzību. Tika uzsvērtā nepieciešamība jaunas ES stratēģijas veidošanā, kurā patērētāju aizsardzību tiktu aplūkota kā ES politikas neatņemamu sastāvdaļu, kas ved uz galvenā mērķa sasniegšanu - pilsoņu labklājības uzlabošanu un darba apstākļu uzlabošanu.

Patērētājs tika aplūkots divējādā gaismā, kā labuma guvējs un tai pat laikā kā kopējā tirgus svira. Programmā uzsvēra nepieciešamību harmonizēt preču drošību ES iekšējā tirgū, pārskatot un paplašinot esošo tiesību aktu ietvarus. Tika pieņemts, ka patērētāja ekonomisko interešu aizsardzība ir būtiska, lai iegūtu pilnīgu efektivitāti iekšējā tirgū, un lai to varētu iegūt ar tiesiskā regulējuma līdzekļiem jautājumā par negodīgiem līguma noteikumiem,

¹⁹Patērētāju aizsardzības aksioloģiskā dimensija Eiropas Savienībā (tiešsaiste). (atsauce 15.08.2010.) Pieejams: http://www.laweuropa.com/Latvian/index.php?d=tuketicici&mod=Ab_lt_Tuketicinin_1_1

²⁰ Patērētāja tiesības. (tiešsaiste) (atsauce 19.09.2010.) Patērētāja tiesību ceļvedis. <http://www.consumer-guide.lv/tiesibas/index.html>;

jautājumiem par patērētāju kreditēšanu, komerciālajām garantijām un pakalpojumiem, kas saistīti ar pirkuma līgumu, maldinošu un salīdzinošu reklāmu, jaunām informācijas tehnoloģijām un kompleksiem piedāvājumiem.

Pēc iepriekšējā programmā pieņemtajām vadlīnijām tika izveidots nākamais trīs gadus aptverošais ES rīcības plāns patērētāju politikā (no 1990. -1993.gadam). Programmas prioritātes koncentrējās ap tālāko ekonomikas un tiesisko nosacījumu attīstību ar plašu patērētāju līdzdalību iekšējā tirgus darījumos. Šī patērētāju aizsardzības joma aptvēra: patērētāju pārstāvību, informētību, drošību un darījumus, kuros ietverti patērētāji.

1993.-1995.gada rīcības plāns paredzēja ES tiesību aktu konsolidēšana par labu patērētājiem. Prioritātes, lai celtu patērētāju aizsardzības līmeni, bija: stiprināt patērētāju informētību, veicinot un paplašinot koncentrēšanos, turpinot piekļuvi tiesām un strīdu risināšanai, pieņemot finanšu pakalpojumus patērētāju vajadzībām.

ES patērētāju aizsardzības rīcības plānā laikam no 1996. -1998.gadam galvenie uzsvāri tika likti uz finanšu un komunālajiem pakalpojumiem, patērētāju izglītošanai, patērētāju pārstāvības stiprināšanai un paaugstināšanai, un uz ES ekonomisko mērķu attīstību, palīdzot Centrāleiropas un Austrumeiropas valstīm viņu pašu patērētāju aizsardzības politikas attīstībā.

Spēcīgākie ekonomiskas nozīmes aspekti patērētāju aizsardzībā tika uzsvērti patērētāju aizsardzības plānā 1999.-2001.gadam. Tas spēcīgāk akcentēja nepieciešamību ievērot patērētāju ekonomiskās intereses, sniedzot augsta līmeņa veselības un drošības aizsardzību un paaugstinot patērētāju pārstāvību ES. Patērētāju aizsardzības politika arī tika izskatīta citu ES politiku kontekstā.

Nākamā programma, definējot patērētāju aizsardzības stratēģiju, tika izdota 2002.-2006.gadam, un tā koncentrējās uz trīs pamata jautājumiem: sniegt augsta līmeņa un visaptverošu patērētāju aizsardzību kopējā tirgū, efektīvi piemērot un izpildīt tiesību aizsardzības normas, kas radītas patērētāju aizsardzībai dalībvalstīs, un patērētāju iesaistīšana patērētāju tiesību aizsardzības organizācijās. Programma stingri uzsvēra nepieciešamību vairāk aizsargāt patērētāju intereses, ko var īstenot patērētāju tiesību aizsardzības ietveros, kā arī kopā ar pārējām Kopienas politikām. Preču un pakalpojumu drošība, patērētāju tiesību aizsardzība ekonomisko interešu jomā, e-komercija un komunālie pakalpojumi tika atzīti kā jomas, kas ir stratēģiski svarīgas, lai paaugstinātu patērētāju aizsardzību. Tika pieņemts, ka patērētāju tiesību aizsardzības efektivitātes paaugstināšana varētu tikt panākta, attīstot informatīvas darbības, kas attiecas uz preču un pakalpojumu drošību, sadarbības stiprināšanu starp dalībvalstīm, radot efektīvus mehānismus strīdu risināšanai, kā arī palīdzot patērētāju tiesību aizsardzības organizācijām.

Pašlaik spēkā esošais rīcības plāns tika pieņemts 2006. gada decembrī. Jaunā patērētāju aizsardzības programma tika sastādīta periodam no 2007.-2013.gadam un ar kopējo budžetu 157 miljoni eiro²¹. Visaptverošie šīs stratēģijas mērķi ir dot iespēju patērētājiem vairoto viņu labklājību un aizsargāt tos efektīvāk. EK vīzija ir līdz 2013.gadam sagatavot un sniegt godīgas un vienkāršas instrukcijas kā patērētāju tā arī tirgotāju labumam.

Vēl vairāk, Eiropas patērētāju aizsardzības politikas nolūks ir veidot ES kā taustāmu realitāti priekš katra Eiropas iedzīvotāja caur viņu kā patērētāju tiesību garantēšanu ikdienas dzīvē. Patērētāju aizsardzība tāpat var sekmēt dažādu sociālo problēmu risināšanu un tādējādi veicināt lielāku sabiedrības vienotību visās 27 ES dalībvalstīs.

ES patērētāju politikas stratēģija 2007.-2013.gada periodam atzīmē šādus galvenos virzienus attīstībā:

- vairoto patērētāju pašapziņu, pārliecību iekšzemes tirgū – kas sekmēs uzņēmējdarbības konkurences uzlabošanu – līdz ar vienotas uzraudzības sistēmas izveidi, kas vienlīdzīgi tiek pielietota visā Eiropas tirgū un efektīvi aizsargā patērētājus;
- nodrošinot patērētāju interešu ņemšanu vērā visās ES īstenotajās politikās;
- pilnveidot ES dalībvalstu patērētāju aizsardzības politikas;
- stiprināt patērētāju pozīcijas tirgū caur patērētāju izglītības attīstīšanu, aktīvu ES patērētāju interešu aizsardzības organizāciju atbalstu un iedzīvotāju iesaistīšanu politikas veidošanā;
- pilnveidot ar patērētājiem saistītu datu vākšanu un analīzi, lai atbalstītu likumdošanas ierosinājumu un citas iniciatīvu virzīšanu.²²

Iepriekš uzskaitīto mērķu realizēšana ir vērsta uz patērētāju pašāvēības paaugstināšanu, darbojoties iekšējā tirgū, lai tie varētu un vēlētos labāk izmantot savu ekonomisko potenciālu un peļņu no iesaistīšanās pārrobežu darījumos iekšējā tirgū, kas rada uzticamu alternatīvu darījumiem, kas noslēgti valsts tirgū. Ar šo programmu EK pamatā pievēršas iespējām uzlabot esošos tiesību aktus, bet tā vēlas arī, lai pieņemtu īpašus pasākumus, kas patērētājiem dotu iespēju saņemt hipotekāro kredītu vai izmantot bankas pakalpojumus citā ES valstī.

Raksturīgā pazīme visām šīm patērētāju aizsardzības programmām ir pieaugošais patērētāju aizsardzības līmenis katrā nākošajā programmā, kā arī pakāpeniska patērētāju tiesību ieviešana jaunajās harmonizētajām vietās.

Taču ir svarīgi ne tikai izveidot patērētāju tiesību aizsardzības juridisko bāzi. Liela nozīme ir pārkāpumu novēršanai un šo pārkāpumu radīto seku likvidēšanai.

²¹ Vispārēja un vienota stratēģija. Eiropas Komisija, (tiešsaiste) (atsauce 03.03.2010.) Pieejams: http://europa.eu/pol/cons/index_lv.htm ;

²² EU consumer policy strategy. Eiropas biznesa ziņu portāls, (tiešsaiste) (atsauce 04.03.2010.). Pieejams: <http://www.eubusiness.com/topics/consumer/strategy>

Administratīvu procedūru veikšanu gadījumos, kad patērētāju tiesību aizsardzības direktīvu nosacījumi netiek ievēroti, regulē direktīva par priekšrakstiem patērētāju aizsardzībā. Šīs direktīvas mērķis ir patērētāju kolektīvo interešu aizsardzība, piešķirot noteiktām institūcijām tiesības izdot priekšrakstus, lai tiktu novērsti patērētāju tiesību pārkāpumi. Lai maksimāli efektīvi šo direktīvu realizētu, praksē bija nepieciešams starptautiskā līmenī izveidot uzraudzības institūciju sadarbības tīklu. Arī Latvijas Patērētāju tiesību aizsardzības centrs kopš 2002. gada darbojas Starptautiskajā patērētāju aizsardzības un tirgus uzraudzības tīklā, apgūstot citu valstu pieredzi un veicot praktiskas aktivitātes, lai novērstu vai izlīdzinātu negodīgas tirdzniecības prakses sekas.

Patērētāju aizsardzības politika Latvijā tiek izstrādāta un koordinēta Ekonomikas ministrijā. Tai ir galvenā loma normatīvo aktu projektu patērētāju aizsardzības jomā sagatavošanā. Kā galvenā no institūcijām, kas uzrauga normatīvo aktu prasību izpildi, kā arī palīdz patērētāju problēmu risināšanā, ir minams Patērētāju tiesību aizsardzības centrs.

1998. gada 17. martā Ministru kabinets nolēma uz Tirdzniecības un pakalpojumu kontroles bāzes izveidot Patērētāju tiesību aizsardzības centru (1998. gada 17. marta rīkojums Nr.128). Patērētāju tiesību aizsardzības centrs sāka darboties 1998.gada 1.maijā, lai īstenotu patērētāju tiesību aizsardzību, uzraugot preču tirdzniecību un pakalpojumu sniegšanu, tāpat nodrošinot patērētājiem nepieciešamo informāciju un palīdzot patērētājiem risināt radušos konfliktus.

Nozīmīgs pavērsiens Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbībā bija 2004. gada 1.maijā, līdz ar Latvijas iestāju Eiropas Savienībā, kas ietekmējusi patērētāju tiesību aizsardzības, tirgus uzraudzības, preču drošuma, kā arī atbilstības novērtēšanas politiku un likumdošanu Latvijā. Dalība Eiropas Savienībā ir pavērusi arī jaunas iespējas starptautiskai sadarbībai, nodrošinot un uzlabojot patērētāju tiesību aizsardzību Latvijā.

Situācijās, kad nepieciešams risināt individuālus patērētāju tiesību pārkāpumu gadījumus, patērētājiem Eiropas Savienībā palīdzību sniedz Eiropas patērētāju centri (European Consumer Centres) un Eiropas papildus tiesvedības institūciju tīkls (European Extra-Judicial Network).

Eiropas Patērētāju centru uzdevums ir nodrošināt patērētājiem:

- informāciju par Eiropas Savienības dalībvalstu likumdošanu un attiecīgo juridisko praksi;
- atbilstošu informatīvu palīdzību indivīdu konfliktsituāciju risināšanas uzsākšanai;
- informāciju par tiesvedības procedūrām un tiesvedības uzsākšanas iespējām.

Patērētāju pārrobežu problēmu risināšanā Eiropas patērētāju centri palīdzēs patērētājam veikt nepieciešamās darbības un vajadzības gadījumā kontaktēsies ar pārdevēju vai kādu citu no centriem, lai problēma tiktu efektīvi un ātri atrisināta.

Gadījumos, kad strīdu nevar atrisināt ar iepriekšminētām darbībām, jeb, ja patērētājs vēlas savu jautājumu risināt saskaņā ar noteiktām ārpustiesas procedūrām, vai arī, ja centrs saskata nepieciešamību jautājumu risināt saskaņā ar noteiktām ārpustiesas procedūrām, sūdzība tiek nosūtīta attiecīgajai valstī esošajai institūcijai, kas darbojas Eiropas papildus tiesvedības institūciju tīklā.

Eiropas papildus tiesvedības tīklā darbošos institūciju uzdevumi ir sekojoši:

- informēt patērētāju par ārpustiesas strīdu risināšanas procedūrām;
- koordinēt patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas procedūras;
- radīt patērētājiem iespēju pārrobežu strīdus atrisināt ātri un efektīvi, jo sevišķi gadījumos, kad rodas praktiskas problēmas, piemēram, nodrošinot tulkojumu;
- sekot līdzi patērētāju sūdzību risināšanai, lai tā notiktu atbilstoši noteiktajām ārpustiesas procedūrām.

Šobrīd patērētāju tiesību aizsardzības pamatu Latvijā veido Patērētāju tiesību aizsardzības likums, kurš stājās spēkā 1999.gada 14.aprīlī un aizstāja iepriekšējo 1992.gadā pieņemto likumu. Liela daļa ES direktīvu patērētāju aizsardzības jomā tika pārņemtas tieši ar šo 1999.gadā pieņemto Patērētāju tiesību aizsardzības likumu, kā arī ar 2001.gada grozījumiem šī likuma ietvaros, un tam pakārtotajiem MK noteikumiem. Tātad likums atbilst ES direktīvu prasībām un citām starptautiskajām tiesību normām.

Likums jaunajā redakcijā nosaka, ka līgumslēdzējiem ir jābūt vienlīdzīgām tiesībām. Ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nedrīkst piedāvāt tādus līguma noteikumus, kas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, šo likumu un citiem normatīvajiem aktiem²³. Tā, ja noslēgtais līgums samazina ar likumu noteiktās pušu tiesības, ierobežo patērētāja tiesības slēgt līgumus ar trešajām personām, nosaka priekšrocības ražotājam, pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam un nostāda patērētāju neizdevīgākā stāvoklī, tad šis līgums ir atzīstams par spēkā neesošu un patērētājam ir tiesības to lauzt.

Tāpat likums nosaka, ka līguma noteikumi formulējami vienkāršā un saprotamā valodā, pretējā gadījumā neskaidri un neprecīzi rakstveida līguma noteikumi tiek tulkoti par labu patērētājam.²⁴

Patērētāju tiesību aizsardzības politikas ieviešana Latvijā notiek saskaņā ar Lisabonas stratēģiju, Eiropas Komisijas Patērētāju aizsardzības politikas stratēģiju 2002.–2006. gadam

²³ Patērētāju tiesību aizsardzības likums. 6.panta 1.daļa. Latvijas Vēstnesis 01.04.1999;

²⁴ Patērētāju tiesību aizsardzības likums. 6.panta 2.daļa Latvijas Vēstnesis 01.04.1999;

un programmu 2007. – 2013.gadam. Latvijas uzdevums ir nodrošināt augsta līmeņa patērētāju tiesību aizsardzību.²⁵

Lai šo uzdevumu sasniegtu ir nepieciešams izstrādāt un pilnveidot normatīvo aktu bāzi, patērētāju aizsardzības aspektus virzīt visos valsts politikas virzienos, un sekmēt sabiedrības iesaistīšanos dažādu ar patērētāju interešu aizsardzību saistītu jautājumu risināšanā.

Patērētāju aizsardzības normatīvo bāzi Latvijā veido gan likumi, gan arī dažādi Ministru Kabineta noteikumi. Šī normatīvā bāze veido vienotu sistēmu, kurā ar patērētāju aizsardzību saistītie likumdošanas akti ir iedalīti vispārējos un noteiktu jomu regulējošos likumdošanas aktu grupās. Vispārējās tiesību normas ietver sevī likumus, kā Patērētāju tiesību aizsardzības likumu, Preču un pakalpojumu drošuma likumu, Par atbildību par preces un pakalpojuma trūkumiem, Par atbilstības novērtēšanu, u.c.

Efektīvai tirgus uzraudzībai ir nozīmīga loma gan patērētāju tiesību aizsardzībā, gan vienlīdzīgas un godīgas konkurences nodrošināšanā, jo tā ietver gan produktu un pakalpojumu atbilstības uzraudzību un pārbaudi tirgū, gan arī nodrošina atbilstošu darbību veikšanu, ja produkts vai pakalpojums neatbilst prasībām.

Patērētāju tiesību un interešu aizsardzība valsts līmenī tiek nodrošināta ar divu pamatelementu palīdzību. Pirmais pamatelements ir atbilstoša normatīvo dokumentu bāzes izstrāde un pieņemšana, kas sevī ietver likumus, noteikumus, lēmumus un rīkojumus. Bet otrs elements ir valsts institūcijas, kas veic valsts politikas patērētāju tiesību aizsardzības jomā īstenošanu ikdienā.

2.INSTITŪCIJAS UN TO FUNKCIJAS, KURAS DARBOJAS PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS JOMĀ

Patērētāju tiesību aizsardzības likums nosaka divu veidu institūcijas, kuras darbojas patērētāju tiesību aizsardzības jomā – biedrības un patērētāju tiesību aizsardzības uzraugošas un kontrolējošas iestādes.

Pie patērētāju tiesību aizsardzības uzraudzības un kontroles iestādēm pieder Patērētāju tiesību aizsardzības centrs un citas kompetentas un pilnvarotas valsts iestādes sadarbībā ar pašvaldībām un patērētāju tiesību aizsardzības iestādēm.

Patērētāju aizsardzības politika Latvijā tiek izstrādāta un koordinēta Ekonomikas ministrijā, kurai ir galvenā loma normatīvo aktu projektu patērētāju aizsardzības jomā sagatavošanā. Tās pārraudzībā atrodas Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, kura darbības

²⁵ Diskusija par ES. Ārlietu ministrija, (tiešsaiste) (atsauce 04.03.2010). Pieejams: <http://www.mfa.gov.lv/lv/eu/diskusija-par-ES/zinojums/#3-7-5>;

mērķis ir īstenot patērētāju tiesību un interešu aizsardzību, tirgus uzraudzību un valsts pārvaldes funkcijas reglamentētās metroloģijas jomā²⁶. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs Latvijā tika izveidots 1998. gadā uz Tirdzniecības un pakalpojumu kontroles centra bāzes, nosakot, ka tas veic patērētāju tiesību ievērošanas un aizsardzības valsts kontroli tirdzniecības un pakalpojumu jomā.²⁷ Tā ir galvenā valsts iestāde, kura atbild par patērētāju tiesību aizsardzību Latvijā. Centra nozīme sabiedrībā palielinās, jo patērētāji kļūst aizvien prasīgāki un vēlas, lai preces un pakalpojumi, kurus viņi iegādājas, atbilstu viņu vēlmēm. Centra sniegto konsultāciju skaits nepārtraukti aug, piemēram, 2008. gadā tika izskatīti 2631 patērētāju iesniegumi un sūdzības, kas nozīmē, ka to skaits palielinājies, salīdzinot ar 2007. gadu par 24%, bet, salīdzinot ar 2005. gadu 2,6 reizes.²⁸ Augstākminētie skaitļi liecina par to, ka centra pakalpojumi ir nepieciešami.

Lai sasniegtu centra darbības virsmērķi, tam ir jānodrošina patērētāju aizsardzība pret nedrošām precēm un pakalpojumiem, veicot adekvātu un efektīvu tirgus uzraudzību, labvēlīgu uzņēmējdarbības vidi un godīgu konkurenci, aizsargājot patērētāju ekonomiskās intereses, kā arī novēršot pārrobežu pārkāpumus Eiropas Savienības ietvaros. Patērētāju tiesību aizsardzības centram jāpaaugstina patērētāju informētības līmenis, dodot viņiem iespēju izmantot Eiropas Savienības iekšējā tirgus sniegtās priekšrocības un novēršot riskus patērētāju veselībai un dzīvībai; jānodrošina patērētāju tiesības uz atlīdzību un patērētāju individuālo sūdzību efektīvu izskatīšanu, kā arī jāpilnveido kontroli un jānodrošina mērīšanas līdzekļu metroloģisko uzraudzību un fasēto preču kontroli.²⁹

Kaut arī normatīvie akti katrā jomā parasti nosaka konkrētas institūcijas, kuras uzrauga to ievērošanu, šīm institūcijām parasti noteikti citi darbības mērķi, nevis patērētāju aizsardzība (piemēram, nodokļu iekasēšana, tarifu noteikšana). Turklāt patērētāji vēlas, lai valstī būtu viena institūcija, kas pauž un aizstāv patērētāja viedokli visās jomās, tādēļ laika gaitā centram būtu jāklūst par institūciju, kura pārstāv patērētājus, kura sniedz patērētājiem nepieciešamo atbalstu un kurai patērētāji uzticas.³⁰

Centra funkcijas ir noteiktas Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 25. panta 4. daļā, uzdevumi - Ministru kabineta 2006. gada 01. augusta noteikumu Nr. 632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums” 4. punktā, savukārt tiesības ir sekojošas:

²⁶ Ministru kabineta 2006. gada 01. augusta noteikumu Nr. 632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums” 2. punkts// Vēstnesis, 125, 08.08.2006.

²⁷ Ministru kabineta 1998. gada 17. marta rīkojums Nr.128 „Par Patērētāju tiesību aizsardzības centra izveidošanu”// Vēstnesis, 73, 1998.03.19.

²⁸ Pārskats par 2008. gada PTAC paveikto un būtiskākajām tendencēm, (tiešsaiste) (atsauce 25.05.2010). Pieejams: http://www.ptac.gov.lv/upload/atskaites/ptac_2008_gads_rezultati.pdf

²⁹ Ministru kabineta 2006. gada 06. novembra rīkojums Nr.877 „Par Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības un attīstības stratēģiju 2007.–2009.gadam”// Vēstnesis, 180, 09.11.2006.

³⁰ Ministru kabineta 2006. gada 06. novembra rīkojums Nr.877 „Par Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības un attīstības stratēģiju 2007.–2009.gadam”// Vēstnesis, 180, 09.11.2006.

- aizstāvot patērētāju tiesības un intereses, iesniegt tiesā prasības pieteikumu vai pieteikumu vai dot atzinumu lietā;
- veidot konsultatīvo padomi, iekļaujot tajā valsts iestāžu, patērētāju tiesību aizsardzības biedrību, ražotāju, pārdevēju un pakalpojumu sniedzēju organizāciju pārstāvjus, kā arī izdot rekomendācijas patērētāju tiesību aizsardzības jautājumos;
- ja konstatēts tiesību pārkāpums, kas skar patērētāju grupas intereses, un tas var radīt zaudējumus vai kaitējumu patērētājam vai to grupai – ierosināt, lai ražotājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs rakstveidā apņemas noteiktā termiņā novērst izdarīto pārkāpumu; pieņemt lēmumu ar kuru uzdod ražotājam, pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam izbeigt pārkāpumu un veikt noteiktas darbības tā ietekmes novēršanai, nosakot termiņu šo darbību izpildei; augstākminēto apņemšanos vai pieņemto lēmumu ievietot Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājaslapā;

Augstākminētās tiesības ir precizētas Ministru kabineta 2006. gada 01. augusta noteikumu Nr. 632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums” 6. punktā. Noteikumi arī nosaka, ka Centra amatpersonām aizliegts izpaust juridisko un fizisko personu komercnoslēpumus, kas tām kļuvuši zināmi, pildot dienesta pienākumus.

Izanalizējot Patērētāju tiesību aizsardzības centra atskaites par 2008. gadu³¹, autore nonāca pie secinājuma, ka, saņemot patērētāja iesniegumu, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs izskata to un veic vienu no sekojošām darbībām:

- Sniedz skaidrojumu - šī darbība tiek veikta visbiežāk (571 gadījumos no 1491);
- Rod pozitīvu risinājumu (292 gadījumos no 1491);
- Nosūta sūdzību citām institūcijām (148 gadījumos no 1491);
- Pieņem patērētājam labvēlīgu lēmumu (104 gadījumos no 1491);
- Atzīst sūdzību par nepamatotu (96 gadījumos no 1491).

No prakses materiāliem izriet, ka Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir tiesīgs uzsākt lietvedību par administratīviem pārkāpumiem, kas paredzēti Administratīvo pārkāpumu kodeksā.

Šāds lēmums tika pieņemts attiecībā uz SIA „ABNET”. Sabiedrība nesniedza tās rīcībā esošu informāciju patērētāju tiesību aizsardzības uzraudzības iestādei, līdz ar to Patērētāju tiesību aizsardzības centrs uzlika sabiedrībai naudas sodu.³²

Centra amatpersonu izdotos administratīvos aktus un faktisko rīcību var apstrīdēt kārtībā, kas noteikta patērētāju tiesību un interešu aizsardzību, tirgus uzraudzību, reklāmu un metroloģiju reglamentējošos normatīvajos aktos, iesniedzot centra direktoram attiecīgu

³¹ http://www.ptac.gov.lv/upload/atskaites/atskaites_2008.xls (Aplūkots 25.05.2010.)

³² Patērētāju tiesību aizsardzības centra 2009. gada 05. janvāra lēmums Nr. 1-lg „Par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem”

iesniegumu. Savukārt Centra direktora izdotos administratīvos aktus un faktisko rīcību var apstrīdēt Ekonomikas ministrijā, ja patērētāju tiesību un interešu aizsardzību, tirgus uzraudzību, reklāmu un metroloģiju reglamentējošos normatīvajos aktos nav noteikta cita kārtība.³³

Jāsaka, ka, ja tika parakstīta rakstveida apņemšanās, tiek uzskatīts, ka ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ir atzinis savu vainu konstatētajā pārkāpumā un šādā gadījumā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs neuzdod ražotājam, pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam izbeigt pārkāpumu un veikt noteiktas darbības tā ietekmes novēršanai, nosakot termiņu šo darbību izpildei. Pretējā gadījumā šādu lēmumu drīkst pieņemt, turklāt ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs saucams pie normatīvajos aktos noteiktās atbildības.

Piedzenot izdevumus par patērētāju iegādāto preču izmantoto pakalpojumu laboratorisko vai cita veida ekspertīzi, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir atbrīvots no tiesas izdevumu samaksas.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 25. panta septītajā daļā paredz, ka Patērētāju tiesību aizsardzības centra amatpersonu izvirzītās prasības un dotie norādījumi likumos un citos normatīvos aktos noteiktās kompetences ietvaros katrā konkrētajā gadījumā ir saistoši ražotājam, pārdevējam un pakalpojumu sniedzējam.

Patērētāji ir tiesīgi iesniegt sūdzības par patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu prasību pārkāpumiem Patērētāju tiesību aizsardzības centram un citām iestādēm, kuru kompetencē ir tirgus uzraudzība attiecīgajā jomā, kuri savukārt ir tiesīgi noteikt ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam termiņu, kurā jāsniedz rakstveida atbilde par patērētāja sūdzībā minētajiem pārkāpumiem.

Pēc autores domām, trīs Latvijā esošās Patērētāju tiesību aizsardzības centra reģionālās pārvaldes (Ventspils, Daugavpils un Liepājas)³⁴ ir nepietiekošs skaits, jo ne jau vienmēr patērētājiem no citām vietām ir iespēja aizbraukt uz Rīgu vai citu pilsētu, lai aizstāvētu savas tiesības. Neskaidrs paliek fakts, kādēļ netika izveidota reģionālā pārvalde Vidzemē.

Latvija varētu ņemt par paraugu Vācijas pieredzi šajā jautājumā - tur patērētāju tiesību aizsardzība ir stabili nostiprinājusies gan normatīvajā, gan institucionālajā līmenī. Vācijā darbojas Patērētāju tiesību aizsardzības centru federālā apvienība (Verbraucherzentrale Bundesverband), kurā ir iekļauti visu zemju patērētāju tiesību aizsardzības centri un 25

³³ Ministru kabineta 2006. gada 01. augusta noteikumu Nr. 632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums” 9.,10. punkti// Vēstnesis, 125, 08.08.2006.

³⁴ Patērētāju tiesību aizsardzības centra struktūra (tiešsaiste) (atsauce 25.05.2010). Pieejams <http://www.ptac.gov.lv/page/107>

nozaru organizācijas, piemēram, Pro bahn, kas pārstāv vācu dzelzceļa pasažieru intereses; Mieterbund – pārstāv īrnieku tiesības.³⁵

Vācijā valsts loma patērētāju tiesību aizsardzības sfērā neaprobežojas vienīgi ar likumdošanas funkciju, tā finansē Federālās apvienības darbību, kura savukārt pārstāv patērētāju tiesības ekonomikā, politikā un sabiedrībā.

Ievērojamas ir Patērētāju tiesību aizsardzības centru federālās apvienības funkcijas.³⁶ Pirmkārt tā darbinieki sniedz konsultācijas un informē patērētājus. Otrkārt, Apvienība nodrošina patērētāju pārstāvību gadījumos, ja lieta nonāk līdz tiesai. Šī nostādne ir garantēta, pretēji Latvijas praksei, kur Patērētāju tiesību aizsardzības centrs pats ir tiesīgs izvēlēties vai pārstāvēt patērētāju tiesā. To regulē Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 25. panta 6. daļa, kura nosaka, ka, aizstāvot patērētāju tiesības un ar likumu aizsargātās intereses, Patērētāju tiesību aizsardzības centram ir tiesības iesniegt tiesā prasības pieteikumu vai pieteikumu vai dot atzinumu lietā.

Runājot par preču un pakalpojumu plūsmu pāri robežai, jāsaprot, ka, neskatoties uz to, ka šādi patērētājiem parādās papildus iespējas iegādāties jaunus produktus jāņem vērā jautājumi, kas ir saistīti ar dažādu problēmsituāciju risināšanu. Patērētāju tiesību aizsardzības juridisko bāzi pamatā veido direktīvas, taču liela nozīme ir pārkāpumu novēršanai un šo pārkāpumu radīto sekas likvidēšanai. Situācijās, kad nepieciešams risināt individuālus patērētāju tiesību pārkāpumu gadījumus, patērētājiem ES palīdzību sniedz Eiropas patērētāju centri. To mērķis ir sniegt plaša mēroga pakalpojumus - informējot patērētājus par viņu tiesību dažādiem aspektiem, risinot patērētāju sūdzības, nodrošinot patērētāju pārstāvniecību tiesību pārkāpumu gadījumos, lai palīdzētu patērētājam orientēties un to aizsargātu, neskatoties, kur viņš ceļo vai iepērkas.

2.1 Valsts patērētāju aizsardzības iestādes Latvijā

Otrs Patērētāju tiesību aizsardzība valsts politikas īstenošanas elements ir valsts institūcijas, kuru darbība ir pakārtota un izriet no kopējām valsts politikas pamatnostādnēm patērētāju aizsardzības jomā.

Patērētāju aizsardzības politikas pamatprincipi, mērķi un galvenie rīcības virzieni Latvijā ir noteikti ar MK rīkojumu Nr.754 "Patērētāju tiesību aizsardzības politikas

³⁵ Kā aizsargā patērētāju tiesības Vācijā, (tiešsaiste) (atsauce 25.05.2010). Pieejams:<http://www.dw-world.de/dw/article/0,2144,2452241,00.html>;

³⁶ turpat (Aplūkots 25.05.2010.)

pamatnostādnes". Tas ir vidēja termiņa politikas plānošanas dokuments turpmākajiem sešiem gadiem, kas nosaka. Šīs pamatnostādnes izstrādātas atbilstoši ANO izstrādātajiem patērētāju aizsardzības pamatprincipiem un EK Patērētāju politikas stratēģijai, tādējādi integrējoties kopējā ES patērētāju aizsardzības politikā.

Latvijā galvenie patērētāju politikas pamatprincipi ir šādi: patērētāju veselības un drošības aizsardzība; patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība; iespēja patērētājiem realizēt savas tiesības, tai skaitā iespēja saņemt atlīdzību; iespēja patērētājiem saņemt informāciju, kā arī patērētāju izglītību skolās; iespēja patērētājiem pārstāvēt savas intereses, veidojot patērētāju grupas un piedaloties lēmumu pieņemšanas procesos.³⁷

Minētie pamatprincipi ir iestrādāti valsts Patērētāju tiesību aizsardzības un tirgus uzraudzības programmā. Patērētāju aizsardzības kopējā programma izveidota, lai pilnveidotu patērētāju tiesību aizsardzības institūciju darbību, veiktu efektīvu tirgus uzraudzību un pasargātu patērētājus. Šī programma ir vidēja termiņa politikas plānošanas dokuments, kas izstrādāts uz 3 gadiem.

Dokumenta mērķis ir veicinot augsta līmeņa patērētāju tiesību aizsardzības nodrošināšanu Latvijā, nodrošinot efektīvu patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu ieviešanu un tirgus uzraudzības veikšanu, kā arī iesaistot sabiedrību patērētāju tiesību aizsardzības jautājumu risināšanā³⁸.

Patērētāju tiesību aizsardzības politikas attīstība nodrošinās iedzīvotāju labklājības paaugstināšanos, dos iespēju patērētājiem izdarīt uz informāciju balstītu izvēli, veikt ekonomiski pamatotu preču un pakalpojumu izvēli, kā arī aizstāvēt savas likumīgās tiesības. Līdz ar to tiks nodrošināta patērētāju tiesību aizsardzības līmeņa paaugstināšanās un nodrošināta godīga konkurence.

To paredzēts sasniegt, īstenojot šādus patērētāju politikas apakšmērķus:

1. Nodrošināt patērētāju tiesību ietveršanu normatīvajos aktos un ietverot patērētāju interešu aizsardzību citās politikās jomās;
2. Nodrošināt efektīvu patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu ievērošanas uzraudzību;
3. Sasniegt augstu patērētāju un saimnieciskās darbības veicēju informētības līmeni par patērētāju tiesībām;
4. Nodrošināt efektīvu patērētāju konfliktsituāciju atrisināšanu;

³⁷ MK rīkojums Nr.754. „Par Patērētāju tiesību aizsardzības politikas pamatnostādnes.” Latvijas Vēstnesis. 15.10.2004;

³⁸ Patērētāju tiesību aizsardzības un tirgus uzraudzības programma 2008.-2010.gadam. LR Ekonomikas ministrija, (tiešsaiste) (atsauce 10.08.2010.). Pieejams: www.em.gov.lv/em/images/.../item_file_16973_programma.doc;

5. Palielināt patērētāju tiesību aizsardzības biedrību lomu.³⁹

Patērētāju aizsardzību nodrošina valsts institūcijas, kuru galvenie darbību virzieni ir: valsts politikas izstrāde patērētāju aizsardzības jomā; valsts politikas koordinēšana; normatīvo dokumentu izpildes kontrole; preču un pakalpojumu drošuma un kvalitātes kontrole; konfliktu risināšana; informatīvo un izglītojošo darbību veikšana patērētāju vidū; sadarbība ar sabiedriskajām patērētāju tiesību aizsardzības organizācijām, u.tt.

Patērētāju aizsardzības politikas izstrāde un koordinēšana Latvijā ir Ekonomikas ministrijas kompetence. Ministrijai ir galvenā loma normatīvo aktu projektu sagatavošanā un prasību izpildes uzraudzīšanā patērētāju aizsardzības jomā.

Ekonomikas ministrijas pakļautībā darbojas Tirgus uzraudzības padome, kuras mērķis ir nodrošināt informācijas un viedokļu apmaiņu starp tirgus uzraudzības iestādēm.⁴⁰ Vienotai pieejas veidošanai tirgus uzraudzībā ir nozīmīga loma, lai veidotu efektīvu un ES prasībām atbilstošu tirgus uzraudzības sistēmu.

Padomes sastāvā ir vairāku ministriju un dažādu valsts iestāžu pilnvaroti pārstāvji, kas tiekas sēdēs 4 reizes gadā un katru gadu līdz 1.jūnijas sniedz ekonomikas ministram informāciju par darbībām tirgus uzraudzības jomā.

Tirgus uzraudzības galvenais mērķis ir aizsargāt patērētājus no riskiem un apdraudējumiem viņu dzīvībai, veselībai un ekonomiskajām interesēm ar efektīvi funkcionējošu tirgus uzraudzības sistēmu un iesaistīto pušu (saimnieciskās darbības veicēji, patērētāji un valsts iestādes) sekmīgu izpildi.⁴¹

Līdz ar vēlmes vai nepieciešamības rašanos, patērētājs vēršas tirgū. Atrodot produktu, kas spēj apmierināt patērētāj vajadzību, tiek veikta šī produkta novērtēšana pēc kritērijiem, kā kvalitāte, dizains, cena, u.tt. Ja kritēriji atbilst un apmierina patērētāja vēlmes – tiek izdarīts lēmums par produkta pirkšanu. Pēc pirkuma veikšanas var atklāties, ka produkts neatbilst līgumā noteiktajiem kritērijiem, kā dēļ tas vairs nevar pildīt savas funkcijas un apmierināt konkrētās patērētāja vēlmes, kādēļ tika iegādāts. Šādā situācija patērētājam ir tiesības un iespēja griezties pie pārdevēja un risināt radušos situāciju. Produkta pārdevējs var apmierināt vai neapmierināt patērētāja prasību (pamatoti vai nepamatoti). Ja atteikums ir nepamatots vai arī patērētājs nav apmierināts ar pārdevēja atteikumu, tad nākamajā posmā patērētājs var griezties tirgus uzraugošā iestādē, kā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, Pārtikas un veterinārā dienestā, u.c. Šī konkrētā tirgus uzraugošā institūcija savas kompetences robežās

³⁹ Patērētāju tiesību aizsardzības un tirgus uzraudzības programma 2008.-2010.gadam. LR Ekonomikas ministrija, (tiešsaiste) (atsauce 10.08.2010.). Pieejams: www.em.gov.lv/em/images/.../item_file_16973_programma.doc

⁴⁰ MK noteikumi Nr.911 „Tirgus uzraudzības padomes nolikums”. Latvijas Vēstnesis. 12.11.2004.;

⁴¹ Tirgus uzraudzības pamatprincipi. LR Ekonomikas ministrija, (tiešsaiste) (atsauce 18.08.2010.). Pieejams: http://www.em.gov.lv/em/2nd/?cat=19_525 (aplūkots 18.08.2010);

atrisinās problēmu un pieņems attiecīgu lēmumu. Ja pārdevējs būs noraidījis patērētāja sūdzību nepamatoti, tad ar šīs iestādes lēmuma, pārdevējs būs spiest apmierināt patērētāja sūdzību. Taču, ja pārdevējs būs atteicis patērētājam pamatoti, tad patērētājs gūs apmierinātību no pārliecības, ka šāds lēmums ir taisnīgs.

Tirgus uzraudzības funkcijas Latvijā īsteno vairākas iestādes un to struktūrdaļas, kas atrodas sešu ministriju tiešā pakļautībā: Patērētāju tiesību aizsardzības centrs; Veselības inspekcija; Valsts vides dienests; Valsts ieņēmumu dienesta Akcīzes preču pārvalde; Valsts darba inspekcija; Valsts prozes uzraudzības inspekcija; Valsts ieņēmumu dienesta Galvenā muitas pārvalde; Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra; Pārtikas un veterinārā dienesta Sanitārā Robežinspekcija.⁴²

Līdz 2007.gada 1.oktobrim pastāvēja Valsts farmācijas inspekcija, Medicīniskās aprūpes un darbības kontroles inspekcija un Valsts sanitārā inspekcija, kad ar MK rīkojumu Nr. 432 šīs trīs inspekcijas tika apvienotas Veselības inspekcijā.

Veselības inspekcija ir veselības ministra pakļautībā esoša tiešās pārvaldes iestāde.⁴³ Inspekcijas uzraudzībā: zāles, veterinārās zāles (savas kompetences robežās to reklāma un izplatīšana), mazgāšanas līdzekļi un kosmētikas līdzekļi, epidemioloģiskā drošība un vides veselības joma, dzeramā ūdens nekaitīgums, ķīmisko vielu un ķīmisko produktu tirdzniecība un profesionālā lietošana.⁴⁴

Līdz ar Veselības ministrijas padotībā esošo valsts pārvaldes iestāžu reorganizāciju, Veselības inspekcija no Veselības statistikas un medicīnas tehnoloģiju valsts aģentūras pārņems tādas funkcijas kā:

- kontroli pār ārstniecības iestāžu atbilstības normatīvajos aktos noteiktajām obligātajām prasībām;
- veselības nozares kontrole un tirgus uzraudzība veselības aprūpes un farmācijas jomā;
- ārstniecības personu un ārstniecības iestāžu reģistru papildināšana un uzturēšana.

Par kontroli pār dabas resursu ieguvu un izmantošanu, dabas aizsardzību, piesārņojošo vielu emisiju vidē, bīstamo un sadzīves atkritumu apsaimniekošanu, izlietotā iepakojuma apsaimniekošanu, darbībām ar ķīmiskajām vielām un ķīmiskajiem produktiem noteikto

⁴² Ziņojums par tirgus uzraudzību 2008.gadā. Rīga, 2009.- 5.lpp.; LR Ekonomikas ministrija, (tiešsaiste) (atsauce 3.03.2010.). Pieejams <http://polsis.mk.gov.lv/LoadAtt/file47778.doc>

⁴³ MK noteikumi nr.76 „Veselības inspekcijas nolikums”. Latvijas Vēstnesis. 30.11.2004;

⁴⁴ Ziņojums par tirgus uzraudzību 2008.gadā. Rīga, 2009.- 5.lpp.; LR Ekonomikas ministrija, (tiešsaiste) (atsauce 3.03.2010.). Pieejams <http://polsis.mk.gov.lv/LoadAtt/file47778.doc>

prasību ievērošanu⁴⁵ ir atbildīgs Valsts vides dienests. Dienests ir vides ministra pārraudzībā esoša tiešās pārvaldes iestāde.

Valsts ieņēmumu dienests (turpmāk tekstā VID) ir Finanšu ministrijai pakļauta iestāde. Dienests nodrošina nodokļu maksājumu un nodokļu maksātāju uzskaiti, valsts nodokļu, nodevu un citu valsts noteikto obligāto maksājumu iekasēšanu Latvijas Republikas teritorijā, kā arī iekasē nodokļus, nodevas un citus obligātos maksājumus ES budžetam, īsteno muitas politiku un kārto muitas lietas. Dienests tika izveidots 1993.gadā apvienojot Muitas departamentu un Valsts finanšu inspekciju.

Akcīzes preču aprites un darbības šajā jomā uzrauga VID Akcīzes preču pārvalde, kas VID centrālā aparāta struktūrvienība. Tās galvenie uzdevumi saistās ar akcīzes preču (tabakas, alkohola un naftas produktu) tirgus uzraudzību valstī.

Akcīzes preču aprites uzraudzības jomā galvenie uzdevumi ir nodrošināt speciālo atļauju (licenču) komercdarbībai ar akcīzes precēm, kā arī akcīzes nodokļa nodrošinājumu apliecību saņemšanu, pārreģistrāciju vai anulēšanu, administrēt iekšzemes akcīzes nodokli naftas produktiem, izsniegt akcīzes nodokļa markas un kontrolēt to apriti, nodrošināt kontroles pasākumu veikšanu akcīzes preču apriti reglamentējošo normatīvo aktu ievērošanā, izskatīt akcīzes preču aprites noteikumu pārkāpumus un piemērot normatīvajos aktos paredzētās sankcijas. VID Akcīzes preču pārvalde veic akcīzes preču naftas produktu (degviela), alkoholisko dzērienu un tabakas izstrādājumu kvalitātes kontroli.⁴⁶

Noteiktas funkcijas tirgus uzraudzībā nodrošina arī cita VID struktūrvienība - Galvenā muitas pārvalde. Šī pārvalde darbojas atbilstoši Eiropas Padomes regulai Nr.765/2008, kas nosaka akreditācijas un tirgus uzraudzības prasības attiecībā uz produktu tirdzniecību. Līdz ar jaunās regulas stāšanās spēkā, tiek atcelta Eiropas Padomes regula Nr.339/39/EEK, kas reglamentēja prasības par produktu pārbaudēm attiecībā uz atbilstību noteikumiem par produktu drošību, ja tos importē no trešajām valstīm.

Muitas iestādēm ir jāseko līdz preču importam un jāaptur to produktu nonākšanu tirgū, kuriem piemīt noteiktas īpašības, kas var radīt šaubas, ka pastāv nopietns un tūlītējs risks patērētāja veselībai un drošībai konkrētā produkta normālos un paredzamos lietošanas apstākļos. Tāpēc, lai nepieļautu patērētājiem bīstamo preču importu, Valsts VID muitas iestādes:

- veic nepieciešamās produktu atbilstības kritēriju pārbaudes un identificē aktuālās jomas;

⁴⁵ MK noteikumi Nr.962 „Valsts vides dienesta nolikums”. Latvijas Vēstnesis. 30.11.2004

⁴⁶ Ziņojums par tirgus uzraudzību 2008.gadā. Rīga, 2009.- 6.lpp.; LR Ekonomikas ministrija, (tiešsaiste) (atsauce 3.03.2010.). Pieejams [http://polsis.mk.gov.lv/LoadAtt/file47778.doc.](http://polsis.mk.gov.lv/LoadAtt/file47778.doc;);

- iestrādā riska kritērijus attiecībā uz aktuālajiem jautājumiem tirgus uzraudzības pasākumu ietvaros un veic to ieviešanu muitas informācijas sistēmā;
- izmanto informācijas sistēmu par patērētājiem bīstamām precēm LRAPEX, kura satur detalizētās ziņas par patērētājiem bīstamajām precēm;
- organizētas darba tikšanās ar attiecīgajām valsts iestādēm, kuras ir atbildīgas par tirgus uzraudzību, lai rastu iespēju ciešākai sadarbībai, nodrošinātu operatīvāku informācijas apmaiņu lēmuma pieņemšanai un līdz ar to izslēgtu nepamatotas kravu dīkstāves.

Pārtikas un veterinārais dienests (turpmāk –PVD) ir Zemkopības ministrijas pārraudzībā esoša valsts pārvaldes iestāde. Dienests uzrauga pārtikas apriti valsts teritorijā (produktu kvalitāti, marķējumu atbilstību normatīvajiem aktiem, realizācijas termiņus, u.tt). PVD savas kompetences ietvaros veic uzņēmumu uzraudzību, kas veic pārtikas preču ražošanu vai izplatīšanu.

PVD struktūrvienība Sanitārā Robežinspekcija, tāpat kā VID muitas iestādes, ir atbildīgā iestāde par produktu kontroli uz valsts robežas un darbojas atbilstoši Eiropas Padomes regulai Nr.765/2008. PVD Sanitārā robežinspekcija uzrauga un kontrolē visu pārtikas produktu, dzīvnieku barības uz medicīnas preparātu dzīvniekiem, pārtikas iepakojamo materiālu, dzīvju dzīvnieku, rotaļlietu, zāļu, kā arī fitosanitārajai kontrolei pakļauto preču ieviešanu Latvijā un ES teritorijā.

Sanitārā robežinspekcija ir akreditēta valsts aģentūrā „Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs” kā inspicēšanas institūcija, kas pilnvaro robežinspekciju veikt atbilstības pārbaudes, ko veic mērot, novērojot, testējot vai novērtējot kāda vienuma būtiskos raksturlielumus.

Sanitārā robežinspekcija veic pārbaudes uz Latvijas Republikas robežas, autoceļiem, ostās, dzelzceļā, pastā, lidostā un muitas noliktavās.

Valsts darba inspekcijas funkcija saskaņā ar Valsts darba inspekcijas likumu ir valsts uzraudzības un kontroles īstenošana darba tiesisko attiecību un darba aizsardzības jomā.⁴⁷ Tas nozīmē, ka inspekcija kontrolē darba vietās esošo darba aprīkojumu, personāla individuālo un kolektīvo aizsardzības līdzekļu, veselībai kaitīgo un bīstamo vielu izmantošanu atbilstoši normatīvo aktu prasībām.

Inspekcija ir Labklājības ministrijas pakļautībā esoša tiešās pārvaldes iestāde.

Līdz 2008.gada 10.jūlijam Valsts darba inspekcija veica arī bīstamo iekārtu tirgus uzraudzību. Bet līdz ar Valsts darba inspekcijas likuma stāšanos spēkā minētajā datumā, šī funkcija sākot ar 2008.gada 15.jūliju pārgāja Valsts būvinspekcijas kompetencē.

⁴⁷ Valsts darba inspekcijas likums, 3.pants. Latvijas Vēstnesis. 01.01.2002.;

Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra nodrošina cilvēka veselībai, dzīvībai un apkārtējai videi nekaitīgas traktortehnikas un tās piekabju ekspluatācijas uzraudzību, kā arī patērētāju tiesību aizsardzību, ja tirgū tiek piedāvāta normatīvo aktu prasībām neatbilstoša traktortehnika un traktoru piekabes. Aģentūra tāpat nodrošina un uztur traktortehnikas, tās piekabju un traktortehnikas vadītāju informatīvo sistēmu, veic traktortehnikas, tās piekabju valsts tehnisko apskati un ekspluatācijas drošības kontroli, reģistrē un dzēš traktortehnikas atsavināšanas aizliegumus un komercķīlas atzīmes.⁴⁸

Valsts probes birojs tika izveidots 2010.gada 4.janvārī un pārņēma visas Valsts probes uzraudzības inspekcijas tiesības un saistības. Inspekcijas darbības mērķis ir dārgmetālu, dārgakmeņu un to izstrādājumu tirgus attīstība, patērētāju interešu aizstāvība, godīgas konkurences un uzņēmējdarbības atbalsts⁴⁹. Inspekcija uzrauga dārgmetāla satura pareizu norādīšanu un dārgmetālu tirdzniecības vietas.

Valsts probes birojs atrodas finanšu ministra padotībā.

Līdz 2009.gada 1.jūlijam pastāvēja vēl viena tirgus uzraudzības iestāde – Valsts būvinspekcija, kas bija Ekonomikas ministrijas pakļautībā esoša tiešās pārvaldes iestāde. Šī inspekcija veica pārbaudes balstoties uz izsniegtajām būvatļaujām (būvēs, būvprojektos un būvdarbos), kā arī pārbaudīja atbilstības novērtēšanas dokumentus būvmateriāliem un būvizstrādājumiem gan vairumtirdzniecības, gan mazumtirdzniecības vietās. No 2008.gada 15.jūlija Valsts būvinspekcija arī pārņēma no Valsts darba inspekcijas bīstamo iekārtu tehnisko uzraudzību. Taču 2009.gada 1.jūlijā Valsts būvinspekcija tika likvidēta un tās funkcijas tika sadalītas starp Patērētāju tiesību aizsardzības centra, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisiju un Iekšlietu ministriju. Pašvaldību kompetencē pilnībā nonāca būvniecības kontroles funkcija.

Tāpat atbilstoši Ministru kabineta rīkojumam Nr. 509. (29.07.2009.) „Par Veselības ministrijas padotībā esošo valsts pārvaldes iestāžu reorganizāciju” ar 2009.gada 1.oktobri beidza pastāvēt Veselības statistikas un medicīnas tehnoloģiju valsts aģentūra un tās funkcijas tika sadalītas starp Veselības ekonomikas centru, Veselības inspekciju un Zāļu valsts aģentūru⁵⁰.

Valsts statistikas un medicīnas tehnoloģiju valsts aģentūra bija viena no tirgus uzraudzības iestādēm, kuras kompetencē bija:

- uzturēt un papildināt veselības aprūpes rādītāju datu prezentācijas sistēmu, stacionāro gultu fonda izmantošanas datu bāzi un Latvijas iedzīvotāju nāves cēloņu datu bāzi;

⁴⁸ Institūcijas, kas izskata sūdzības un to darbības sfēras. LR EM mājas lapa: <http://www.em.gov.lv/em/2nd/?cat=524> (skatīts 18.08.2010)

⁴⁹ MK noteikumi Nr.547 „Valsts probes uzraudzības inspekcijas nolikums”. Latvijas Vēstnesis. 29.06.2004;

⁵⁰ Veselības statistikas un medicīnas tehnoloģiju valsts aģentūra. (tiešsaiste) (atsauce 18.08.2010.). Pieejams: <http://www.vsmtda.gov.lv/>;

- novērtēt un apstiprināt ārstniecībā izmantojamās medicīniskās tehnoloģijas;
- reģistrēt medicīniskās preces un medicīniskās ierīces un organizēt to tirgus uzraudzību;
- novērtēt ārstniecības iestāžu atbilstību normatīvajos aktos noteiktajām obligātajām prasībām;
- veikt ārstniecības iestāžu uzraudzību;
- veikt medicīnisko ierīču lietotāju un ražotāju uzraudzības auditus, medicīnisko ierīču klīnisko pētījumu uzraudzību un lietošanā esošo medicīnisko ierīču kontroles mērījumus un ekspertīzi.

Tāpat ar saviem pieņemtajiem lēmumiem, patērētāju aizsardzībā iesaistās arī tādas tirgu uzraugošās un koordinējošās institūcijas kā Konkurences padome, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija, Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs, Valsts sanitārā inspekcija, Pārtikas uzraudzības departaments, u.c.

Lai arī visas augstākminētās iestādes veic nozīmīgu darbu patērētāju aizsardzības jomā, tām normatīvajos aktos katrai savā jomā ir noteikti savi galvenie mērķi, nevis patērētāju aizsardzība, piemēram, nodokļu iekasēšana, tarifu noteikšana, u.tt. Turklāt patērētāji sagaida, ka valstī ir viena institūcija, kas aizsargās un pārstāves patērētāju visās jomās. Šāda loma patērētāju aizsardzībā ir uzticēta Patērētāju tiesību aizsardzības centram.

2.2. Patērētāju aizsardzības nevalstiskās organizācijas Latvija

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 22. pantu, patērētāji ir tiesīgi apvienoties biedrībās, kuras darbojas ar mērķi aizsargāt patērētāju tiesības un darbojas saskaņā ar normatīvajiem aktiem un biedrības statūtiem. Patērētāju tiesību aizsardzības biedrībām ir tiesības kopā ar patērētāju tiesību aizsardzības uzraudzības un kontroles iestādēm piedalīties pārbaudēs, kas saistītas ar ražojamo un realizējamo preču un sniedzamo pakalpojumu kvalitātes prasību ievērošanu. Tāpat tām ir tiesības izskatīt patērētāju sūdzības un priekšlikumus, kā arī sniegt viņiem nepieciešamo palīdzību tiesību pārkāpšanas gadījumā. Biedrības drīkst iesniegt tiesā prasības pieteikumus patērētāju tiesību un interešu aizsardzībai un pārstāvēt patērētāju intereses tiesā, kā arī iesniegt Patērētāju tiesību aizsardzības centram priekšlikumus veikt noteiktas darbības Patērētāju tiesību aizsardzības likumā noteiktā kārtībā. Biedrības drīkst iegādāties preces un pasūtīt pakalpojumus, lai veiktu to salīdzinošo pārbaudi.

Līdz ar tirgus ekonomikas un patērētāju tiesību aizsardzības attīstību, veidojās un attīstās arī nevalstiskas sabiedriskas organizācijas, kas darbojās līdzās valsts un biznesa sektoriem. Mūsdienās nevalstiskajām organizācijām ir nozīmīga loma demokrātiskajā sabiedrībā – tās informē un pārstāv sabiedrības viedokli, ietekmē politikas veidotājus, rūpniecības pārstāvjus un citas interešu grupas.

Kā viens no priekšnosacījumiem, kas nepieciešams, lai darbotos patērētāju aizsardzības likumdošana, ir patērētāju nevalstisko organizāciju darbības veicināšana.

Patērētāju interešu aizsardzības sabiedriskās organizācijas veic trīs nozīmīgas darbības, kas ir ļoti būtiskas arī valstij:

1. patērētāju informēšanas funkcija - informēšana par patērētāja tiesībām un pienākumiem, par normatīviem aktiem patērētāju aizsardzības jomā u.t.t.;
2. patērētāju sūdzību izskatīšana - darbs ar katru individu, kā rezultātā sabiedriskās organizācijas paveic lielu daļu darba valsts institūciju vietā.;
3. patērētāju pārstāvība - gan dažādu politiku veidošanā, gan normatīvo aktu izstrādē un standartu izstrādē.

1989.gadā Latvijā izveidojās pirmā patērētāju interešu aizsardzības sabiedriskā organizācija Latvijā - Rīgas Patērētāju interešu aizstāvības klubs. Kopš dibināšanas brīža klubs ir aktīvi darbojies patērētāju interešu aizsardzības jomā. Klubs ir pirmā likumprojekta “Par patērētāju tiesību aizsardzību” (28.10.1992) autors. Klubs ir devis lielu ieguldījumu daudzu normatīvo aktu projektu sagatavošanā, veicot dažādus sociālos pētījumus par patērētāju aizsardzības jautājumiem – tādiem kā reklāma Latvijā, biežāk izplatītās patērētāju problēmas, tirgus uzraudzības darbība no patērētāju viedokļa u.c. Nozīmīgs ir kluba ieguldījums sabiedrības informēšanā un izglītošanā par patērētāju tiesību aizsardzību – gan ar masu informācijas līdzekļu palīdzību, gan arī ar konsultāciju palīdzību.⁵¹

Līdzās Rīgas Patērētāju interešu aizstāvības klubam darbojās arī Jelgavas, Rēzeknes, Daugavpils un citu pilsētu patērētāju interešu klubi. Tika izveidots Latgales Patērētāju interešu aizsardzības centrs. Aktīvi darbojās Patērētāju interešu aizsardzības klubs jeb PIKS.

1999.gada martā Latvijā esošās nevalstiskās patērētāju organizācijas apvienojās un izveidoja Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju (turpmāk - PIAA), lai attīstītu nevalstisko patērētāju kustību un koordinētu patērētāju aizsardzības sabiedrisko organizāciju tīklu Latvijā.⁵²

⁵¹ Informatīvais ziņojums Par patērētāju interešu aizsardzības sabiedrisko organizāciju lomas palielināšanu. LR Ekonomikas ministrija, (tiešsaiste) (atsauce 21.09.2010.). Pieejams: www.em.gov.lv/em/images/modules/items/item_file_1582_31iz.doc;

⁵² Par PIAA. Patērētāja ceļvedis, (tiešsaiste) (atsauce 21.09.2010.). Pieejams: <http://www.pateretaja-celvedis.lv/piaa/index.html>;

Asociācijas darbības uzsākšanai nepieciešamie līdzekļi tika iegūti realizējot Ziemeļvalstu Ministru padomes piešķirto finanšu līdzekļus, projekta "Brīvprātīgo nevalstisko patērētāju organizāciju iedibināšana Latvijā" ietvaros.

PIAA darbību reglamentē asociācijas Statūti, un Patērētāju tiesību aizsardzības un Biedrību un nodibinājumu likumi. Asociācija ir ieguvusi arī sabiedriskā labuma organizācijas statusu, kas dod iespēju tai vieglāk piesaistīt finansējumu ziedojumu formā. Šis statuss nozīmē to, ka ziedotājiem, kas ziedo sabiedriskā labuma organizācijām, ir pieejamas nodokļu atlaides. Kā norāda Finanšu ministrijas nodokļu politikas departamenta Nodokļu maksājumu piemērošanas nodaļas vadītāja I.Lukšo tad „ziedošana kā tāda bija likumā noteikta jau no 1995. gada, kad likumā par uzņēmumu ienākumu nodokli bija ietverta norma, kas noteica: ja ziedo sabiedriskām organizācijām, kurām Finanšu ministrija ir piešķirusi atļauju saņemt ziedojumus kādā konkrētā jomā, tad uzņēmumam pienākas nodokļa atlaides. Šā brīža Sabiedriskā labuma organizāciju likums paplašina ziedojumu jomas, papildus ietverot arī cilvēktiesības, indivīda tiesības, sociālo labklājību, pilsoniskās sabiedrības attīstību.”⁵³

Asociācijas sastāvā ir desmit patērētāju aizsardzības nevalstiskās organizācijas - patstāvīgas juridiskas personas, kuras galvenokārt nodarbojas ar patērētāju sūdzību izskatīšanu, projektu realizāciju un līdzdalību likumdošanā. Asociācijas biedri ir: Patērētāju interešu aizstāvības klubs; Patērētāju atbalsta centrs (bijušais „PIKS”); Jelgavas Patērētāju interešu aizsardzības klubs; Daugavpils Patērētāju tiesību aizstāvības biedrība; Cēsu Patērētāju interešu aizstāvības biedrība «Aizstāvis»; Ogres Patērētāju tiesību aizsardzības organizācija; Liepājas ģimeņu biedrība; Gulbenes patērētāju interešu aizsardzības klubs; "Mūsu namīpašums" (Liepāja); Biedrība „Salacgrīva”.⁵⁴

Kā redzams asociācijai ir samērā plašs patērētāju organizāciju tīkls, kas aptver visu Latviju. Asociācijas biedri pārstāv patērētāju tiesību aizsardzības sabiedrisko sektoru dažādās komitejās un padomēs (piem., Pārtikas padomē, Farmācijas padomē), vietējās pašvaldībās, projektos u.t.t. Jāatzīmē, ka PIAA ir pārstāvēta arī starptautiskā vidē: Eiropas patērētāju konsultatīvajā grupā ECCG Briselē; Eiropas asociācijā patērētāju pārstāvēšanai;

Kopš 2004.gada PIAA ir Eiropas patērētāju federācijas BEUC biedrs (Brisele).

Asociācijas mērķi ir:

- patērētāju tiesību aizstāvošo nevalstisko organizāciju tīkla paplašināšana Latvijā;

⁵³ Sabiedriskā labuma organizāciju likums, sabiedriskā labuma organizācijas statusa iegūšana. Sabiedriskās politikas portāls. Politikas ziņu portāls Politika.lv, (tiešsaiste) (atsauce 21.09.2010.) Pieejams: http://www.politika.lv/temas/pilsoniska_sabiedriba/5975/;

⁵⁴ Par PIAA. Patērētāja ceļvedis, (tiešsaiste) (atsauce 21.09.2010.) Pieejams: <http://www.pateretaja-celvedis.lv/piaa/index.html>;

- sabiedrības izglītošana patērētāju tiesību jomā, preču iegādē, pakalpojumu izmantošanā, vides aizsardzībā;

- patērētāju politikas attīstības veicināšana Latvijā;
- veicināt patērētāju sūdzību un priekšlikumu izskatīšanu.⁵⁵

Lai paaugstinātu sabiedrības zināšanu līmeni patērētāju tiesību un to aizsardzības likumdošanas jomā, asociācija organizē izglītojošus seminārus un diskusijas gan Rīgā, gan Latvijas reģionos. Asociācija regulāri organizē savu biedru - reģionālo klubu pārstāvju apmācības, tādējādi veicinot efektīvāku patērētāju konsultēšanu reģionos. Tāpat PIAA sniedz publikācijas presē, informē patērētājus TV un radio, sniedz juridiskas konsultācijas patērētāju tiesību pārkāpumu gadījumos.

Ir svarīgi, lai būtu definēta patērētāju interešu politika, mērķi un realizācijas gaita valstī. Svarīgi ir apzināt lomu, kāda ir neatkarīgai patērētāju kustībai. Jo neatkarīgas patērētāju organizācijas ir tās, kuras identificē un dod loģisku patērētāju problēmu atspoguļojumu, un pārstāv patērētāju intereses. Tās ir spējīgas pārliecināt un viest uzticību, konsultējot un izskatot konkrētas indivīda sūdzības, tās ir autoritatīva iestāde patērētāju konsultēšanā un informācijas sniegšanā, kā arī palīdz attīstīt demokrātisku sabiedrību un uzticību jaunai ekonomiskai politikai.

⁵⁵ Turpat (atsauce 21.09.2010.);

3.KREDĪTIESTĀŽU ATBILDĪBA UN TIESISKAIS REGULĒJUMS

Pašreiz spēkā esošais kredītiestāžu darbības tiesiskais regulējums, kas ievieša direktīvas 2000/12/EC un 93/6/EEC, deva lielu ieguldījumu Eiropas Savienības vienotā tirgus izveidē. Šobrīd pastāv stingrs regulējums uzraudzībai attiecībā uz kredītiestāžu darbību, ņemot vērā to, ka kredītiestāžu darbības stabilitāte nodrošina valsts finanšu sistēmas stabilitāti kopumā. Kredītiestāžu likuma izpratnē kredītiestāde ir 1) banka – kapitālsabiedrība, kas pieņem noguldījumus un citus atmaksājamus līdzekļus no neierobežota klientu loka, savā vārdā izsniedz kredītus un sniedz citus finanšu pakalpojumus, 2) elektroniskās naudas institūcija – kapitālsabiedrība, kas emitē un apkalpo elektronisko naudu un kas nav banka. Pašlaik banku sektorā darbojas 21 komercbanka un piecas ārvalstu banku filiāles. Kredītiestāžu likumā noteiktajā kredītiestāžu definīcijā neietilpst nebanku sektora kredītu devēji, līdz ar ko šī joma ir atstāta ārpus kredītiestādēm piemērojamā regulējuma.

Kredītiestāžu likums, likums „Par Latvijas Banku, „Finanšu un kapitāla tirgus komisijas likums”, likums „Par noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas novēršanu”, „Fizisko personu noguldījumu garantiju likums”, likums „Par akcijas sabiedrībām”, Komerclikums, likums „Par kooperatīvajām sabiedrībām”, likums „Par ārvalstu ieguldījumiem Latvijas Republikā” u.c. likumi regulē kredītiestāžu darbību.

Kredītiestāžu likums nosaka kredītiestāžu tiesisko statusu, reglamentē šo iestāžu darbību, atbildību un uzraudzību, kā arī nosaka to personu tiesības, pienākumus un atbildību, uz kurām attiecas šā likuma prasības.

Aplūkojot valstī pastāvošo situāciju no normatīvo aktu regulējuma puses, attiecībā, piemēram, uz nebanku sektoru šobrīd spēkā esošie normatīvie akti paredz, ka kredīta un līzings pakalpojumu sniedzēji tiek uzraudzīti šādos aspektos:

- no patērētāju tiesību aizsardzības aspekta (Patērētāju tiesību aizsardzības likums, Latvijas Republikas Civillikums, Ministru kabineta 2008.gada 25.augusta noteikumi Nr.692 „Noteikumi par patērētāja kreditēšanas līgumu”);
- no noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizēšanas novēršanas aspekta (Noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizēšanas un terorisma finansēšanas novēršanas likums);
- no nodokļu maksātāju uzraudzības aspekta (likums „Par nodokļiem un nodevām”, likums „Par Valsts ieņēmumu dienestu”, kā arī katra nodokļu veida likumos)⁵⁶.

⁵⁶ Nebankām prasīs atbildīgāku patēriņa kredītu aizdošanu (tiešsaiste) (atsauce 30.10.2010), pieejams <http://lv.lv/?menu=doc&id=213576>

Jāņem vērā, ka, piemēram, kreditēšanas jomu šobrīd regulē Patērētāju tiesību aizsardzības likums, kā arī Ministru kabineta 2008.gada 25.augusta noteikumi Nr. 692 "Noteikumi par patērētāja kreditēšanas līgumu". Ar šiem normatīvajiem aktiem pārņemtas Padomes 1986.gada 22.decembra direktīvas 87/102/EEK par to dalībvalstu normatīvo un administratīvo aktu tuvināšanu, kuri attiecas uz patēriņa kredītu, prasības.

Latvijai līdz 2010.gada 11.jūnijam bija jāievieš jaunā Eiropas Parlamenta un Padomes direktīva 2008/48/EK *par patēriņa kredītlīgumiem un ar ko atceļ Direktīvu 87/102/EEK*, kas nosaka pastiprinātas prasības patēriņa kredīta līgumiem, tai skaitā attiecībā uz patērētājam sniedzamo informāciju pirms kreditēšanas līguma noslēgšanas (arī reklāmā sniedzamo informāciju), kā arī līgumā norādāmo informāciju, lai nodrošinātu lielāku patērētāju aizsardzību pārrobežu kreditēšanas gadījumā.

Patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu ievērošanas uzraudzību finanšu pakalpojumu jomā veic Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, kas ir viena no galvenajām tirgus uzraudzības institūcijām Latvijā un ir atbildīga par Patērētāju tiesību aizsardzības likuma un citu patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu ievērošanas uzraudzību un kontroli⁵⁷.

3.1.Strīdi līgumizpildē un pārkāpumu novēršana

Gan normatīvajos aktos, gan tiesību doktrīnā patērētājs tiek uzskatīts par vājāko līgumslēdzējpusi, kam nepieciešama īpaša aizsardzība un palīdzība. Šis uzskats ir pamatots ar faktisko situāciju, jo ekonomiski un izglītības ziņā patērētājs bieži ir nevienlīdzīgā situācijā ar kredīta devēju.

Noteikums, kuru puses savstarpēji nav apspriedušas, ir netaisnīgs, ja tas pretēji labticīguma prasībām rada būtisku neatbilstību līgumā noteiktajās pušu tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājam. Līguma noteikums vienmēr ir uzskatāms par savstarpēji neapspriedušu, ja līgums sastādīts iepriekš un patērētājam nav bijis iespējams ietekmēt attiecīgā līguma noteikumus. Ar Latvijas Republikas Augstākās tiesas Senāta Administratīvo lietu departamenta 2006.gada 7.marta spriedumu lietā Nr.C30519003, SKA-591⁵⁸ tika atzīts, ka par apspriedušu līguma noteikumiem uzskatāmi līguma noteikumi, par kuriem līgumslēdzēji savstarpēji apspriežot (savstarpēji apmainoties ar viedokļiem) ir vienojušies. Līdz ar to parakstīts līgums pats par sevi nav pietiekams pierādījums tam, ka līgumslēdzēji

⁵⁷ Nebankām prasīs atbildīgāku patēriņa kredītu aizdošanu (tiešsaiste) (atsauce 30.10.2010), pieejams <http://lv.lv/?menu=doc&id=213576>

⁵⁸ Spriedums ir pieejams <http://www.at.gov.lv/index.php?a=20&v=lv>.

savstarpēji apsprieda katru līguma noteikumu atsevišķi. Līguma atruna, ka „puses apliecina, ka ir iepazinušās ar visiem līguma noteikumiem, savstarpēji apspriedušas šos noteikumus, pilnībā saprot to nozīmi, piekrīt tiem un apņemas izpildīt” vai „šis parakstītais līgums un tā pielikumi pilnībā apliecina pušu vienošanos”, pati par sevi nav vēl pierādījums tam, ka līguma noteikumi ir tikuši savstarpēji apspriesti ar patērētāju.

Lai veicinātu patērētāju tiesību aizsardzību, atbilstoši Parlamenta direktīvas 93/13/EEC par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos mērķiem Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (PTAL) 6.panta 3.daļā ir definēti noteikumi, kuri atzīstami par netaisnīgiem. Ar patērētāju noslēgtajā līgumā ietvertie netaisnīgie noteikumi pēc patērētāja prasības atzīstami par spēkā neesošiem, bet līgums paliek spēkā, ja tas var pastāvēt arī turpmāk, kad izslēgti netaisnīgie noteikumi. Ja kredīta devējs apgalvos, ka līguma noteikumi tika savstarpēji apspriesti ar patērētāju, viņa pienākums būs to pierādīt.

Patērētājam nedrīkst piedāvāt tādus līguma noteikumus, kas ir pretrunā ar pušu tiesiskās vienlīdzības principu un piemērojamiem tiesību aktiem.

Saskaņā ar PTAL līguma noteikumi ir pretrunā ar pušu tiesiskās vienlīdzības principu, ja tie:

- * samazina ar likumu noteikto pušu atbildību;*
- * ierobežo patērētāja tiesības slēgt līgumus ar trešajām personām;*
- * nosaka priekšrocības kredīta devējam un ierobežojumus patērētājam;*
- * noteic, ka patērētājs atsakās no savām likumīgajām tiesībām;*
- * patērētāju nostāda neizdevīgā stāvoklī un ir pretrunā ar labticīguma prasībām.*

Bieži praksē kredīta devējs iestrādā kreditēšanas līgumā noteikumu, ka kredītaņēmējam nav tiesību bez kredīta devēja piekrišanas ņemt aizņēmumus no trešajām personām vai galvot par trešo personu saistībām. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC) savā 2007.gada 12.decembra lēmumā Nr. 63-lg ir norādījis, ka, liedzot slēgt kreditēšanas līgumus ar citiem pakalpojumu sniedzējiem, tiek pārkāpts līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības princips, jo tiek ierobežotas patērētāja tiesības slēgt līgumus ar trešajām personām.

Ja saskaņā ar kreditēšanas līguma noteikumiem kredīta devēja vienpusējas atkāpšanās gadījumā patērētājam (kredītaņēmējam) pēc kredīta devēja pirmā pieprasījuma ir jāveic pilnīga līguma saistību pirmstermiņa izpilde, PTAC uzskata, ka kredīta devējam būtu jādod patērētājam saprātīgs laiks, lai patērētājs varētu iegūt pietiekamus naudas līdzekļus, lai pilnībā varētu izpildīt līgumsaistības.

Ministru kabineta noteikumi Nr.257 “Noteikumi par patērētāja kreditēšanas līgumu” (turpmāk – MK noteikumi) paredz kopējo kredīta izmaksu taisnīgas samazināšanas noteikumus. Patērētāja pienākums ir maksāt tikai kreditēšanas līgumā norādītos

maksājumus, maksājot procentus un citus maksājumus tikai par to laikposmu, līdz kuram patērētājs nokārto savas kredīta saistības. Ja kreditēšanas līgums paredz ikmēneša maksājumus, bet patērētājs izmanto tiesības pildīt kredīta saistības pirms noteiktā termiņa un veic kārtējo maksājumu citā dienā, nekā tas noteikts līgumā, par samaksas dienu uzskatāma diena, kurā atbilstoši kreditēšanas līgumam būtu jāveic nākamais maksājums. Svarīgi atzīmēt, ka kredīta devējam nav tiesību pieprasīt kompensāciju par kredīta saistību pildīšanu pirms noteiktā termiņa. Līdz ar to kredīta devējs nedrīkst iestrādāt kreditēšanas līgumā noteikumus, kuri uzliek par pienākumu patērētājam maksāt kredīta devējam komisijas par pirmstermiņa kredīta saistību izpildi. PTAC norāda, ka, pieprasot no patērētājiem kompensāciju (komisijas maksu), kredīta devējs ierobežo patērētāju likumā noteikto tiesību realizāciju. Atsauce līgumā uz to, ka komisija ir maksājama nevis par saistību pirmstermiņa izpildi, bet, piemēram, par dokumentu noformēšanu vai refinansēšanas procesa nodrošināšanu, vērtējama kritiski PTAC 2007.gada 4.oktobra lēmumā Nr.43-lg.

PTAL 6.panta 2.daļā ir noteikts, ka līguma noteikums ir netaisnīgs, ja patērētājam, kurš neizpilda līgumsaistības, uzliek neproporcionāli lielu līgumsodu.

Kredīta devēja vēlme nodrošināt saistību izpildījumu ir pašsaprotama un tiesību aktiem atbilstošs instruments disciplinēt kredīta ņēmēju. Tomēr atsevišķos gadījumos, kad ar līgumsodu patērētājs tiek pārlieku apgrūtināts, var būt runa arī par labu tikumu pārkāpumu (piemēram, ja par katru vissīkāko līguma pārkāpumu ir jāmaksā nesamērīgs līgumsods)⁵⁹, kā arī par netaisnīga noteikuma iekļaušanu patērētāja kreditēšanas līgumā. Vērtējot aizdevēja sastādīto aizdevuma līgumu, PTAC savā 2007.gada 12.decembra lēmumā Nr. 63-lg ir norādījis, ka līgumā paredzētais līgumsods ir neproporcionāli liels un uzliek patērētājam pārāk lielas saistības. Līgumsods šai situācijā tika aprēķināts no pakalpojuma (aizdevuma) kopējās summas, nevis no atlikušā aizdevuma maksājuma summas. Tādējādi var izveidoties situācija, ka līgumsods pārsniedz atlikušā maksājuma summu.

Vērtējot bankas kredīta līguma noteikumus, PTAC 2007.gada 15.novembra lēmumā Nr.56-lg ir atzinis par netaisnīgu šādu līguma noteikumu: „Ja Kredītņēmējs (...) neveic Maksājumus saskaņā ar Grafīku ilgāk kā 60 (sešdesmit) dienas, Kredītņēmējs maksā Bankai līgumsodu 10% (desmit procenti) apmērā no neatmaksātās Kredīta summas.”

Vērtējot līgumsoda proporcionalitāti (PTAC 2007.gada 22. janvāra lēmums Nr.4-lg), PTAC ņem vērā:

* līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu – līgumsoda apmērs nedrīkst būt tāds, kas nostāda patērētāju neizdevīgā stāvoklī, proti, līgumsods nedrīkst būt nesamērīgi liels;

⁵⁹ E.Slicāne. Labi tikumi un to nozīme darījumu tiesiskajās attiecībās - Jurista Vārds, 19.04.2005., 14 (369)

* samērīguma kritēriju, kas izriet no labas ticības principa, proti, samērīguma noteikšanā tiek ņemtas vērā visas kredīta devēja intereses un patērētāja spējas.

Saskaņā ar PTAL līguma noteikums ir netaisnīgs, ja tas izslēdz vai kavē patērētāja tiesības vērsties patērētāju tiesību aizsardzības iestādēs vai tiesā, paredz strīdu izskatīšanu tikai šķīrējtiesā.

Bieži vien kredīta devēja sagatavotajos tipveida noteikumos sastopams noteikums, ka visi strīdi, kuri rodas sakarā ar līgumu, tiek nodoti izskatīšanai konkrētajā šķīrējtiesā, vai noteikums, ka visi strīdi, kuri rodas sakarā ar līgumu, tiek nodoti izskatīšanai pēc prasītāja (kurš var būt arī patērētājs) izvēles vispārējās jurisdikcijas tiesās vai konkrētajā šķīrējtiesā. Šādas „izvēles brīvības normas” iekļaušana līgumā nenozīmē, ka attiecīgais strīdu risināšanas regulējums ir taisnīgs, jo PTAC ieskatā tādu normu atbilstība PTAL ir formāla tāpēc, ka attiecīgās normas sekas ir identiskas ar tādu, kas pieļauj strīdu izskatīšanu tikai šķīrējtiesā, un patērētājs nevar „izvairīties” no šķīrējtiesas procesa (PTAC 2007. gada 22. janvāra lēmums Nr.4-lg). šeit ir nepieciešams norādīt uz Administratīvās rajona tiesas spriedumiem⁶⁰, kuros šāda norma ir atzīta par netaisnīgu līguma noteikumu. Administratīvā rajona tiesa 2005.gada 12.augusta spriedumā lietā Nr.A42241705 (A2417-05/13) norādījusi, ka patērētāja izvēles brīvība varētu realizēties tikai tad, ja līguma punktā norādītajās tiesību sargājošās iestādēs vērstos pats patērētājs. Bet, ja kredīta devējs nolems vērsties šķīrējtiesā, patērētājam būs liegta strīda risināšanas iestādes izvēles brīvība. PTAC, izskatot patērētāju sūdzības par kreditēšanas līgumu noteikumu netaisnīgumu, balstās uz iepriekš minēto tiesu praksi. Kā piemēru var minēt PTAC 26.10.2007. lēmumu Nr.61-lg, kurā vērtēti noslēgtā mērķa aizdevuma līguma noteikumi. Savā 2007.gada 15.novembra lēmumā Nr.56-lg PTAC arī norāda, ka kreditēšanas līguma specifika nosaka apstākli, ka prasītājs šādā situācijā 90% ir tieši kredīta devējs.

No PTAL formulējuma ir redzams, ka pati par sevi strīda izskatīšana šķīrējtiesā, kur viena no pusēm ir patērētājs, atbilst likumam, ja noslēgtais šķīrējtiesas līgums neierobežo patērētāja tiesības vērsties Latvijas Republikas tiesā un šķīrējtiesas līgums ir pušu vienošanās rezultāts. Runājot par pēdējo, svarīgi atzīmēt, ka šķīrējtiesas normas iekļaušana kredīta devēja tipveida līgumā vērtējama atbilstoši PTAC viedoklim kā netaisnīga noteikuma piedāvājums patērētājam, jo ir prezumējams, ka iepriekš sastādītā tipveida līguma noteikumi ir uzskatāmi par savstarpēji neapspriestiem⁶¹. Ja kredīta devējs varēs pierādīt, ka kreditēšanas līguma saskaņošanas procesā ar patērētāju šķīrējtiesas līgums tika apspriests un patērētājs ir

⁶⁰ Administratīvās rajona tiesas 21.02.2007. spriedums lietā Nr. A42394906 (A2123-07/2), pieejams – <http://www.tiesas.lv/index.php?id=2297>, Administratīvās rajona tiesas 03.10.2007. spriedums lietā Nr. A42373806 (A1887-07/17), pieejams – <http://www.tiesas.lv/index.php?id=2567>.

izteicis vēlēšanos risināt strīdu attiecīgajā šķīrējtiesā, un kreditēšanas līgums arī atstāj iespēju patērētājiem pārdomāt un vērsties savu interešu aizsardzībai vispārējās jurisdikcijas tiesās, tad attiecīgs šķīrējtiesas līgums ir jāatzīst par taisnīgu kreditēšanas līguma noteikumu.

Vispārējas jurisdikcijas tiesa kontrolē šķīrējtiesu darbību izpildu raksta izsniegšanas stadijā⁶². Attiecībā uz patērētāju tas būtu saprotams tādejādi, ka vispārējās jurisdikcijas tiesai ir jāvērtē patērētāja tiesību ierobežojuma esamība. Šajā sakarā jāatzīmē Rīgas apgabaltiesas nostabilizējusies prakse izpildu rakstu izsniegšanā šķīrējtiesu spriedumu piespiedu izpildei lietās, kurās viena no pusēm ir patērētājs. Saskaņā ar apgabaltiesas viedokli, nav pamata atteikt izdot izpildu rakstu gadījumos, kad patērētājs šķīrējtiesas procesa laikā un izpildu raksta izsniegšanas stadijā nav norādījis, ka ir pārkāptas viņa kā patērētāja tiesības. Tādējādi situācijās, kad tiesas rīcībā nav informācijas par patērētāja iebildumiem attiecībā uz vienošanos par strīdu nodošanu izskatīšanai šķīrējtiesā, izpildu raksts ir jāizsniedz⁶³.

3.2. Patērētāju sūdzību izskatīšana un pārkāpuma novēršana

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 24.pantu patērētāju tiesību aizsardzības uzraudzību un kontroli īsteno Patērētāju tiesību aizsardzības centrs un citas kompetentas valsts iestādes. Saskaņā ar PTAL 25.panta ceturtās daļas 4.punktu viena no PTAC galvenajām funkcijām ir par patērētāju tiesību pārkāpumiem saņemto patērētāju iesniegumu izskatīšana, palīdzības sniegšana patērētājiem konfliktu risināšanā ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem, kā arī patērētāju likumīgo prasību izpildes pieprasīšana.

PTAC kā valsts pārvaldes iestāde, veicot patērētāju tiesību aizsardzību, piemēro Patērētāju tiesību aizsardzības likumu, Administratīvā procesa likumu, Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksu un citus normatīvos aktus. Patērētāju sūdzību par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm vai pakalpojumiem izskatīšanas kārtību Latvijā reglamentē Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumi Nr.631 „Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu”. Attiecībā uz cita veida patērētāju sūdzībām un iesniegumiem speciāla kārtība to izskatīšanai ne PTAL, ne citā normatīvajā aktā nav noteikta.

⁶¹ Administratīvās rajona tiesas 21.02.2007. spriedums lietā Nr. A42394906 (A2123-07/2), pieejams - <http://www.tiesas.lv/index.php?id=2297>.

⁶² Satversmes tiesas 17.01.2005. spriedums lietā Nr.2004-10-01, pieejams <http://www.satv.tiesa.gov.lv/upload/2004-10-01.rtf>

⁶³ J.Lapsa. Šķīrējtiesu darbības pārmaiņas gaidot - Jurista Vārds, 18.12.2007., 51 (504).

Lai nodrošinātu augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni un veicinātu patērētāju uzticību Eiropas Savienības (turpmāk – ES) iekšējam tirgum, ir būtiski, lai patērētājiem būtu pieejams vienkāršs un efektīvs mehānisms strīdu risināšanai. Lai veicinātu ārpustiesas strīdu risināšanas mehānismu attīstību ES dalībvalstīs, Eiropas Komisija ir izdevusi Komisijas 1998.gada 30.marta Rekomendāciju 1998/257/EK par institūcijām, kas atbildīgas par patērētāju strīdu ārpustiesas risināšanu, piemērojamiem principiem⁶⁴, kurā noteikti svarīgākie principi, kas jāievēro ārpustiesas sūdzību izskatīšanas iestādēm. Komisijas 2001.gada 4.aprīļa Rekomendācija 2001/310/EK par ārpustiesas institūcijām, kas iesaistītas patērētāju strīdu atrisināšanā vienojoties, piemērojamiem principiem⁶⁵ paplašina to ārpustiesas strīdu risināšanas mehānismu loku, uz kuriem attiecas šie sūdzību izskatīšanas principi. ES dalībvalstīs ir dažāda pieredze ar ārpustiesas strīdu risināšanas mehānismu darbību. Kā piemēru autore min Vāciju. Šajā valstī patērētāju strīdus izskata ap 1000 dažādas alternatīvas strīdus risināšanas institūcijas – gan valsts un pašvaldību institūciju veidotas, gan privātas ar dažāda veida finansējuma avotiem. Visas šīs shēmas paredz to, ka lēmumi nav saistoši, dalība tajās ir brīvprātīga un strīdus puses var vērsties arī tiesā.

Latvijā patērētāju sūdzības izskata PTAC, tādējādi daļēji ir izpildītas Komisijas 1998.gada 30.marta Rekomendācijas 1998/257/EK par institūcijām, kas atbildīgas par patērētāju strīdu ārpustiesas risināšanu, piemērojamiem principiem un Komisijas 2001.gada 4.aprīļa Rekomendācijas 2001/310/EK par ārpustiesas institūcijām, kas iesaistītas patērētāju strīdu atrisināšanā vienojoties, piemērojamiem principiem prasības, nodrošinot patērētāju tiesības uz ārpustiesas strīdu izskatīšanu. Jānorāda, ka Latvija ir viena no retajām Eiropas Savienības dalībvalstīm, kur patērētāju sūdzību ārpustiesas izskatīšanas institūcijai ir tiesības pieņemt saistošu lēmumu. Tam ir gan pozitīvi aspekti, gan arī trūkumi, kas noved pie tā, ka esošā strīdu risināšanas sistēma nespēj nodrošināt ātru un efektīvu strīdu risināšanu.

Konstatētas vairākas problēmas saistībā ar esošo situāciju patērētāju sūdzību izskatīšanā. Kā galvenās no tām minamas:

- problēmas saistībā ar ekspertīzes slēdzieniem (ekspertīzes slēdzienu kvalitāte un objektivitāte, ekspertīzes izdevumi pārsniedz ekspertīzei pakļaujamās preces vai lietas cenu, ekspertīzes pārsūdzība);
- civiltiesiski strīdi tiek risināti administratīvā procesa ietvaros
- ilgstoša un neefektīva lietu izskatīšana;
- pārāk plašs jēdziens „neatbilstība līguma noteikumiem” Patērētāju tiesību aizsardzības likumā;

⁶⁴ Eiropas Savienības Oficiālais Vēstnesis - Nr. L 115, 1998.gada 17.aprīlis.

⁶⁵ Eiropas Savienības Oficiālais Vēstnesis - Nr. L 109, 2001.gada 19.aprīlis.

- normatīvajos aktos skaidri nenoteikta Patērētāju tiesību aizsardzības centra kompetences patērētāju sūdzību izskatīšanā.

Ņemot vērā augstākminēto, nepieciešams pārskatīt pašreizējo patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtību, veicinot to, lai patērētāji un uzņēmēji pēc iespējas spētu vienoties par abām pusēm pieņemamu risinājumu, kā arī to, lai pakāpeniski Latvijā tiktu ieviestas brīvprātīgas sūdzību izskatīšanas shēmas sadarbībā ar nevalstiskajām patērētāju aizsardzības biedrībām un uzņēmēju nevalstiskajām organizācijām, un lēmumu pieņemšanu koleģiālā veidā, kas varētu veicināt patērētāju strīdu atrisināšanu sarunu ceļā.

Pašreiz esošā kārtība patērētāju strīdu izskatīšanā nespēj nodrošināt patērētāju strīdu specifikai atbilstošu strīdu izskatīšanas modeli. Lai uzlabotu esošo situāciju patērētāju strīdus risināšanā tiek piedāvāti trīs risinājuma varianti.

- PTAC sniedz palīdzību patērētāju individuālo strīdu risināšanā, sniedzot informāciju par patērētāja tiesībām konkrētā strīda ietvaros, kā arī darbojoties kā vidutājs, lai panāktu strīdu atrisināšanu.
- Papildus 1.variantam tiek izveidota Patērētāju sūdzību izskatīšanas komiteja, kura, izskatot patērētāju individuālo strīdu, pieņem lēmumu, uz kura pamata var tikt izsniegts izpildu dokuments. Komiteja tiek sasaukta uz konkrētu lietu izskatīšanu un tās sastāvu veido uzņēmēju asociāciju, profesionālo asociāciju (ekspertu) un patērētāju nevalstisko organizāciju pārstāvji, tādējādi nodrošinot ātrāku un efektīvāku procedūru, kā arī palielinot pušu uzticību komitejas lēmumam un to lietu skaitu, kurās tiek panākts izlīgums.
- Papildus 1.variantam, PTAC izskata patērētāju sūdzības un pieņem lēmumu, uz kura pamata var tikt izsniegts izpildu dokuments; ja kādu no pusēm neapmierina pieņemtais lēmums, tām ir tiesības vērsties tiesā civiltiesiskā kārtībā.

Efektīvas patērētāju strīdu risināšanas un sūdzību izskatīšanas nodrošināšanai, atbalstāma 2.varianta ieviešana, ņemot vērā šādas priekšrocības:

- tiktu nodrošināts ātrāks un efektīvāks alternatīvu patērētāju strīdu risināšanas mehānisms, kura ietvaros tiktu pieņemts lēmums lietā;
- civiltiesiski strīdi tiktu risināti civiltiesiskā kārtībā (iestādei nav jāiesaistās tiesā kā administratīvā procesa dalībniekam, administratīvās tiesas tiktu atslogotas no tādu strīdu izskatīšanas, kas pēc būtības ir civiltiesiski strīdi, kā arī tiktu novērsta lietu dublēšanās administratīvajā tiesā un vispārējās jurisdikcijas tiesā);
- lietu izskatīšanā un lēmumu pieņemšanā var tikt pieaicināti speciālisti ar zināšanām specifiskās preču un pakalpojumu jomās – eksperti;

- lietu izskatīšanā un lēmumu pieņemšanā ar balsstiesībām iesaistīti patērētāju nevalstisko organizāciju un uzņēmēju asociāciju pārstāvji, kas rosina pušu uzticību pieņemtajiem lēmumiem;

- tiktu atrisinātas pastāvošās problēmas ar ekspertīžu slēdzieniem, jo ir nodrošināta iespēja novērtēt ekspertīzes slēdzieni kā pierādīšanas līdzekli un iestādes lēmums netiek „piesaistīts” vienam ekspertīzes slēdzienam;

- pieaugs to lietu skaits, kurās puses panāk izlīgumu un nav nepieciešams tiesas process.

3.3.Pārkāpumi patērētāju tiesību jomā

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 3. pantu, patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja:

- 1) iegādājoties preci vai saņemot pakalpojumu, nav ievērota patērētāja izvēles brīvība un viņa izteiktā griba;

- 2) nav ievērots līgumslēdzēju pušu vienlīdzības princips un līguma noteikumi ir netaisnīgi;

- 3) nav nodrošināta iespēja saņemt vispusīgu un pilnīgu informāciju par preci vai pakalpojumu vai preces vai pakalpojuma cenu;

- 4) patērētājam pārdota nedroša vai līguma noteikumiem neatbilstoša prece vai sniegts nedrošs vai līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums;

- 5) samaksa par pirkumu un svars vai mērs nav noteikti pareizi, kā arī nav nodrošināta iespēja pārliicināties par to;

- 6) līgumsaistības nav pienācīgi izpildītas;

- 7) patērētājam nav dota iespēja realizēt atteikuma tiesības, noslēgta līguma atcelšanas, noslēgta līguma nosacījumu grozīšanas vai citas likumīgās vai līgumiskās tiesības;

- 8) nav izsniegts darījumu apliecinošs dokuments.

Šobrīd kā viens no izplatītākajiem pārkāpumiem kredītiestādēs ir agresīva komercprakse. PTAC bieži nākas iesaistīties domstarpību risināšanā starp banku un kredīta ņēmēju. Bankas šobrīd, līdz ar tās klientu kredītu atmaksāt nespējas palielināšanos, lai minimizētu savus zaudējumus un riskus, veic dažādas darbības, kā kredītlīgumu pārslēgšanas iekļaujot tajās lielākus procentus, papildus nosacījumus, termiņu maiņas, pieprasot papildus segumu jeb ķīlu kredītiem, u.tt. „Bankas piedāvā izvēlēties divus vai vairākus variantus

līguma nosacījuma maiņai, kas, pēc starptautisko ekspertu viedokļa, ir agresīva komercprakse," norāda B.Vītoliņa⁶⁶.

Gan Latvijas Kredītņēmēju apvienība, gan arī PTAC 2009.gadā saņēma vairākas "Swedbank" klientu sūdzības par bankas īstenoto komercpraksi, izsūtot vēstuli klientiem ar aicinājumu ierasties bankā, lai pārskatītu kredīta līguma nosacījumus un kredīta procentu likmes.

PTAC pārstāve atzīmēja, ka, saņemot līdzīga satura vēstules no bankas, patērētājiem nebūtu lieki jāsaņemas. Ja visas līgumsaistības vienmēr ir pildītas saskaņā ar līgumu, tad patērētājiem būtu ļoti rūpīgi jāizlasa ar "Swedbank" noslēgtā hipotekārā līguma noteikumi un jānoskaidro, vai vispār un ar kādiem nosacījumiem bankai ir tiesības pārskatīt līgumā ietvertu procentu likmi un vienpusēji atkāpties no līguma pirms tajā noteiktā termiņa beigām.

Banka gan noliedz agresīvas komercprakses īstenošanu pret bankas klientiem šajā gadījumā, skaidrojot, ka šis jautājums ir saistīts ar kopējo banku pienākumu regulāri sekot savu kredītportfeļu kvalitātei, kas pēc būtības esot bankas pienākums un pastāvīgs process, un tas esot svarīgi arī klientiem⁶⁷.

Arī par „Aizkraukle bankas” darbību tika saņemtas vairākas sūdzības. PTAC sūdzību izskatīšanas gaitā konstatēja, ka banka izsūtīja patērētājiem vēstules, kurās pieprasīja patērētājiem iesniegt virkni dokumentus par viņu un arī viņu ģimenes locekļu finansiālo stāvokli, vienlaicīgi informējot, ka tiek plāno ieviest norēķinu konta ikmēneša apkalpošanas maksu 5 latu apmērā. Vēstulēs arī tika norādīts, ka gadījumā, ja persona nevēlas izmantot norēķinu kontu, kuram tiek ieviesta apkalpošanas maksa, viņš var vērsties bankā un noslēgt papildvienošanās atverot bezmaksas kredīta atmaksas kontu, savukārt, daļai no patērētājiem vērsties bankā, tika piedāvāts parakstīt papildvienošanās ar izmainītiem būtiskiem līguma noteikumiem, tajā skaitā, ar ietvertiem netaisnīgiem un patērētājiem nelabvēlīgākiem līguma noteikumiem. PTAC atzina „Aizkraukles Bankas” darbību par negodīgu komercpraksi, kas piemērota attiecībā pret bankas hipotekāro kredītu ņēmējiem, un uzlika par pienākumu to izbeigt, kā arī par izdarīto pārkāpumu piemēroja sodu 8 000 latu apmērā.

"Aizkraukles banka", komentējot PTAC lēmumu uzsvēra, ka nekad nav veikusi negodīgu komercpraksi. Bankas klientiem, kuriem nav būtisku kredīta līguma noteikumu pārkāpumu, netiek piemērota kredīta līguma termiņa vai citi līguma noteikumu maiņa. Klientiem, kas pilda visus līguma noteikumus, šie noteikumi paliks līdzšinējie. Kredīta

⁶⁶ Bankas sāk piekopt agresīvu komercpraksi. Neatkarīgā Rīta Avīze, (tiešsaiste) (atsauce (19.09.2010.). Pieejams: <http://www.nra.lv/zinas/16868-ptac-atseviskas-bankas-sak-piekopt-agresivu-komercpraksi.htm>;

⁶⁷ Pēc patērētāju sūdzībām PTAC sācis pārbaudi par Swedbank: Finanšu ziņu portāls Financenet, (tiešsaiste) (atsauce 16.05.2010.). Pieejams: http://www.financenet.lv/nozares/157858-pec-pateretaju_sudzibam_ptac_sacis_parbaudi_par_swedbank_ricibu

līguma noteikumi tiek pārskatīti tikai tiem klientiem, kuri ir pieļāvuši būtisku kredītlīguma vai ķīlas līguma pārkāpumu, kas palielina bankas kredītrisku.⁶⁸

B.Vītoliņa norāda, ka šādu pārkāpumu dēļ iespējams tiks sodītas arī citas bankas: "Ja kādai bankai būs aizdomīgi daudz gadījumu pārskatīt kredītēšanas līgumus, būs pamats izvērtēt to sodīšanu par agresīvu komercpraksi."⁶⁹ PTAC regulāri saņem sūdzības un izskata visus līgumus, kuros bankas ar negodīgām metodēm cenšas panākt kredītu izsniegšanas nosacījumu maiņu, uzspiežot parakstīt neizdevīgus līgumus.

Kā vēl viens pārkāpums pret patērētājiem ir informācijas nesniegšana vai nepilnīgu sniegšana.

Par visiem finanšu pakalpojumiem un produktiem patērētājiem no finanšu pakalpojumu sniedzējiem jāsaņem vienkārša un viegli saprotama informācija — turklāt šādi informācijai jānodod iespēja "salīdzinot nopirkt" Latvijā piedāvātos pakalpojumus. Divas Latvijas bankas paziņojušas par plāniem pieņemt Eiropas Standartizēto informācijas formu (*European Standardized Information Sheet, ESIS*) informācijai par mājokļa aizdevumiem pirms līguma slēgšanas. Pilnībā ieviešot ES patēriņa kredītu direktīvu, noskaidrosies, kāda informācija jāsniedz patērētājiem. Tomēr par ikvienu finanšu pakalpojumu un produktu patērētājiem jāsaņem tā sauktais "paziņojums par svarīgākajiem faktiem" (*Key Facts Statement*). Šāds paziņojums uz vienas vai divām lapām sniedz kopsavilkumu par visiem attiecīgā finanšu produkta svarīgākajiem nosacījumiem. Kaut gan paziņojums par svarīgākajiem faktiem neaizstāj līgumu, tas nodrošina viegli saprotamas norādes, lai patērētāji labāk saprastu savus finanšu pirkumus. Vēl svarīgāk patērētājiem Latvijā būtu ieviest tipveida līgumus vai vismaz tipveida līgumnoteikumus finanšu pamatpakalpojumiem. Daudzos līgumos par finanšu pakalpojumiem, tostarp patēriņa un hipotekārajiem kredītiem, ietverti tādi nosacījumi, kurus parasti iekļauj līgumos starp diviem uzņēmumiem (tā sauktajos "*business-to-business*" jeb B2B līgumos) un kurus nedrīkstētu iekļaut līgumos starp uzņēmumu un patērētāju (tā sauktajos "*business-to-consumer*" jeb B2C līgumos). Tipveida līguma nosacījumi nepieļautu šādu praksi. Pārskatā ieteikts profesionālām asociācijām izstrādāt paziņojuma par svarīgākajiem faktiem formu un tipveida līgumnoteikumus, ko izskatītu un apstiprinātu vai nu PTAC, vai arī FKTK.

Klientiem netiek nodrošināta iespēja pienācīgi iepazīties ar dokumentiem.

Kredītiestādes nedod saviem klientiem iespēju pirms dokumentu parakstīšanas pienācīgi ar tiem iepazīties un izprast to būtību. Daudzkārt kredītiestādes neļauj tos arī iznest

⁶⁸ Ziņu portāls Delfi, (tiešsaiste) (atsauce 16.05.2010.). Pieejams: <http://www.delfi.lv/news/national/politics/article.php?id=23245001>

⁶⁹ Ziņas un diskusijas par kredītiem, (tiešsaiste) (atsauce 16.05.2010.). Pieejams: http://www.krediti.lv/?art_id=22

no savām telpām, lai cilvēks varētu konsultēties ar kompetentu speciālistu vai juristu. Dažas bankas piedāvā klientam uzaicināt savu juristu uz banku, tomēr grūtībās nonākušais kredītņēmējs visbiežāk to finansiāli nevar atļauties. Tāpat ir gadījumi, kad bankas pārstāvis klientam, kurš nepietiekami pārzina latviešu valodu, it kā izskaidro papildvienošanās būtību, tomēr vēlāk kredītņēmējs secina, ka bankas pārstāvis viņu nav informējis par parakstītā dokumenta patieso saturu.

Pēc autores domām, patērētāji un finanšu pakalpojumu sniedzēji tikai iegūtu, ja tiktu sniegta skaidra, patiesa, viegli saprotama un salīdzināma informācija, finanšu pakalpojuma izvēles un iegādes brīdī. Pamata informācija par konkrēto finanšu pakalpojumu vajadzētu sniegt vienkāršā formā kā, piemēram, galveno faktu izklāsts (tiek izmantots Apvienotajā Karalistē), Standartizētā Eiropas patērētāju informācija, Eiropas Standartizētā informācijas lapa hipotekārajiem kredītiem, tādējādi patērētājiem būtu daudz vieglāk saprast un salīdzināt pakalpojumu cenas.

3.4. Patērētāju sūdzību rezumējums un iespējamie normatīvie uzlabojumi

Bieži tiek saņemtas gan rakstveida, gan arī elektroniskā pasta sūdzības par to, ka kredīta devējs jau ir vienpusēji laužis kredīta līgumu un vērsies tiesā, pieprasot visa kredīta atmaksu, vērsot piedziņu pret nekustamo īpašumu, jo patērētājs nav savlaicīgi veicis no līguma izrietošos maksājumus. Vairākas sūdzības saņemtas pēc tam, kad jau ir pieņemts tiesas nolēmums par saistību bezstrīdus piespiedu izpildi vai saistību piespiedu izpildi brīdinājuma kārtībā, kurus iespējams ietekmēt vienīgi, ceļot prasību vispārējā prasības kārtībā. Saņemtas sūdzības arī par nekustamā īpašuma labprātīgas pārdošanas izsolē tiesas ceļā kārtībā izskatītajām lietām, piemēram, par to, ka nekustamajam īpašumam tiek noteikta nesamērīgi maza izsoles sākumcena un to, ka patērētājam praktiski nav iespējams ietekmēt šī procesa rezultātu. Šādos gadījumos patērētāji parasti lūdz arī netaisnīgu līguma noteikumu izvērtēšanu, kam visbiežāk nav praktiskas nozīmes konkrētajos strīdos, jo līguma noteikumu izvērtēšana nespēj atrisināt situāciju, kad patērētājs nespēj veikt līgumā noteiktos maksājumus⁷⁰.

Daudz sūdzību saņemtas par kredītiestāžu piedāvātajiem kredītēšanas līguma noteikumu grozījumiem, ja patērētājam tiek atlikts maksājuma termiņš, samazināti maksājumi, mainīta kredīta valūta vai procentu likme no fiksētās uz mainīgo vai

⁷⁰ Patērētāju tiesību aizsardzības centrā saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem 2010. gada pirmajos deviņos mēnešos analīze (tiešsaiste) (atsauce 29.10.2010). Pieejams: http://www.ptac.gov.lv/upload/atskaite/atskaite_par_finansu_pakalpojumiem_2010_3cet.pdf;

otrādi. Visbiežāk sūdzības tiek saņemtas par to, ka minētajos gadījumos patērētājam tiek paaugstināta procentu likme.

Izskatot šāda veida patērētāju sūdzības, PTAC lielākajā daļā gadījumu ir atzinis kredītiestāžu rīcību par pamatotu, jo šādos gadījumos normatīvie akti neaizliedz pārskatīt līguma noteikumus, arī procentu likmi, ar nosacījumu, ka tā atbilst pastāvošajiem tirgus nosacījumiem. Lielākajā daļā gadījumu, kad PTAC ir šādos līgumos konstatējis netaisnīgus līguma noteikumus, attiecīgais pakalpojumu sniedzējs pārkāpumus ir novērsis labprātīgi.

Par apspriestu līguma noteikumu ir atzīstams tāds līguma noteikums, par kuru līgumslēdzēji savstarpēji apmainoties viedokļiem ir vienojušies.

Tas vien, ka ir apspriesti līguma atsevišķi noteikumi vai atsevišķu noteikumu attiecīgi aspekti, nevar būt par pamatu secinājumam, ka savstarpēji apspriesti ir arī pārējie līguma noteikumi.

Parakstīts līgums pats par sevi nav pietiekams pierādījums tam, ka līgumslēdzēji savstarpēji apsprieda katru līguma noteikumu atsevišķi.

Saņemtas daudz gan rakstveida, gan arī elektroniskā pasta sūdzības par to, ka kredītiestādes, kuru hipotekārā kredīta vai patēriņa kredīta līgumā paredzēts, ka tās pēc noteikta laika var pārskatīt procentu likmes (piemēram, mainīgās procentu likmes fiksēto daļu), to dara un par šo jauno likmju un līguma nosacījumu samērīgumu.

Lielākajā daļā no šiem gadījumiem PTAC pārkāpumus nav konstatējis, izņemot gadījumus, kad līgumu grozījumos tiek ietverti netaisnīgi līguma noteikumi. Kā galveno problēmu, kas izriet no šīm sūdzībām, PTAC saskata nepietiekamo patērētāju informētību par šāda veida līgumu un uzņemto saistību saturu, kā arī to, ka, iespējams, līguma slēgšanas brīdī, kredītiestāžu darbinieki sniedza patērētājiem nepilnīgu informāciju par pakalpojuma būtību⁷¹.

Līguma noteikums, kuru līgumslēdzēji savstarpēji nav apsprieduši, ir netaisnīgs, ja tas pretēji labticīguma prasībām rada būtisku neatbilstību līgumā noteiktajās līgumslēdzēju tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājam.

No minētā izriet, ka būtiska neatbilstība līgumā noteiktajās līgumslēdzēju tiesībās un pienākumos ir arī līgumslēdzēju vienlīdzības principa pārkāpums.

Tādējādi netaisnīgs noteikums ir tāds neapspriests noteikums, kas neatbilst tiesiskās vienlīdzības principam par sliktu patērētājam.

Tāpat arī vairākos gadījumos PTAC konstatēja, ka kredītiestāde nav ievērojusi līgumā noteikto termiņu procentu likmes pārskatīšanai, kas ir pretrunā ar Civillikuma noteikumiem.

⁷¹ turpat (atsauce 29.10.2010);

Visos gadījumos pēc PTAC pieprasījuma kredītiestāde piekrita patērētājiem likmi nepārskatīt, piemērojot patērētājam arī uz nākamo termiņu iepriekšējo procentu likmi.

Bieži saņemtas sūdzības no patērētājiem, kuri informējuši kredīta devēju, ka nespēj atmaksāt kredīta maksājumus, bet kredītiestāde vai cita veida aizdevējs (visbiežāk – līzinga devējs) nesniedz atbildes uz patērētāju iesniegumiem un nepiedāvā nekādu risinājumu, vēršot piedziņu. Pēc PTAL grozījumu spēkā stāšanās par hipotekārajiem kredītiem šādu sūdzību ir mazāk, visvairāk šādu sūdzību ir saņemtas par līzinga devēju rīcību. Tāpat arī daudz patērētāju sūdzību saņemtas sakarā ar atlikušo kredīta maksājumu apmēru pēc ieķīlātās automašīnas realizācijas, kā arī par attiecīgā līzinga devēja darbībām, pārdodot ieķīlāto automašīnu (automašīnas pārdošanas vērtību).

Šādos gadījumos PTAC sniedza patērētājiem konsultācijas par viņu tiesībām konkrētajā gadījumā, ņemot vērā, ka šādu strīdu izskatīšana nav PTAC kompetencē.

PTAC ir saņēmis vairākas sūdzības no galviniekiem un ķīlas devējiem sakarā ar to, ka kredīta devējs vērš pret viņiem prasības par parāda piedziņu. PTAC kompetencē nav atbrīvot galviniekus vai ķīlas devējus no uzņemtajām saistībām, bet tikai veikt līgumu izvērtēšanu. Lielākajā daļā gadījumu PTAC ir secinājis, ka strīds starp pusēm ir par kredīta atmaksu, nevis par netaisnīgiem līguma noteikumiem, kam bieži šādos strīdos nav nozīmes.

Tāpat arī PTAC ir saņēmis vairākas sūdzības no galviniekiem un ķīlas devējiem, kas galvojuši vai devuši ķīlu aizdevuma līguma izpildei, kurš noslēgts ar juridisku personu, sūdzības no juridiskām personām, kā arī sūdzības par finanšu pakalpojumu līgumiem, no kuriem izriet, ka konkrētā persona, noslēdzot līgumu, darbojusies savas saimnieciskās darbības ietvaros. PTAC, atbildot uz šādām sūdzībām, ir informējis iesniedzējus, ka tie nav uzskatāmi par patērētājiem un ka šādu sūdzību izskatīšana nav PTAC kompetencē, informējot, ka šāda veida strīdi risināmi līgumā vai likumā noteiktajā kārtībā.

Attiecībā uz apdrošināšanas pakalpojumu jomu galvenokārt PTAC ir saņēmis patērētāju sūdzības par to, ka apdrošinātājs atteicies izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību un apdrošināšanas atlīdzības apmēru, kā arī līguma noteikumiem, uz kuru pamata apdrošināšanas atlīdzība nav izmaksāta vai izmaksāta daļēji. Gadījumos, kad pastāv strīds par apdrošināšanas atlīdzības izmaksu vai atlīdzības apmēru, PTAC ir iesniedzējus informējis par strīdu risināšanas iespējām Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombudā vai tiesā, ņemot vērā, ka šādu strīdu izskatīšanas nav PTAC kompetencē, savukārt attiecībā uz netaisnīgiem līguma noteikumiem PTAC pārkāpumus nav konstatējis, izņemot to, ka līgumos ietvertas šķērējtiesas klauzulas. Vairākas patērētāju sūdzības PTAC ir saņēmis sakarā ar darījumiem ar finanšu instrumentiem, piemēram, maržinālajos kontos, FOREX darījumiem. Konkrētajos gadījumos PTAC ir saņēmis Finanšu un kapitāla tirgus komisijas

atzinumu, savukārt līguma noteikumos PTAC pārkāpumus nav konstatējis, ņemot vērā šo darījumu specifiku. Savukārt attiecībā uz iespējamo zaudējumu atlīdzību PTAC sūdzību iesniedzējus ir informējis par iespējam strīdu izskatīt tiesā, ņemot vērā, ka šādu jautājumu risināšana nav PTAC kompetencē.

Saistībā ar komercprakses jomu saņemtas sūdzības par patērētāja kreditēšanas un depozīta ieguldījumu reklāmām, kredītiestādes vērtīgo pirkumu programmu, kredītiestādes rīcību, nosakot ierobežotu apdrošinātāju loku, kur patērētājam iespējams veikt nekustamā īpašuma apdrošināšanu, nekustamā īpašuma novērtēšanu⁷².

Lai nodrošinātu efektīvu patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu uzraudzību, nepieciešams veidot modernu, ilgtspējīgu, labi koordinētu un uz rezultātu balstītas tirgus uzraudzības sistēmu, kas nodrošināta ar adekvātiem resursiem. Tāpēc ir jāturpina stiprināt patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu ieviešanas un tirgus uzraudzības institūciju kapacitāte gan cilvēkresursu, gan finanšu resursu jomā. Nepietiekama tirgus uzraudzība, nepārbaudot tirgū laisto preču un pakalpojumu atbilstību normatīvo aktu un drošuma prasībām, rada draudus ne tikai patērētāju veselībai un dzīvībai, bet arī rada negodīgus konkurences apstākļus un veicina nelabvēlīgu uzņēmējdarbības vidi

⁷² turpat (atsauce 29.10.2010);

4.VĀCIJAS PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS LIKUMA SALĪDZINĀJUMS AR LATVIJAS REPUBLIKASPĒRĒTĀJU TIESĪBAS AIZSARDZĪBAS LIKUMU

Ņemot vērā, ka Vācija ir federāla valsts, federālā valdība ievieš tiesību aktus, kas regulē patērētāju tiesību aizsardzību, līdz ar to Vācijā nav centrālās uzraudzības iestādes, kuras darbotos patērētāju aizsardzības interesēs.

Kā piemēru var minēt federālo karteļu biroju, kas uzrauga pretmonopola likumu un konkurences tiesības aktus, tā ir augstākā federālā iestāde. Federālā finanšu uzraudzības iestāde – valsts iestāde, kura uzrauga visas bankas, finanšu pakalpojuma institūcijas, apdrošināšanas sabiedrības un vērtspapīru tirdzniecību. Šī iestāde nodrošina patērētājus ar informāciju un šķīrējtiesām⁷³.

Autorei pētot Vācijas likumus atklājās, ka, piemēram, salīdzinot ar Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības likumu, Vācijā nav viens likums, kurā tiktu regulētas patērētāju tiesības visos aspektos.

Kāda Eiropas Savienības direktīva paredzējusi patērētāju tiesību stingrāku aizsardzību. Pēc ilgākām šaubām Vācijas likumdevējs nolēmis veidot nevis atsevišķu patērētāju tiesību aizsardzības likumu (kā tas noticis, piemēram, ES valstīs Francijā un Austrijā, kā arī Latvijā), bet iekļaut šīs normas BGB (centrālā Vācijas civillikuma sistēma) sastāvā. Tas, līdzīgi kā citi BGB modernizācijas pasākumi, gan radījis vairākas dažāda veida - gan tehniskas, gan saturiskas problēmas. Tā, piemēram, BGB „vecās” normas balstās uz pušu līdztiesības principu, bet patērētāju tiesības savukārt vērstas uz vienas puses patērētāja lielāku aizsardzību. Grūtības bijušas arī terminoloģijas jomā - termini, kas lietoti ES direktīvā, un patērētāju tiesību jēdzieni vispār atšķiras no līdzšinējās juridiskās terminoloģijas Vācijā, bieži vien tiem ir funkcionāls un izskaidrojošs, nevis definatīvs raksturs, tie nesaistās ar ilgstoši izstrādāto nacionālo terminoloģiju civiltiesībās un tādēļ gan satura, gan formas ziņā slikti iekļaujas BGB sastāvā⁷⁴.

Tiesību normas, kuras galvenais mērķis ir patērētāju tiesību aizsardzība Vācijas likumos pārklājas ar citiem mērķiem, tāpēc, ka definējot jēdzienu „patērētājs” var dažādos sociālos kontekstos, piemēram, patērētājs ir tas pats, kas darba ņēmējs un atsevišķā likuma tiek aizstāvētas darba ņēmēja intereses. Noteikumi, kas regulē darbības ar ķīmiskajām

⁷³ http://ec.europa.eu/consumers/overview/country_profile/DE_web_country_profile_en.pdf (aplūkots 01.11.2010)

⁷⁴ Kāda būs civiltiesību rītdiena, Jurista vārds: 24.09.2002 Nr. 19 (252), (tiešsaiste), (atsauce 30.10.2010).

Pieejams: <http://dljv.eu/pressemit.htm>

vielām, tādējādi šie noteikumi var kalpot gan darba drošības un patērētāju aizsardzības jomu, un, iespējams, arī vides jomu, taču juridiskos jautājumos patērētāju aizsardzība nav definēta.

Turpmāk tiks minēti noteikumi, kuros mērķis ir patērētāju tiesību aizsardzība:

1) Civillikumā (BGB) – nodaļās par distances līgumiem, elektriskās komercijas līgumiem, patēriņu preču pārdošanas, nepilna laika daļas līgumi, patēriņa kredīta līgumi – sniedz finansiālu atbalstu no uzņēmējiem, arī nomaksas līgums un mājokļu īres noteikumi ir attiecināmi uz patērētāju tiesību aizsardzību, tikai plašāka nozīmē.

2) Daudzas procesuālas prasības ir pamatotas ar patērētāju tiesību aizsardzību, piemēram, zemes pirkšanas līgums, kurā ir nepieciešams notāra apliecinājums, šajā gadījumā, lai patērētājam būtu vieglāk tikt galā ar juridiskajām formalitātēm, jo līgumus slēdz ļoti daudz.

3) Daudzi noteikumi, kas attiecas uz publiskajām tiesību normām, tiesību akti, kas vairāk kalpo veselības aprūpē, šīs tiesību normas parasti nosaka, lai ražotāju un izplatītāju preces atbilst noteiktiem minimālajiem standartiem. Vācijas tiesību aktos vissvarīgākais ir tiesiskums.

4) Maksātspējas likums – šajā likuma tiek aizsargātas patērētāju tiesības, kurā ir noteikts, ka patērētājs atbrīvots no noteiktiem maksājumiem, ka arī patērētājs ir maksātspējīgs tad, piemēram, ar tiesas rīkojumu atlikušo parādu par kredītu maksājumu var atmaksāt sešu gadu laikā.

5) Arī konkurences tiesībās tiek aizsargātas patērētāju tiesības, tās regulē negodīgu konkurenci⁷⁵.

Patērētāju tiesību aizsardzība ir paredzēti, lai nodrošinātu godīgu konkurenci un brīvu, patiesu plūsmu informāciju tirgū. Patērētāju tiesību aizsardzība ir viens no Vācijas valdības noteikumiem, kuru mērķis ir aizsargāt patērētāju intereses. Piemēram, valsts var prasīt uzņēmumiem atklāt detalizētu informāciju par produktiem, piemēram, pārtikai. Patērētāju tiesību aizsardzība ir saistīta ar ideju par "patērētāju tiesību aizsardzība" (patērētājiem ir dažādi kā patērētāju tiesībām), un veidošanos patērētāju organizācijām, kas palīdz patērētājiem izdarīt labāku izvēli tirgū.

Patērētāju aizsardzības tiesību akti regulē privāto tiesību attiecības starp atsevišķiem patērētājiem un uzņēmumiem, kas pārdod preces un sniedz pakalpojumus. Patērētāju tiesību aizsardzība Vācijā attiecinās ne tikai ar produkta drošumu, bet arī - privātuma tiesības,

⁷⁵ *Consumerism. Interneta enciklopēdija – Wikipedia*, (tiešsaiste) (atsauce 19.05.2010.). Pieejams: http://de.wikipedia.org/wiki/Verbraucherschutz&ei=HKjVTJ_ALM6ZOvnN6LgJ&sa=X&oi=translate&ct=result&resnum=1&ved=0CBoQ7gEwAA&prev=/search%3Fq%3DGesetze,%2Bdie%2BRechte%2Bder%2BVerbraucher%2Bsch%25C3%25Bctzen%2Bin%2BDeutschland%26hl%3Dlv%26sa%3DG%26biw%3D1280%26bih%3D617;

negodīgu uzņēmējdarbību, krāpšanu, faktu sagrozīšanu, un citas patērētāju biznesa mijiedarbības.

KOPSAVILKUMS

Pētījuma rezultātā autors izvirza aizstāvēšanai šādas tēzes:

1. Patērētāju aizsardzības tiesības ir viena no civiltiesību starpnozārēm, kas ir harmonizētas visā Eiropas Savienībā, saskaņā ar attiecīgajām direktīvām. Šo tiesību aizsardzības mērķis ir nodrošināt preču un pakalpojumu kvalitāti un drošumu, attīstot un realizējot patērētāju tiesību aizsardzību kā neatņemamu un dabīgu valsts politikas sastāvdaļu. Patērētāju tiesību pamatprincips ir patērētāju veselības, drošības un ekonomisko interešu aizsardzība. Tās mazina līguma dalībnieku faktiskās nevienlīdzības nelabvēlīgās sekas.

2. Patērētāju aizsardzības tiesības radās laika gaitā, attīstoties sabiedrības ekonomiskās un sociālās dzīves organizācijai. Bija jāveido jauni civiltiesību noteikumi, lai pienācīgi apmierinātu patērētāju īpašās vajadzības

3. Eiropas Savienības patērētāju tiesību aizsardzības tiesiskā bāze veidojas no vispārīgiem normatīviem aktiem, kas saistīti ar produkcijas kvalitāti un drošību, darījumu drošumu, patērētāju izglītību un citiem normatīviem dokumentiem, kas saistīti ar patērētāju interesēm. Eiropas Savienība neregulē katras dalībvalsts patērētāju tiesību aizsardzības politiku, bet gan nosaka galvenās vadlīnijas un minimālos standartus, kas jāievēro preču un pakalpojumu ražotājiem.

4. Patērētāju aizsardzības normatīvo bāzi Latvijā veido gan likumi, gan arī dažādi MK noteikumi. Patērētāju tiesību aizsardzības tiesiskā bāze Latvijā, galvenokārt, ir attīstījies pateicoties integrācijai ES, jo daudzi likumi ir pieņemti pielāgojot ES direktīvas un regulas.

5. Patērētāju tiesību un interešu aizsardzība valsts līmenī tiek nodrošināta ar divu pamatelementu palīdzību. Pirmais pamatelements ir atbilstoša normatīvo dokumentu bāzes izstrāde un pieņemšana, kas sevī ietver likumus, noteikumus, lēmumus un rīkojumus. Bet otrs elements ir valsts institūcijas, kas veic valsts politikas patērētāju tiesību aizsardzības jomā īstenošanu ikdienā.

6. Patērētāju tiesību aizsardzības likums nosaka divu veidu institūcijas, kuras darbojas patērētāju tiesību aizsardzības jomā – biedrības un patērētāju tiesību aizsardzības uzraugošas un kontrolējošas iestādes.

7. Patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu ievērošanas uzraudzību finanšu pakalpojumu jomā veic PTAC, kas ir viena no galvenajām tirgus uzraudzības institūcijām Latvijā un ir atbildīga par Patērētāju tiesību aizsardzības likuma un citu patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu ievērošanas uzraudzību un kontroli.

8. Lai novērstu pašreizējās problēmas patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtībā, nepieciešams pārskatīt pašreizējo patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtību, veicinot to, lai

patērētāji un uzņēmēji pēc iespējas spētu vienoties par abām pusēm pieņemamu risinājumu, kā arī to, lai pakāpeniski Latvijā tiktu ieviestas brīvprātīgas sūdzību izskatīšanas shēmas sadarbībā ar nevalstiskajām patērētāju aizsardzības biedrībām un uzņēmēju nevalstiskajām organizācijām, un lēmumu pieņemšanu koleģiālā veidā, kas varētu veicināt patērētāju strīdu atrisināšanu sarunu ceļā.

9. Lai uzlabotu patērētāju strīdus risināšanu Patērētāju aizsardzības centram vajadzētu sniegt palīdzību patērētāju individuālo strīdu risināšanā, sniedzot informāciju par patērētāja tiesībām konkrētā strīda ietvaros, kā arī darbojoties kā vidutājs, lai panāktu strīdu atrisināšanu. Izveidot Patērētāju sūdzību izskatīšanas komiteju, kura, izskatot patērētāju individuālo strīdu, pieņem lēmumu, uz kura pamata var tikt izsniegts izpildu dokuments. Komiteja tiek sasaukta uz konkrētu lietu izskatīšanu un tās sastāvu veido uzņēmēju asociāciju, profesionālo asociāciju (ekspertu) un patērētāju nevalstisko organizāciju pārstāvji, tādējādi nodrošinot ātrāku un efektīvāku procedūru, kā arī palielinot pušu uzticību komitejas lēmumam un to lietu skaitu, kurās tiek panākts izlīgums. Vai arī Patērētāju aizsardzības centrs sniedz palīdzību patērētāju individuālo strīdu risināšanā, sniedzot informāciju par patērētāja tiesībām konkrētā strīda ietvaros, kā arī darbojoties kā vidutājs, lai panāktu strīdu atrisināšanu, Patērētāju centrs izskata šīs konkrētās sūdzības un pieņem lēmumu, uz kura pamata var tikt izsniegts izpildu dokuments; ja kādu no pusēm neapmierina pieņemtais lēmums, tām ir tiesības vērsties tiesā civiltiesiskā kārtībā.

10. Par visiem finanšu pakalpojumiem un produktiem patērētājiem no finanšu pakalpojumu sniedzējiem jāsaņem vienkārša un viegli saprotama informācija — turklāt šādai informācijai jādod iespēja "salīdzinot nopirkt" Latvijā piedāvātos pakalpojumus.

11. Vēl svarīgāk patērētājiem Latvijā būtu ieviest tipveida līgumus vai vismaz tipveida līgumnoteikumus finanšu pamatpakalpojumiem. Tipveida līguma nosacījumi nepieļautu negodīgu un agresīvu komercpraksi, par svarīgākajiem faktiem, formu un tipveida līgumnoteikumus, ko izskatītu un apstiprinātu vai nu PTAC, vai arī FKTK.

12. Lai nodrošinātu efektīvu patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu uzraudzību, nepieciešams veidot modernu, ilgtspējīgu, labi koordinētu un uz rezultātu balstītu tirgus uzraudzības sistēmu, kas nodrošināta ar adekvātiem resursiem. Tāpēc ir jāturpina stiprināt patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu ieviešanas un tirgus uzraudzības institūciju kapacitāte gan cilvēkresursu, gan finanšu resursu jomā. Nepietiekama tirgus uzraudzība, nepārbaudot tirgū laisto preču un pakalpojumu atbilstību normatīvo aktu un drošuma prasībām, rada draudus ne tikai patērētāju veselībai un dzīvībai, bet arī rada negodīgus konkurences apstākļus un veicina nelabvēlīgu uzņēmējdarbības vidi.

ANOTĀCIJA

Bakalaura darbā „Kredītiestāžu atbildība saskaņā ar patērētāju tiesību aizsardzību”, tiek pētīti patērētāju tiesību aizsardzības sistēmas izveidošanās un tās attīstība, normatīvie regulējumi Eiropas Savienībā un Latvijā. Raksturotas institūcijas un tās funkcijas, kas darbojas patērētāju tiesību aizsardzības jomā. Darbā tiek apkopoti kredītiestāžu pārkāpumi pret patērētājiem, apskatīta kāda ir patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtība, kādi ir trūkumi. Ir izveidots Patērētāju tiesību aizsardzības centra saņemto sūdzību rezumējums un iespējamie normatīvie uzlabojumi. Nobeiguma nodaļā tiek salīdzināts Vācijas patērētāju aizsardzības likums ar Latvijas Republikas patērētāju aizsardzības likumu, lai uzzinātu kāda prakse ir citā Eiropas Savienības valstī.

Darbā izmantotas publikācijas, mācību materiāli, Latvijas Republikas normatīvie akti, kā arī pieejamā informācija masu mēdijos un internetā interneta avoti.

Darba autore secina, lai nodrošinātu efektīvu patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu uzraudzību, nepieciešams veidot modernu, ilgtspējīgu, labi koordinētu un uz rezultātu balstītas tirgus uzraudzības sistēmu, kas nodrošināta ar adekvātiem resursiem. Tāpēc ir jāturpina stiprināt patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu ieviešanas un tirgus uzraudzības institūciju kapacitāte gan cilvēkresursu, gan finanšu resursu jomā.

ANNOTATION

The paper “Responsibility of Credit Institutions Concerning Consumer Protection” examines formation and development of the consumer protection system as well as regulations in the European Union and Latvia. Institutions working in the area of consumer protection and their functions are also described. The paper covers credit institution violations against consumers, the order by which consumer complaints are processed and the drawbacks of the system. Complaints received by the consumer protection center are summarized and possible improvements are proposed. The concluding section compares consumer protection laws of Germany and Latvia in order to get insight into the practices used by other countries of the European Union.

Various publications, learning materials, legal acts of the Republic of Latvia have been used in the paper, as well as the information available on the Internet and in mass media resources.

The author concludes that in order to ensure effective monitoring of consumer protection legal acts it is necessary to create a modern, sustainable, well coordinated and results-oriented market monitoring system, which is provided with adequate resources. Therefore it is necessary to sustain the capacity of consumer protection and market monitoring institutions in both human resource and financial areas.

IZMANOTOTĀS LITERATŪRAS UN NORMATĪVO AKTU SARAKSTS

Literatūra

1. Balodis K. Ievads civiltiesībās. – Rīga: Zvaigzne ABC, 2007. – 383. lpp.
2. Jakubaņecs V. Juridiski terminoloģiskā, skaidrojošā vārdnīca. – Rīga: „P&K”, 2005. – 279 lpp.
3. Kalniņš E. Privāttiesību teorija un prakse. – Rīga: Tiesu namu aģentūra, 2005. – 400 lpp.
4. N. Reich, Diverse Approaches to consumer protection Philosophy, JCP 1991-1992, Vol. 14, 274.lpp.
5. Weatherill S. EU Consumer Law and Policy. – Cheltenham (Glos): Edward Elgar Publishing Limited, 2005. – 253 p.

Normatīvie akti

1. Eiropas Kopienas dibināšanas līguma// Eiropas Savienības Oficiālais Vēstnesis C 321 E/1, 29.12.2006.
2. Patērētāju tiesību aizsardzības likums, Latvijas Vēstnesis 01.04.1999;
3. Valsts darba inspekcijas likums,Latvijas Vēstnesis. 01.01.2002.;
4. Ministru kabineta 2006. gada 01. augusta noteikumu Nr. 632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums” // Vēstnesis, 125, 08.08.2006.
5. Ministru kabineta 1998. gada 17. marta rīkojums Nr.128 „Par Patērētāju tiesību aizsardzības centra izveidošanu”// Vēstnesis, 73, 1998.03.19.
6. Ministru kabineta 2006. gada 06. novembra rīkojums Nr.877 „Par Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības un attīstības stratēģiju 2007.–2009.gadam”// Vēstnesis, 180, 09.11.2006.
7. Ministru kabineta 2006. gada 06. novembra rīkojums Nr.877 „Par Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības un attīstības stratēģiju 2007.–2009.gadam”// Vēstnesis, 180, 09.11.2006.
8. Ministru kabineta 2006. gada 01. augusta noteikumu Nr. 632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums” 9.,10. punkti// Vēstnesis, 125, 08.08.2006.
9. Ministru kabineta rīkojums Nr.754. „Par Patērētāju tiesību aizsardzības politikas pamatnostādnes.” Latvijas Vēstnesis. 15.10.2004;
10. Ministru kabineta noteikumi Nr.911 „Tirgus uzraudzības padomes nolikums”. Latvijas Vēstnesis. 12.11.2004.;
11. Ministru kabineta noteikumi nr.76 „Veselības inspekcijas nolikums”. Latvijas Vēstnesis. 30.11.2004;

12. Ministru kabineta noteikumi Nr.962 „Valsts vides dienesta nolikums”. Latvijas Vēstnesis. 30.11.2004
13. Ministru kabineta noteikumi Nr.547 „Valsts probes uzraudzības inspekcijas nolikums”. Latvijas Vēstnesis. 29.06.2004

Žurnāli

1. Council Resolution of 14 April 1975 on a preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy// Official Journal C 092 , 25.04.1975. P. 0001 – 0001

Periodika

1. E.Slicāne. Labi tikumi un to nozīme darījumu tiesiskajās attiecībās - Jurista Vārds, 19.04.2005., 14 (369)
2. J.Lapsa. Šķīrējtiesu darbības pārmaiņas gaidot - Jurista Vārds, 18.12.2007., 51 (504).

Interneta resursi

1. About CEN. Eiropas Standartizācijas komiteja, (tiešsaiste) (atsauce 02.03.2010.). Pieejams: <http://www.cen.eu/cen/AboutUs/Pages/default.aspx>;
2. Administratīvās rajona tiesas 21.02.2007. spriedums lietā Nr. A42394906 (A2123-07/2), pieejams – <http://www.tiesas.lv/index.php?id=2297> , Administratīvās rajona tiesas 03.10.2007. spriedums lietā Nr. A42373806 (A1887-07/17), pieejams – <http://www.tiesas.lv/index.php?id=2567> .
3. Administratīvās rajona tiesas 21.02.2007. spriedums lietā Nr. A42394906 (A2123-07/2), pieejams - <http://www.tiesas.lv/index.php?id=2297> .
4. Bankas sāk piekopt agresīvu komercpraksi. Neatkarīgā Rīta Avīze, (tiešsaiste) (atsauce (19.09.2010.)). Pieejams: <http://www.nra.lv/zinas/16868-ptac-atseviskas-bankas-sak-piekopt-agresivu-komercpraksi.htm>;
5. Consumerism. Interneta enciklopēdija – Wikipedia, (tiešsaiste) (atsauce 19.05.2010.).Pieejams:http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B0%D1%89%D0%B8%D1%82%D0%B0_%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2_%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B9
6. Consumerism. Interneta enciklopēdija – Wikipedia, (tiešsaiste) (atsauce 19.05.2010.)http://de.wikipedia.org/wiki/Verbraucherschutz&ei=HKjVTJ_ALM6ZOv

- nN6LgJ&sa=X&oi=translate&ct=result&resnum=1&ved=0CBoQ7gEwAA&prev=/search%3Fq%3DGesetze,%2Bdie%2BRechte%2Bder%2BVerbraucher%2Bsch%25C3%25BCtzen%2Bin%2BDeutschland%26hl%3Dlv%26sa%3DG%26biw%3D1280%26bih%3D617 (aplūkots 01.11.2010)
7. Diskusija par ES. Ārlietu ministrija, (tiešsaiste) (atsauce 04.03.2010). Pieejams: <http://www.mfa.gov.lv/lv/eu/diskusija-par-ES/zinojums/#3-7-5>;
 8. EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA 2005/29/EK(2005. gada 11. maijs), (tiešsaiste) (atsauce 23.05.2010.).
Pieejams:<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:149:0022:0039:LV:PDF>
 9. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2006/114/EK (2006. gada 12. decembris, (tiešsaiste) (atsauce 23.05.2010). Pieejams: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32006L0114:LV:HTML>
 10. EU consumer policy strategy. Eiropas biznesa ziņu portāls, (tiešsaiste) (atsauce 04.03.2010.). Pieejams: <http://www.eubusiness.com/topics/consumer/strategy>
 11. http://ec.europa.eu/consumers/overview/country_profile/DE_web_country_profile_en.pdf (aplūkots 01.11.2010)
 12. Informatīvais ziņojums Par patērētāju interešu aizsardzības sabiedrisko organizāciju lomas palielināšanu. LR Ekonomikas ministrija, (tiešsaiste) (atsauce 21.09.2010.).
Pieejams: www.em.gov.lv/em/images/modules/items/item_file_1582_31iz.doc;
 13. Institūcijas, kas izskata sūdzības un to darbības sfēras. LR EM mājas lapa: <http://www.em.gov.lv/em/2nd/?cat=524> (skatīts 18.08.2010)
 14. Kas ir direktīva. Eiropas Komisija, (tiešsaiste) (atsauce 12.08.2010.) Pieejams: http://ec.europa.eu/community_law/introduction/what_directive_lv.htm;
 15. Kas ir regula. Eiropas Komisija, (tiešsaiste) (atsauce 12.05.2010.) Pieejams: http://ec.europa.eu/community_law/introduction/what_regulation_lv.htm;
 16. Kā aizsargā patērētāju tiesības Vācijā, (tiešsaiste) (atsauce 25.05.2010). Pieejams: <http://www.dw-world.de/dw/article/0,2144,2452241,00.html>
 17. Kāda būs civiltiesību rītdiena, Jurista vārds: 24.09.2002 Nr. 19 (252), (tiešsaiste), (atsauce 30.10.2010). Pieejams: <http://dljv.eu/pressemit.htm>
 18. Nebankām prasīs atbildīgāku patēriņa kredītu aizdošanu (tiešsaiste) (atsauce 30.10.2010), pieejams <http://lv.lv/?menu=doc&id=213576>
 19. Par PIAA. Patērētāja ceļvedis, (tiešsaiste) (atsauce 21.09.2010.). Pieejams: <http://www.pateretaja-celvedis.lv/piaa/index.html>;

20. Par PIAA. Patērētāja ceļvedis, (tiešsaiste) (atsauce 21.09.2010.). Pieejams:
<http://www.pateretaja-celvedis.lv/piaa/index.html>;
21. Patērētāja tiesības. (tiešsaiste) (atsauce 19.09.2010.) Patērētāja tiesību ceļvedis.
<http://www.consumer-guide.lv/tiesibas/index.html>;
22. Patērētāju aizsardzības aksioloģiskā dimensija Eiropas Savienībā (tiešsaiste). (atsauce 15.08.2010.) Pieejams: http://www.laweuropa.com/Latvian/index.php?d=tuketici&mod=Ab_lt_Tuketicinin_1_1
23. Patērētāju tiesību aizsardzības centra 2009. gada 05. janvāra lēmums Nr. 1-Ig „Par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem”
24. Patērētāju tiesību aizsardzības centra struktūra (tiešsaiste) (atsauce 25.05.2010).
Pieejams: <http://www.ptac.gov.lv/page/107>
25. Patērētāju tiesību aizsardzības centrā saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem 2010.gada pirmajos deviņos mēnešos analīze (tiešsaiste) (atsauce 29.10.2010).
Pieejams:
http://www.ptac.gov.lv/upload/atskaites/atskaite_par_finansu_pakalpojumiem_2010_3_cet.pdf
26. Patērētāju tiesību aizsardzības un tirgus uzraudzības programma 2008.-2010.gadam. LR Ekonomikas ministrija, (tiešsaiste) (atsauce 10.08.2010.). Pieejams:
www.em.gov.lv/em/images/.../item_file_16973_programma.doc;
27. Patērētāju tiesību aizsardzības un tirgus uzraudzības programma 2008.-2010.gadam. LR Ekonomikas ministrija, (tiešsaiste) (atsauce 10.08.2010.). Pieejams:
www.em.gov.lv/em/images/.../item_file_16973_programma.doc
28. Pārskats par 2008. gada PTAC paveikto un būtiskākajām tendencēm, (tiešsaiste) (atsauce 25.05.2010.). Pieejams:
http://www.ptac.gov.lv/upload/atskaites/ptac_2008_gads_rezultati.pdf
29. Pēc patērētāju sūdzībām PTAC sācis pārbaudi par Swedbank: Finanšu ziņu portāls Finanenet, (tiešsaiste) (atsauce 16.05.2010.).
Pieejams: http://www.financenet.lv/nozares/157858-pec_pateretaju_sudzibam_ptac_sacis_parbaudi_par_swedbank_ricibu
30. Sabiedriskā labuma organizāciju likums, sabiedriskā labuma organizācijas statusa iegūšana. Sabiedriskās politikas portāls. Politikas ziņu portāls Politka.lv, (tiešsaiste) (atsauce 21.09.2010.) Pieejams:
http://www.politika.lv/temas/pilsoniska_sabiedriba/5975/;
31. Satversmes tiesas 17.01.2005. spriedums lietā Nr.2004-10-01, pieejams
<http://www.satv.tiesa.gov.lv/upload/2004-10-01.rtf>

32. Tirgus uzraudzības pamatprincipi. LR Ekonomikas ministrija, (tiešsaiste) (atsauce 18.08.2010.). Pieejams: <http://www.em.gov.lv/em/2nd/?cat=19525>
33. Veselības statistikas un medicīnas tehnoloģiju valsts aģentūra. (tiešsaiste) (atsauce 18.08.2010.). Pieejams: <http://www.vsmtva.gov.lv/>;
34. Vispārēja un vienota stratēģija. Eiropas Komisija, (tiešsaiste) (atsauce 03.03.2010.)
Pieejams: http://europa.eu/pol/cons/index_lv.htm ;
35. Ziņas un diskusijas par kredītiem, (tiešsaiste) (atsauce 16.05.2010.).
Pieejams:http://www.krediti.lv/?art_id=22
36. Ziņojums par tirgus uzraudzību 2008.gadā. Rīga, 2009.- 5.lpp.; LR Ekonomikas ministrija, (tiešsaiste) (atsauce 3.03.2010.). Pieejams
<http://polsis.mk.gov.lv/LoadAtt/file47778.doc>
37. Ziņojums par tirgus uzraudzību 2008.gadā. Rīga, 2009.- 5.lpp.; LR Ekonomikas ministrija, (tiešsaiste) (atsauce 3.03.2010.). Pieejams
<http://polsis.mk.gov.lv/LoadAtt/file47778.doc>
38. Ziņojums par tirgus uzraudzību 2008.gadā. Rīga, 2009.- 6.lpp.; LR Ekonomikas ministrija, (tiešsaiste) (atsauce 3.03.2010.). Pieejams
<http://polsis.mk.gov.lv/LoadAtt/file47778.doc>;
39. Ziņu portāls Delfi, (tiešsaiste) (atsauce 16.05.2010.). Pieejams:
<http://www.delfi.lv/news/national/politics/article.php?id=23245001>

Bakalaura darbs „Kredītiestāžu atbildība saskaņā ar patērētāju tiesību aizsardzību”
izstrādāts LU Juridiskajā fakultātē.

Ar savu parakstu apliecinu, ka pētījums veikts patstāvīgi, izmantoti tikai tajā norādītie
informācijas avoti un iesniegtā darba elektroniskā kopija atbilst izdrukai.

Autors: Evija Simanoviča

30.11.2010.

Rekomendēju darbu aizstāvēšanai

Vadītājs: Prof., Dr.iur. Ringolds Balodis

Recenzents: _____

Darbs iesniegts Valststiesību zinātņu katedrā: _____.

Metodiķe: _____

Darbs aizstāvēts bakalaura gala pārbaudījuma komisijas sēdē

2010. gada ____ prot. Nr. ____, vērtējums _____

Komisijas sekretāre: _____