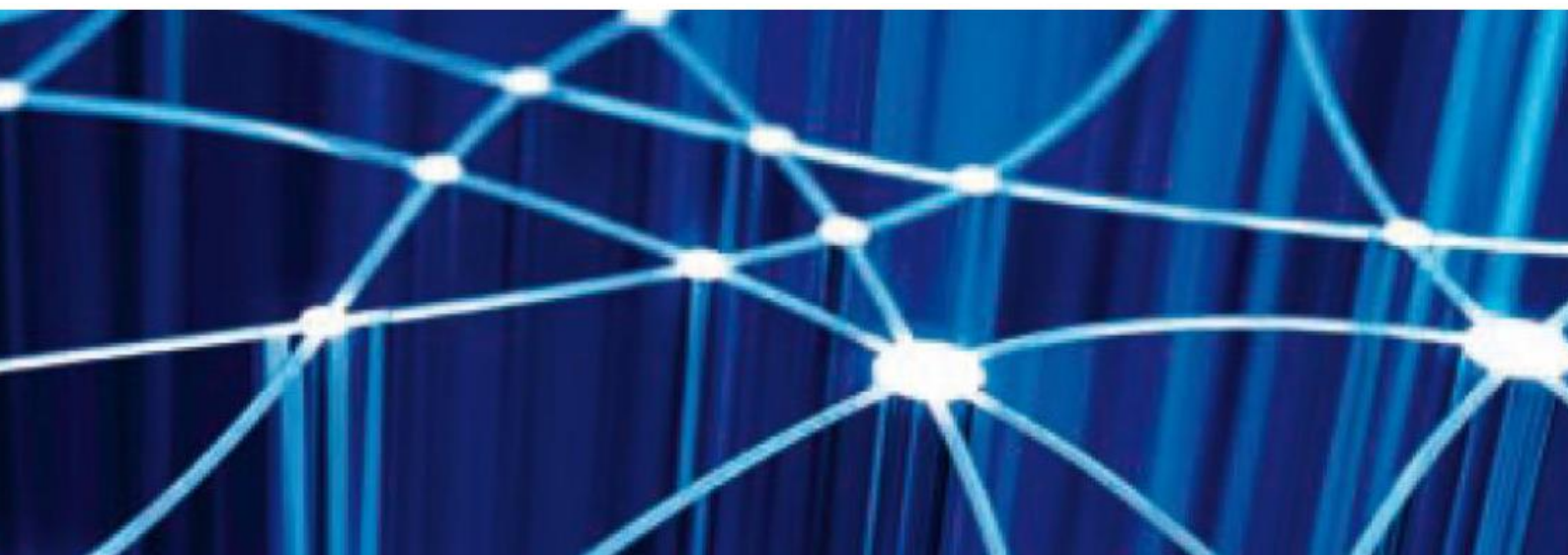




# ESAO REKOMENDĀCIJAS LĒMUMU PIENĒMŠANAI PATĒRĒTĀJU AIZSARDZĪBAS POLITIKAS JOMĀ

2014. gada marts



## **PRIEKŠVārds**

Šīs rekomendācijas izstrādāja ESAO Patērētāju aizsardzības politikas komiteja.  
Tās tika pieņemtas ESAO Padomes sēdē 2014. gada 12. martā.

© OECD

## IEVADS

Ar patērētāju tiesību aizsardzību saistīto jautājumu analīzes un problēmu risināšanas paņēmieni nepārtraukti attīstās, gluži tāpat kā pieaug patērētāju tiesību aizsardzības aģentūru risināmo problēmu sarežģītība. ESAO ar Patērētāju tiesību aizsardzības politikas komitejas starpniecību piedāvā daudzpusēju platformu jaunu problēmu risināšanai un politikas uzlabošanai. Komiteja ir veikusi politikas veidošanas fundamentālu pārskatīšanu — tika apstrīdēta tradicionālā pieeja politikas veidošanai. Komiteja pētīja, kā informācijas un uzvedības ekonomikas pētījumu rezultātā gūtās atziņas varētu efektīvāk integrēt politikas veidošanas procesā. Savus secinājumus un rekomendācijas Komiteja publicēja „Patērētāju tiesību aizsardzības politikas rīkkopā” 2010. gada jūlijā<sup>1</sup>.

Rīkkopa piedāvā spēcīgu sistēmu patērētāju tiesību aizsardzības problēmu izpētei un, lai noteiktu, kādus politikas pasākumus piemērot, ja vispār piemērot, lai uzlabotu patērētāju situāciju. Tā ir praktiska rokasgrāmata, kas noderēs visām valsts iestādēm, kuru pienākums ir aizstāvēt patērētāju intereses, tostarp iestādēm, kuras ir iesaistītas šīs nozares tiesību aktu piemērošanā.

Sistēma balstās uz pieņēmumu, ka spēcīga konkurence ir patērētāju labklājības palielināšanas galvenais faktors, bet papildinošas politikas bieži vien ir nepieciešamas, lai liktu tirgiem darboties efektīvāk patērētāju labā. Tā, piemēram, atzīst, ka informācija bieži vien ir asimetriska, nepilnīga un kļūdaina (t.i., maldinoša vai krāpnieciska) un ka šos trūkumus var novērst, veicot virkni dažādu pasākumu. Lai labāk izprastu faktoros, kas ietekmē patērētāju pieņemtos lēmumus, sistēmas darbības pamatā ir jaunākie informācijas un uzvedības ekonomikas pētījumi. Piemēram, patērētājus var ietekmēt veids, kādā viņiem tiek piedāvāta izvēles iespēja, kā arī aizspriedumi, kas var novest pie neapdomīgiem lēmumiem.

Turklāt rīkkopa aplūko arī šķēršļus, ar kuriem sastopas patērētāji, kas, piemēram, psiholoģiskā stāvokļa vai finanšu apstākļu, darījuma rakstura vai pirkuma veikšanas vietas vai konteksta dēļ var būt viegli ievainojami. Lai gan laiku pa laikam ikvienam patērētājam var būt nepieciešama aizsardzība, neaizsargātie patērētāji var saskarties ar pastāvīgiem izaicinājumiem; tas var notikt, piemēram, zema izglītības līmeņa, ierobežoto valodas zināšanu vai uztveres vai fizisko trūkumu rezultātā.

Komiteja ir atzīmējusi pozitīvo pieredzi, ko valdības un citas ieinteresētās puses ir guvušas, izmantojot šo rīkkopu problēmu (piemēram, e-komercijas, sakaru pakalpojumu un ilgtspējīga patēriņa jomā) izvērtēšanā un risināšanā, kā arī efektīvāku tiesību aktu izstrādē. Tā secināja, ka rīkkopas piedāvātā sistēma būtu vērtīgs resurss šo rekomendāciju sagatavošanā.

---

<sup>1</sup> ESAO (2010), Patērētāju aizsardzības politikas rīkkopa, *OECD Publishing*, doi: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264079663-en>.

## ESAO PADOMES REKOMENDĀCIJAS LĒMUMU PIENĒMŠANAI PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS POLITIKĀS JOMĀ

**PADOME,**

**PAMATOJOTIES UZ** 1960. gada 14. decembra Konvencijas par Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizāciju 5. panta (b) punktu;

**PAMATOJOTIES UZ** Padomes Rekomendācijām par Vadlīnijām patērētāju aizsardzībai elektroniskās tirdzniecības kontekstā [C(99)184/FINAL], Padomes Rekomendācijām Vadlīnijām patērētāju aizsardzībai pret negodīgu un maldinošu pārrobežu komercpraksi [C(2003)116] un Padomes Rekomendācijām par patērētāju strīdu risināšanu un kompensācijām [C(2007)74];

**ATZĪSTOT** pilntiesīgu patērētāju nozīmīgo lomu ekonomiskās situācijas uzlabošanā un inovāciju, produktivitātes un konkurences veicināšanā, kā arī patērētāju tiesību aizsardzības politikas nozīmīgo lomu patērētāju izglītošanā;

**ATZĪSTOT**, ka patērētāju preču un pakalpojumu tirgus pēdējo 20 gadu laikā ir ievērojami mainījušies informācijas un komunikāciju tehnoloģiju attīstības, likumdošanas reformu, tirdzniecības liberalizācijas, globalizācijas un pakalpojumu augošās lomas ekonomikā rezultātā;

**ATZĪSTOT**, ka šādas izmaiņas rada jaunus izaicinājumus patērētājiem un patērētāju tiesību aizsardzības politikas veidotājiem, kam jāsasaras ar mainīgajiem, arvien sarežģītākajiem un ar informāciju piesātinātajiem preču un pakalpojumu tirgiem;

**ATZĪSTOT**, ka visi patērētāji neatkarīgi no izglītības un pieredzes, laiku pa laikam var būt mazaizsargāti un ka neaizsargātajiem patērētājiem aizsardzība var būt nepieciešama pastāvīgi;

**APLIECINOT** informācijas un uzvedības ekonomikas rezultātā gūto nozīmīgo izpratni par patērētāju tiesību aizsardzības problēmu raksturu un priekšrocības, ko nodrošina šīs izpratnes izmantošana patērētāju tiesību aizsardzības politikas izstrādē, ieviešanā un pārskatīšanā;

**ŅEMOT VĒRĀ**, ka ESAO ir izstrādājusi „Patērētāju tiesību aizsardzības politikas rīkkopu”, kas nodrošina atbalstu un informāciju par patērētāju tiesību aizsardzības politikas izstrādi un ieviešanu;

**pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības politikas komitejas ierosinājumu:**

### **I. PIEKRĪT šajās rekomendācijās lietot šādas definīcijas:**

1. „Patērētāju tiesību aizsardzības iestāde” nozīmē jebkuru valdības iestādi, valsts patērētāju tiesību aizsardzības aģentūru vai citu valsts iestādi, kas ir atbildīga par i) patērētāju tiesību aizsardzības politikas vai tiesību aktu izstrādi un/vai ii) šīs politikas vai tiesību aktu ieviešanu un piemērošanu.
2. „Kaitējums patērētājam” nozīmē kaitējumu vai zaudējumu, kas rodas patērētājam, ja, piemēram, i) patērētājs tiek maldināts, izmantojot negodīgu tirgus praksi, lai tas iegādātos preces vai pakalpojumus, kurus parasti neiegādātos; ii) patērētājs maksā vairāk nekā būtu maksājis, ja būtu labāk

informēts; iii) patērētājs cieš zaudējumus negodīgu līguma noteikumu rezultātā vai iv) patērētāja iegādāto preču un pakalpojumu piegāde un veikspēja neatbilst plānotajam. Tas var notikt, piemēram, ja preces vai pakalpojumi, kurus patērētājs ir iegādājies, neatbilst tā saprātīgām cerībām attiecībā uz kvalitāti, veikspēju vai piegādes noteikumiem. Šāda situācija var rasties arī, ja preces vai pakalpojumi netiek piegādāti laikā, ir bojāti vai bīstami, nav derīgi paredzētajam izmantojumam vai neatbilst informācijai, kas tika sniegta patērētājam pirms darījuma noslēgšanas. Kaitējums patērētājam var izpausties dažādi: tas var būt strukturāls (t.i., ietekmē visus patērētājus) vai individuāls, patērētājam acīmredzams vai slēpts, finansiāls vai nefinansiāls. Kaitējums patērētājam var būt acīmredzams uzreiz, tas var parādīties laika gaitā, vai palikt apslēpts.

3. „Patērētāju tiesību aizsardzības politikas instruments” ir pasākums, ko īsteno vai atbalsta valdība, lai risinātu patērētāju tiesību aizsardzības problēmas. Šādi instrumenti iekļauj: i) patērētāju izglītošanas un informēšanas programmas; ii) informācijas sniegšanu un informatīvus pasākumus; iii) līguma noteikumu tiesisko regulējumu; iv) pārdomu periodu; v) morālus stimulus; vi) ētikas kodeksus un uzticamības zīmes; vii) standartus; viii) firmu un pakalpojumu sniedzēju licencēšanu un akreditāciju; ix) monetāros stimulus, naudas sodu un citus finanšu instrumentus; x) aizliegumus; xi) strīdu risināšanu un kompensācijas mehānismus; kā arī xii) ieviešanas stratēģijas.
4. „Neaizsargātie patērētāji” ir patērētāji, kuri ir pakļauti pastāvīgam riskam savu īpašību vai ārēju apstākļu dēļ.
5. „Mazaizsargātie patērētāji” ir patērētāji, kuri varētu tikt pakļauti riskam konkrētā brīdī sakarā ar kāda produkta tirgus situāciju, produkta īpašībām, darījuma raksturu vai patērētāja īpašībām vai ārējiem apstākļiem.

## **II. REKOMENDĒ, lai dalībvalstis:**

6. Izstrādātu un ieviestu politikas lēmumu pieņemšanas procedūru, kas paredzētu:
  - i) definēt problēmas raksturu un iemeslu; noteikt, kura patērētāju tiesību aizsardzības iestāde vai iestādes ir visatbilstošākā, lai izskatītu un risinātu konkrēto problēmu; kā arī noteikt, ciktāl potenciālie risinājumi varētu būt pretrunā ar citu valsts politiku mērķiem.
  - ii) izvērtēt patērētāju kaitējuma raksturu un apmēru. Jāņem vērā arī to patērētāju skaits un tips, ko var ietekmēt konkrētā problēma, kā arī veidi, kā tie var tikt ietekmēti.
  - iii) noteikt, vai darbība ir attaisnojama. Šādā izvērtējumā ir jāņem vērā patērētāju kaitējuma apmērs, neproporcionāla ietekme uz noteiktiem patērētāju tipiem (tostarp mazaizsargātiem vai neaizsargātiem patērētājiem); patērētāju kaitējuma paredzamais ilgums; kā arī iespējamās sekas situācijā, ja netiek veikti nekādi pasākumi.
  - iv) noteikt politikas mērķus, kas atbilst patērētāju tiesību aizsardzības politikas vispārējiem mērķiem un kas spēs mazināt vai novērst identificēto patērētāju kaitējumu, kā arī izvērtēt iespējas izmantot vienu vai vairākus patērētāju tiesību aizsardzības politikas instrumentus, lai sasniegtu šos mērķus. Šajā sakarā jāņem vērā arī pasākumi, kurus var veikt citas ieinteresētās puses, lai sasniegtu noteiktos mērķus.
  - v) izvērtēt iespējas, lai noteiktu vispiemērotāko un izdevīgāko. Vairumā gadījumu jāveic izmaksu un ieguvumu analīze, kurā jāņem vērā gan kvantitatīvie, gan kvalitatīvie aspekti. Šādai analīzei atvēlētajiem

resursiem ir jābūt proporcionāliem izvērtējamo iespēju iespējamajai ietekmei. Tāpēc nozīmīgākas izmaiņas politikā var prasīt lielāku personāla skaitu un vairāk resursu, nekā nelielas izmaiņas. Jāņem vērā izvērtējamo iespēju ietekme uz konkurenci, kā arī citām politikas jomām, piemēram, apkārtējo vidi, veselību un drošību.

- vi) izstrādāt pārskatīšanas procesu, lai periodiski izvērtētu, cik veiksmīgi izvēlētais patērētāju tiesību aizsardzības politikas instruments vai instrumenti sasniedz politikas mērķus un vai ir nepieciešamas kādas izmaiņas.
- 7. Veicināt politikas lēmumu pieņemšanas procesa piemērošanu visos valdības un tās struktūrvienību līmeņos, lai risinātu vietēja, valsts un starptautiska mēroga patērētāju tiesību aizsardzības problēmas, tostarp problēmas saistībā ar maldinošu, krāpniecisku vai negodīgu tirdzniecības praksi kopumā, kā arī patērētāju tiesību aizsardzības problēmas atsevišķos sektoros.
- 8. Piemērot šo procedūru, lai noteiktu, kuras patērētāju tiesību aizsardzības problēmas būtu jārisina un kādi piespiedu pasākumi būtu veicami to novēršanai.
- 9. Iesaistīt procedūrā pārstāvjus no patērētāju tiesību aizsardzības organizācijām, iesaistītajiem uzņēmumiem un/vai nozares asociācijām, kā arī attiecīgās jomas ekspertus, lai iegūtu informāciju, tehnisko zināšanas un saņemtu konsultācijas par attiecīgajiem jautājumiem. Nepieciešamība konsultēties jāapsver lēmumu pieņemšanas procesa katrā solī, īpašu uzmanību pievēršot darbībām, kuru ietvaros tiek formulētas un izvērtētas politikas iespējas.

**III. AICINA** valstis, kas nav EASO dalībvalstis, ievērot un ieviest šīs rekomendācijas;

**IV. UZDOD** Patērētāju tiesību aizsardzības politikas komitejai:

- i) veicināt šo rekomendāciju izpildi dalībvalstu un citu valstu vidū;
- ii) būt par pieredzes apmaiņas forumu šo rekomendāciju ieviešanas jautājumos;
- iii) uzraudzīt šo rekomendāciju ieviešanu un to ietekmi uz politikas veidošanu, kā arī atskaitīties Padomei piecu gadu laikā no rekomendāciju pieņemšanas un turpmāk, kā noteikts.