

Briselē, 16.12.2015.
COM(2015) 644 final

KOMISIJAS ZIŅOJUMS EIROPAS PARLAMENTAM UN PADOMEI

Ziņojums par Eiropas Parlamenta un Padomes 2009. gada 14. janvāra Direktīvas 2008/122/EK par patērētāju aizsardzību attiecībā uz dažiem aspektiem, kas saistīti ar daļlaika lietojuma tiesībām, ilgtermiņa brīvdienu produktiem, tālākpārdošanas un apmaiņas līgumiem, izvērtējumu

1. IEVADS

Šajā ziņojumā tiek vērtēta Direktīvas 2008/122/EK (turpmāk “Daļlaika lietojuma tiesību direktīva”) piemērošana dalībvalstīs un tās ietekme.

Ar 2008. gadā pieņemto Daļlaika lietojuma tiesību direktīvu tika atcelta iepriekšējā Direktīva 94/47/EK¹ un modernizēti tās noteikumi, reaģējot uz jaunu produktu parādīšanos ceļojumu tirgū. Tā attiecas uz plašāku ar brīvdienām saistīto pakalpojumu klāstu, kuriem ir raksturīgas ilgtermiņa saistības vai ievērojami finansiālie riski, kas jāuzņemas patērētājiem, proti:

- **daļlaika lietojuma tiesību līgums**, kura termiņš ir ilgāks par vienu gadu un ar kuru patērētājs par atlīdzību iegūst tiesības izmantot naktsmītni uz vairāk nekā vienu apmešanās laikposmu;
- **ilgtermiņa brīvdienų produktu līgums**, ar kuru patērētājs par atlīdzību iegūst tiesības saņemt priekšrocības attiecībā uz izmitināšanu vai izmitināšanu kopā ar ceļojumu vai citiem pakalpojumiem (piemēram, dalību “brīvdienų atlaižu klubā”, kas noteiktā laikposmā piedāvā atlaides ceļojumiem un izmitināšanai dažādās atpūtas vietās);
- **apmaiņas līgums**, ar kuru patērētājs par atlīdzību pievienojas maiņas sistēmai, kura patērētājam dod iespēju izmantot naktsmītnes vai citus pakalpojumus apmaiņā pret viņa sniegtu atļauju citām personām konkrētā laikposmā izmantot priekšrocības, kas izriet no tiesībām, kuras noteiktas patērētāja daļlaika lietojuma tiesību līgumā;
- **tālākpārdošanas līgums**, ar kuru tirgotājs par atlīdzību palīdz patērētājam pārdot tālāk viņam piederošās daļlaika lietojuma tiesības vai ilgtermiņa brīvdienų produktu.

Ietverot šos līguma veidus Daļlaika lietojuma tiesību direktīvā, tajā tiek noteikta virkne patērētāju tiesību. To vidū ir **stingri noteikumi par informāciju, kas tirgotājam ir jāsniedz patērētājam pirms līguma noslēgšanas, un informāciju, kas jānorāda līgumā, patērētāja tiesības 14 kalendāro dienu laikā atkāpties no līguma (atteikuma tiesības) un avansa maksājumu aizliegums pirms šādu atteikuma tiesību izmantošanas termiņa beigām.**

Daļlaika lietojuma tiesības un citi ilgtermiņa brīvdienų produkti bieži vien ir saistīti ar pārrobežu darījumiem, ja tirgvedība un/vai līguma noslēgšana notiek valstī, kas nav patērētāja mītnes valsts, un ja attiecīgie īpašumi vai klubi atrodas citās valstīs.

Šā ziņojuma pamatā ir vairāki informācijas avoti.

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes 1994. gada 26. oktobra Direktīva 94/47/EK par pircēju aizsardzību attiecībā uz dažiem aspektiem līgumos, saskaņā ar kuriem pērk tiesības uz laiku izmantot nekustamo īpašumu.

- Kopš 2013. gada augusta Komisijas dienesti ir detalizēti pārbaudījuši Direktīvas 2008/122/EK transponēšanu un izvērtējuši valstu tiesību aktu atbilstību minētajai direktīvai.
- 2014. gada maijā tika organizēta ES mēroga tikšanās ar visu dalībvalstu iestādēm, lai iegūtu informāciju par direktīvas īstenošanu visās ES dalībvalstīs. Komisijas dienesti arī saņēma sūdzības tieši no patērētājiem un vērsās pie valstu iestādēm, lai tās informētu par problēmām, kas nonākušas Komisijas redzeslokā.
- **Pētījums par Direktīvas 2008/122/EK praktisko piemērošanu.**
Šā ziņojuma izstrādē tika izmantots arī 2014. gadā veikts ārējs pētījums², kas ietver arī aptauju tiešsaistē³, pēc kura tika intervētas atsevišķas ieinteresētās personas⁴, un pieci reģionālie darbsemināri⁵. Vēl viens svarīgs informācijas avots bija Eiropas Patērētāju centru tīkla (*ECC-Net*) izmantotā sūdzību datubāze.⁶

2. DIREKTĪVAS TRANSPONĒŠANA

Dalībvalstīm direktīva savos tiesību aktos bija jātransponē līdz 2011. gada 23. februārim. 14 dalībvalstis šajā termiņā neiekļāvās, un tādēļ Komisija sāka pārkāpuma procedūru par transponēšanas pasākumu nepaziņošanu.⁷ Pēdējā dalībvalsts, kas pilnīgi transponēja direktīvu, bija Spānija; tā to izdarīja 2012. gada martā.⁸ Tādējādi direktīvas transponēšana visā ES tika pabeigta vienu gadu vēlāk, nekā iepriekš tika plānots. Tas neapšaubāmi ietekmēja piekļuvi datiem, kas nepieciešami, lai novērtētu tās praktisko piemērošanu.

Ja 15 dalībvalstis direktīvu īstenoja nozares tiesību akta formā, pārējās 13 dalībvalstis to transponēja savā civilkodeksā, patērētāju tiesību kodeksā vai citā vispārīgā regulējumā, kas ietver patērētāju tiesību aizsardzības noteikumus.

Komisija 2013. gada augustā pēc transponēšanas pasākumu sīkas analīzes iesaistījās sarunās ar 21 dalībvalsti⁹, lai precizētu konkrētus jautājumus par nepareizu transponēšanu¹⁰.

² Stratēģijas un novērtēšanas pakalpojumu centra (*CSES*) novērtējuma pētījums par Direktīvas 2008/122/EK piemērošanu ir pieejams šeit:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/travel/timeshare/index_en.htm.

³ Sk. *CSES* galīgā ziņojuma 3. lpp. un B pielikumu, 102. lpp. Šās tiešsaistē veiktās aptauja rezultāti jāinterpretē piesardzīgi, jo tas piesaistīja galvenokārt tādu patērētāju uzmanību, kuri bija saskārušies ar grūtībām saistībā ar savu brīvdienu produktu. Tāpēc aptaujas rezultāti koncentrējas uz problēmu struktūru, un vērā tika ņemtas tikai to patērētāju atbildes, kuri bija saskārušies ar problēmām. Turklāt respondenti pārsvarā (89,1 %) savu līgumu bija noslēguši pirms 2012. gada, t. i., pirms sākās direktīvas piemērošana. Gandrīz 60 % patērētāju, kuri piedalījās aptaujā, līgumu bija noslēguši Spānijā.

⁴ Intervijas tika veiktas ar 88 valstu iestādēm, daļlaika lietojuma tiesību un patērētāju apvienībām, specializētiem advokātu birojiem un komersantiem, kas darbojas daļlaika lietojuma tiesību jomā, kā arī ar atsevišķiem patērētājiem.

⁵ Darbsemināri tika rīkoti ES dalībvalstīs, kurās ir nozīmīgs daļlaika lietojuma tiesību tirgus, t. i., Apvienotajā Karalistē, Francijā, Maltā, Spānijā, Zviedrijā.

⁶ Tika analizēti dati par sūdzībām, kas *ECC-Net* tika reģistrētas laikā no 2007. līdz 2013. gadam. Informācija ietvēra sūdzības iesniedzēja (patērētāja) izcelsmes valsti, tirgotāja izcelsmes valsti, sūdzības klasifikāciju pēc konkrētajai situācijai piemērojamo ES instrumentu un problēmas klasifikāciju.

⁷ Pārkāpuma procedūra tika sākota pret Beļģiju, Čehiju, Itāliju, Kipru, Lietuvu, Luksemburgu, Maltu, Poliju, Slovākiju, Somiju, Spāniju, Ungāriju un Zviedriju.

⁸ Komisija šo lietu izskatīšanu pabeidza 2012. gada 31. maijā. Sk. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-528_en.htm.

⁹ Apvienotā Karaliste, Austrija, Bulgārija, Čehija, Dānija, Francija, Igaunija, Īrija, Latvija, Lietuva, Malta, Polija, Portugāle, Rumānija, Slovēnija, Slovākija, Somija, Spānija, Ungārija, Vācija un Zviedrija.

Pēc šīs vispārējās transponēšanas pārbaudes vairākas dalībvalstis grozīja savus tiesību aktus; patlaban vēl turpinās sarunas ar divām dalībvalstīm¹¹.

3. DIREKTĪVAS GALVENO HORIZONTĀLO NOTEIKUMU IETEKME

Kopš 2008. gada direktīvas piemērošanas *ECC-Net* reģistrēto sūdzību skaits visā ES ir samazinājies no vidēji 2150 sūdzībām gadā 2008.–2011. gadā līdz vidēji 1820 sūdzībām gadā 2012.–2013. gadā.¹² Daļlaika lietojuma tiesību īpašnieku komiteju apvienība (*TATOC*)¹³ reģistrēja ievērojamu tādu sūdzību skaita kritumu, kas saistītas ar Apvienotās Karalistes daļlaika lietojuma tiesību īpašniekiem, kuri pēc *ECC-Net* datiem iesniedz vairāk nekā pusi no visām sūdzībām šajā nozarē.

Sūdzību skaits samazinājās, kolīdz sākās direktīvas piemērošana. Tādējādi no šiem datiem izriet, ka **kopumā Daļlaika lietojuma tiesību direktīvas ietekme ir bijusi pozitīva.**¹⁴

3.1. Atteikuma tiesības

Ar 2008. gadā pieņemto Daļlaika lietojuma tiesību direktīvu iepriekšējais minimālais 10 dienu ilgais atteikuma laikposms tika aizstāts ar pilnībā saskaņotu 14 dienu ilgo atteikuma laikposmu, kas visā ES attiecas uz visiem četriem līgumu veidiem, kuri ietilpst šīs direktīvas piemērošanas jomā.

Atteikuma tiesību piemērošana

Tiešsaistē veiktā aptauja liecina, ka atteikuma tiesību pilnīgu saskaņošanu pozitīvi vērtē gan tirgotāji, gan patērētāji. Tomēr **liela daļa (38,5%)¹⁵ patērētāju, kas bija saskārušies ar problēmām, joprojām atzina, ka viņi nav varējuši izmantot savas atteikuma tiesības.**¹⁶ Šie dati liecina par iespējamām nepilnībām šās normas izpildē.¹⁷

3.2. Informācija, kas jāsniedz pirms līguma noslēgšanas, un valodu prasības

Direktīvā ir paredzēti vienoti noteikumi par valodām un prasības attiecībā uz informāciju, kas jāsniedz pirms līguma noslēgšanas, un informāciju, kas jānorāda līgumā. Visā ES būtu spēkā vienādi tirgvedības noteikumi, kas ļautu komersantiem samazināt juristu konsultāciju izmaksas, bet patērētājiem – izdarīt apzinātāku izvēli. Direktīvas pielikumos ir iekļautas veidlapas, kurās izklāstīta pilnībā saskaņota **informācija, kas jāsniedz pirms līguma**

¹⁰ Sk. *CSES* galīgā ziņojuma 2.3. nodaļu, 13. lpp. Nepareizas transponēšanas galvenais iemesls bija attiecīgo normu pārprašana un nepareiza interpretēšana. Vairākos gadījumos tika konstatētas problēmas ar 9. panta 2. punkta un 10. panta 2. punkta transponēšanu. Visas iesaistītās dalībvalstis, izņemot vienu, savos tiesību aktos izdarīja grozījumus.

¹¹ Spānija (nepareiza īstenošana) un Čehija (nepareiza transponēšana).

¹² *CSES* galīgā ziņojuma 3.3.1. punkts, 30. lpp.

¹³ Daļlaika lietojuma tiesību īpašnieku komiteju apvienība (*TATOC*) ir patērētāju asociācija, kurā apvienojušies Apvienotās Karalistes daļlaika lietojuma tiesību īpašnieki (www.tatoc.co.uk). Kā liecina tāsstatistika, 2010. gadā tika reģistrētas 1537 sūdzības, savukārt 2013. gadā -- tikai 781. Sk. arī *CSES* galīgā ziņojuma 3.11. tabulu.

¹⁴ Tā kā nav pieejami citi dati un direktīvas piemērošanas laiks ir bijis samērā īss, par šiem datiem nav iespējams izdarīt galīgus secinājumus.

¹⁵ *CSES* galīgā ziņojuma 3.6. attēls.

¹⁶ No respondentiem, kuri iegādājās daļlaika lietojuma tiesības vai saistītus produktus pirms 2008. gada direktīvas piemērošanas sākuma, tikai 27% ziņoja par tādu pašu problēmu.

¹⁷ Tomēr papildu informācija no citiem avotiem, kas apstiprinātu direktīvas ietekmi, nav pieejama.

noslēgšanas, un standarta veidlapa, kuru var izmantot patērētājs, lai 14 dienu laikā izmantotu savas atteikuma tiesības. Direktīvā ir noteikts, ka informācija ir jāsniedz bez maksas un neizmainītā veidā uz pastāvīga informācijas nesēja, kuru var reģistrēt.

Attiecībā uz **valodu prasībām** direktīva paredz, ka informāciju, kas jāsniedz pirms līguma noslēgšanas, un pašu līgumu patērētājs var izvēlēties saņemt tās dalībvalsts valodā, kura ir viņa dzīvesvietas valsts vai kuras valstspiederīgais viņš ir.

Prasību piemērošana attiecībā uz informāciju, kas jāsniedz pirms līguma noslēgšanas

Aptaujas rezultāti atklāja, ka 70% patērētāju, kuri līgumu bija noslēguši pēc direktīvas piemērošanas un bija saskārušies ar problēmām, uzskatīja, ka viņi nav saņēmuši pietiekamu informāciju par līguma noteikumiem. Spriežot pēc tā, ka pirms 2008. gada direktīvas pieņemšanas uz problēmām ar noslēgtajiem līgumiem norādīja 76% patērētāju¹⁸, kuri arī uzskatīja, ka nav bijuši pietiekami informēti par līguma noteikumiem, situācija nav sevišķi uzlabojusies.

Tomēr, kā liecina pētījuma rezultāti, patērētāji jaunos noteikumus par informāciju, kas jāsniedz pirms līguma noslēgšanas, kopumā vērtē atzinīgi. Savukārt komersanti uzskata, ka jauno prasību dēļ ir jākārtu papildu formalitātes un ka ir palielinājušās darbības izmaksas¹⁹. Tie uzskata, ka direktīvas pielikumos iekļauto veidlapu varētu vienkāršot.

Valodu prasību piemērošana

Aptaujas rezultāti²⁰ liecina, ka kopš direktīvas piemērošanas sākuma tikai 7% aptaujāto patērētāju (iepriekš tie bija 9%) informāciju, kas jāsniedz pirms līguma noslēgšanas, ir saņēmuši valodā, kuru viņi nesaprot. Tāpēc no patērētāju skatpunkta šis jautājums bažas nerada. Daži komersanti, kas darbojas daļlaika lietojuma tiesību jomā, gan uzskata, ka šādas valodu prasības rada papildu izmaksas un ir apgrūtināošas²¹.

3.3. Avansa maksājumu aizliegums

Noteikums par avansa maksājumu aizliegumu laikposmā pirms atteikuma termiņa beigām ir saglabāts no iepriekšējās Direktīvas 94/47/EK. Daļlaika lietojuma tiesību direktīvā ir precizēti šā aizlieguma nosacījumi, kas paredz, ka jebkāda veida atlīdzība – ne tikai tirgotājam, bet arī trešām personām – ir aizliegta. Tas attiecas arī uz pagarināto atteikuma termiņu, ko piemēro, ja tirgotājs līgumā nav norādījis visu nepieciešamo informāciju. Izpēte liecina, ka patērētāji šo noteikumu vērtē atzinīgi. Tirgotāji gan uzskata, ka šis aizliegums kaitē to komercdarbībai,

¹⁸ Šie dati rezumē aptaujas rezultātus, kas sniegti CSES galīgā ziņojuma 4.3. tabulā, 39. lpp.

¹⁹ CSES galīgā ziņojuma 4.2. tabula, 40. lpp.; komersantu izmaksu faktiskais pieaugums pētījumā netika aprēķināts.

²⁰ CSES galīgā ziņojuma 4.3. tabula, 41. lpp.

²¹ Šīs informācijas pamatā ir intervijas un komersantu atbildes uz tiešsaistes aptaujas anketu jautājumiem. Precīzi dati, ar kuriem varētu aprēķināt šādas izmaksas, nav pieejami.

apgalvojot, ka daudzi patērētāji daļlaika lietojuma tiesību līgumā noteiktās saistības neuztver nopietni²².

Lai gan šis noteikums ir spēkā gandrīz 20 gadus, izpētes rezultāti liecina, ka no 80,8%²³ patērētāju, kuri daļlaika lietojuma tiesības vai saistītus produktus iegādājās 2012. gadā vai vēlāk un saskārās ar problēmām, tika prasīts veikt maksājumus pirms atteikuma termiņa beigām.

No tā var secināt, ka komersanti šo normu neievēro un ka tās izpilde būtu jāuzlabo.

4. DIREKTĪVĀ IETVERTIE BRĪVDIENU PAKALPOJUMU PRODUKTI

4.1. Daļlaika lietojuma tiesību līgumi

Daļlaika lietojuma tiesību direktīva attiecas uz visiem daļlaika lietojuma tiesību līgumiem, kas noslēgti uz vismaz vienu gadu (kādreizējo trīs gadu vietā).

Daļlaika lietojuma tiesību direktīvā vairs nav ierobežojošo atsauču uz “nekustamo” īpašumu, kas tika lietotas iepriekšējā direktīvā; līdz ar to jaunā direktīva attiecas arī uz līgumiem par apmešanos uz kruīza kuģiem, kanāla laivās un treileros.

Salīdzināmie dati (patērētāju aptaujas rezultāti, ECC-Net sūdzības)

Aptaujas rezultāti liecina, ka kopš Daļlaika lietojuma tiesību direktīvas piemērošanas sākuma ir samazinājies to problēmu īpatsvars, ar kurām saskaras tradicionālo daļlaika lietojuma tiesību īpašnieki²⁴. To apstiprina arī ECC-Net dati: kuri kopš Daļlaika lietojuma tiesību direktīvas piemērošanas sākuma tikai 16% sūdzību, kas saņemtas saistībā ar šo direktīvu, ir iesniegtas pret komersantiem, kuri sniedz ar tradicionālām daļlaika lietojuma tiesībām saistītus pakalpojumus. No tā var secināt, ka **patērētāju tiesību aizsardzības ziņā direktīvai kopumā ir bijusi pozitīva ietekme uz tradicionālo daļlaika lietojuma tiesību tirgu.**

Jautājumi, kas neietilpst Direktīvas 2008/122/EK darbības jomā

Laikā, kad tika atjaunināta Direktīva 94/47/EK, trūka pierādījumu par problēmām, kas saistītas ar iekšējo tirgu un patērētāju tiesību aizsardzību šajā jomā. Tāpēc jaunajā Daļlaika lietojuma tiesību direktīvā nav paredzēti speciāli noteikumi par patērētāja tiesībām izbeigt līguma darbību vai par viņu piedalīšanos lēmumu pieņemšanā par daļlaika lietojuma īpašumiem un ar tiem saistītajiem uzturēšanas maksām. Tā kā ES mērogā šie jautājumi nav reglamentēti, dalībvalstis var izstrādāt savus tiesību aktus, lai nodrošinātu atbilstošu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni.

1. Uzturēšanas maksas

Aptaujas rezultāti atklāj, ka daļlaika lietojuma tiesību īpašnieki bieži saskaras ar uzturēšanas vai apkalpošanas maksu palielināšanu, lai gan tai nav objektīva iemesla. No visiem aptaujas

²² Šīs informācijas pamatā ir intervijas un komersantu sniegtās atbildes uz tiešsaistes aptaujas anketu jautājumiem. Precīzi dati, ar kuriem varētu aprēķināt šādas izmaksas, nav pieejami.

²³ CSES galīgā ziņojuma 3.6. attēls.

²⁴ 46,3% pirms un 17,1% pēc 2008. gada direktīvas pieņemšanas.

dalībniekiem, kuriem bija radušies sarežģījumi, 71,7% respondentu ar šo problēmu bija saskārušies saistībā ar līgumiem, kas noslēgti pirms direktīvas piemērošanas sākuma, t. i., laikā, kad tirgotājiem vēl nebija saistoši saskaņoti ES noteikumi par prasībām attiecībā uz informāciju, kas jāsniedz pirms līguma noslēgšanas²⁵. Kopš tā laika šis skaitlis ir samazinājies līdz 15,4%²⁶. **Šie dati liecina, ka direktīvā noteikto pārredzamības prasību sākotnējā ietekme ir pozitīva.**

2. Līguma darbības izbeigšana

Veiktā izpēte liecina, ka daļlaika lietojuma tiesību līguma darbības izbeigšana ir viens no problemātiskākajiem jautājumiem, ar ko saskaras patērētāji.²⁷ Daļlaika lietojuma tiesību līgumu izbeigšanas kārtība un nosacījumi dažādās dalībvalstīs atšķiras. Konkrētāk, tiek ziņots par problēmām saistībā ar beztermiņa valdījuma vai ilgtermiņa klauzulas, kuras ir iekļautas daļlaika lietojuma tiesību līgumā un kurām ir īpaša nozīme gadījumā, kad daļlaika lietojuma tiesību īpašnieks ir miris un saņēmējs vēlas izbeigt līguma darbību. Šādas klauzulas varētu un vajadzētu apstrīdēt saskaņā ar Direktīvu 93/13/EEK par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos.²⁸ Tomēr lielākā daļa daļlaika lietojuma tiesību īpašnieku, šķiet, nav informēti par šo juridisko iespēju. Lai to mainītu, valsts tiesībaizsardzības iestādēm būtu jāizrāda lielāka iniciatīva, valsts mērogā būtu jāorganizē vairāk informatīvu pasākumu un attiecīgā gadījumā daļlaika lietojuma tiesību īpašnieku apvienībām vai patērētāju organizācijām būtu jāśāk mērķtiecīga tiesvedība. Atsevišķās valstīs (piemēram, Itālijā, Spānijā, Portugālē un Francijā) situācija ir vēl sarežģītāka: tajās daļlaika lietojuma tiesības uzskata par tiesībām uz nekustamo īpašumu (un šā iemesla dēļ daļlaika lietojuma tiesību īpašniekiem ir jāreģistrējas valsts zemesgrāmatu reģistros). Tā kā pēc tam tiek uzskatīts, ka šie līgumi būtībā ir saistīti ar attiecīgo nekustamo īpašumu, tie tiek automātiski mantoti, un saņēmējam nav gandrīz nekādu iespēju šādu līgumu izbeigt, ja vien viņam neizdodas to pārdot kādam citam. Dažas no šīm valstīm (īpaši Francija) tiesību aktos nesen ir ieviesušas izmaiņas, lai atrisinātu šo situāciju, ļaujot saņēmējam noteiktā laikposmā no līguma atkāpties.

Interesantu risinājumu daļlaika lietojuma tiesību līguma darbības izbeigšanai ir atradusi kāda valsts ārpus ES, kurā daļlaika lietojuma tiesību īpašnieki saskārās ar līdzīgām problēmām.²⁹ Nozarē ir veikti arī pašregulēšanas pasākumi šīs problēmas risināšanai, piemēram, Atpūtas

²⁵ Sk. direktīvas I pielikumā iekļautajā standartinformācijas veidlapā norādīto detalizēto cenas aprakstu, t. sk. par papildu obligātām izmaksām un citām kārtējām maksām.

²⁶ CSES galīgā ziņojuma 3.6. attēls.

²⁷ Izpētes projekts *Disposal of timeshares and other long-term holiday products — a report for BIS and the European Commission*, ko 2014. gada jūlijā sagatavoja Apvienotās Karalistes Konkurences un tirgu uzraudzības iestāde (*Competition and Markets Authority, CMA*). Šajā projektā uzmanība ir pievērsta tieši sarežģījumiem, ar kuriem saskaras Apvienotās Karalistes daļlaika lietojuma tiesību un ilgtermiņa brīvdienų produktu īpašnieki, kas vēlas pārdot savas tiesības vai citādi izbeigt sava līguma darbību.

²⁸ Šī situācija tiek sīkāk analizēta 6.2. sadaļā.

²⁹ Iepriekš minētajā Apvienotās Karalistes CMA pētījumā ir teikts, ka Izraēlā nesen veikti grozījumi Patērētāju tiesību aizsardzības likumā, kuri ļauj pirms 2014. gada 24. maija noslēgtas vienošanās par daļlaika lietojuma tiesībām atcelt, vienkārši nosūtot rakstisku paziņojumu. Atcelšana stājas spēkā nākamā gada beigās, un tirgotājs nedrīkst iekasēt atcelšanas maksu. Šis likums stājas spēkā 2014. gada 24. septembrī, un tas attiecas uz daļlaika lietojuma īpašumiem, kas atrodas Izraēlā. Līdz ar to tas tiks piemērots arī attiecībā uz ES pilsoņiem, kuriem tur pieder daļlaika lietojuma īpašumi.

vietu attīstības organizācija lūdza visiem tās dalībniekiem³⁰ līdz 2012. gada beigām ieviest programmu, kas paredzēta daļlaika lietojuma tiesību īpašniekiem, kuri vēlas atkāpties no sava daļlaika lietojuma tiesību līguma.³¹

Šie jaunievedumi liecina, ka šo jautājumu varētu risināt arī bez speciālas ES mēroga likumdošanas iniciatīvas. Ņemot vērā vispārējos principus – jauna ES tiesību akta atpakalejoša spēka neesību un samērīgumu, šāda iejaukšanās varētu radīt virkni sarežģījumu.

4.2. Ilgtermiņa brīvdienu produkti

Direktīvas 94/47/EK pārskatīšanas laikā kļuva skaidrs, ka patērētājiem un komersantiem būtiskas problēmas rada tas, ka nav reglamentēti ilgtermiņa brīvdienu produkti; par to liecināja *ECC-Net* tīklam, patērētāju organizācijām, valsts pārvaldes iestādēm un Eiropas Komisijai iesniegto sūdzību skaits. Tāpēc Direktīva 2008/122/EK attiecas arī uz līgumiem, kas saistīti ar šādiem produktiem. Ilgtermiņa brīvdienu produkts var būt, piemēram, dalība brīvdienu klubā, kas patērētājam sniedz iespēju par pazeminātām cenām rezervēt apmešanās vietu jebkur pasaulē. Jaunajā direktīvā ir noteikts, ka maksājumi šāda līguma ietvaros ir jāveic vienādas ikgadējas iemaksas.³² Tajā ir arī precizēts, ka no brīža, kad patērētājs saņēmis līgumu veikt otro maksājumu, šādu līgumu var izbeigt bez līgumsoda.³³

Salīdzināmie dati (aptaujas rezultāti, ECC-Net sūdzības)

Patērētāju aptaujas dati liecina, ka patērētāji arvien biežāk saskaras ar problēmās saistībā ar ilgtermiņa brīvdienu produktiem; ja iepriekš tās veidoja 11,9% no sūdzību kopskaita, tad pēc direktīvas pieņemšanas šis skaitlis ir strauji pieaudzis līdz 57,2%³⁴. *EEC-Net* sniegtie dati liecina, ka 57,6% visu sūdzību, kas saistītas ar Daļlaika lietojuma tiesību direktīvu, ir iesniegtas pret komercsabiedrībām, kas darbojas brīvdienu klubu jomā.³⁵

No tā var secināt, ka **ilgtermiņa brīvdienu produktu tirgotājiem ir stingrāk jāievēro noteikumi un ka ar šo produktu tirdzniecību saistītie jautājumi varētu būt pastiprinātu izpildes pasākumu uzmanības centrā.**

4.3. Apmaiņa

Kad vēl nebija pieņemta Daļlaika lietojuma tiesību direktīva, bieži tika saņemtas sūdzības par līgumiem, kas saistīti ar daļlaika lietojuma tiesību apmaiņu. Piemēram, tika ziņots par

³⁰ Atpūtas vietu attīstības organizācija (*Resort Development Organisation*) ir ES mēroga tirdzniecības apvienība, kurā apvienojušies brīvdienu pavadīšanai paredzēto īpašumu īpašnieki no visas Eiropas. Apvienībā satiekas dažādu brīvdienu produktu tirgotāji. Sk. arī <http://www.rdo.org/>.

³¹ Atkāpšanās no līguma ir iespējama dažādās formās, piemēram, īpašnieki var pāriet uz īstermiņa produktu, kura termiņš beidzas pēc noteikta gadu skaita, vai īpašnieki var tikt novirzīti uz tā saukto “izejas klubu” (*exit club*), kura dalībniekiem pēc minimālā laikposma (parasti 2–5 gadi) ir iespēja izbeigt līgumu, nemaksājot līgumsodu.

³² Direktīvas 2008/122/EK 10. panta 1. punkts.

³³ Direktīvas 2008/122/EK 10. panta 2. punkts.

³⁴ Biežākās ar ilgtermiņa brīvdienu produktiem saistītās problēmas ir prasību neievērošana attiecībā uz informāciju, kas jāsniedz pirms līguma noslēgšanas (maldinoša informācija par produktu, tālākpārdošanas iespējām un atteikuma tiesībām). Sk. *CSES* galīgā ziņojuma 3.2. attēlu.

³⁵ *CSES* galīgā ziņojuma 3.10. tabula.

situācijām, kad profesionāli patērētājiem rada maldinošu iespaidu, ka viņi šādai apmaiņai piedāvā gandrīz neierobežotu daļlaika lietojuma īpašumu klāstu. Direktīvas 94/47/EK darbības jomā šie līgumi neietilpa. Šobrīd uz apmaiņas līgumiem attiecas patērētāja tiesības saņemt detalizētu informāciju pirms līguma noslēgšanas, tiesības 14 dienu laikā atkāpties no līguma (atteikuma tiesības) un aizliegums tirgotājiem pieņemt avansa maksājumus.

Salīdzināmie dati (aptaujas rezultāti, ECC-Net sūdzības)

Aptaujas rezultāti atklāja, ka kopš Daļlaika lietojuma tiesību direktīvas piemērošanas sākuma ar brīvdienu apmaiņas shēmām saistīto problēmu īpatsvars ir krietni samazinājies (no 31 % līdz 5,7%). *ECC-Net* dati liecina, ka šobrīd ar apmaiņas līgumiem saistīto problēmu īpatsvars ir pavisam nenozīmīgs (tikai 0,6 % no visām sūdzībām, kas saņemtas saistībā ar Daļlaika lietojuma tiesību direktīvu). Līdzīgus secinājumus var izdarīt arī no Apvienotās Karalistes Daļlaika lietojuma tiesību īpašnieku komiteju apvienības (*TATOC*) datiem.³⁶

No tā var secināt, ka attiecībā uz brīvdienu apmaiņas shēmām direktīvai ir bijusi ļoti pozitīva ietekme.

4.4. Tālākpārdošana

Tālākpārdošanas līgumi ir ietverti 2008. gadā pieņemtās Daļlaika lietojuma tiesību direktīvas darbības jomā. Tas darīts, lai nodrošinātu papildu aizsardzību patērētājiem, kuri slēdz līgumus, saskaņā ar kuriem tirgotājs palīdz daļlaika lietojuma tiesību īpašniekam tālākpārdot viņa daļlaika lietojuma tiesības vai ilgtermiņa brīvdienu produktu. Patērētājs, kurš izvēlas tālākpārdošanu, bieži var būt neaizsargāts dažādu iemeslu dēļ (piem., veselības stāvoklis, vecums, nelabvēlīgs finansiālais stāvoklis). Saistībā ar šo jautājumu tika saņemtas daudzas sūdzības, it īpaši par gadījumiem, kad tālākpārdošanas aģenti iekasēja sākotnējo iemaksu, bet pēc tam tālākpārdošanas darījumu neīstenoja. Tāpēc papildus vispārīgajiem noteikumiem Daļlaika lietojuma tiesību direktīvā ir paredzēts arī aizliegums saņemt avansa maksājumus, kamēr nav notikusi daļlaika lietojuma tiesību vai ilgtermiņa brīvdienu produkta pārdošana.

Salīdzināmie dati (aptaujas rezultāti, ECC-Net sūdzības)

Saskaņā ar *ECC-Net* datiem tādu sūdzību, kas skar ar tālākpārdošanu saistītas problēmas, procentuālā daļa gan pirms, gan pēc direktīvas stāšanās spēkā ir palikusi nemainīga un samērā neliela (apmēram 10 %).

Apsekojuma rezultāti liecina, ka 93,5 % patērētāju, kuri centušies pārdot savas daļlaika lietojuma tiesības vai ilgtermiņa brīvdienu produktu, tas nav izdevies³⁷. Patērētāju tiesību aizsardzības iestādes un patērētāji intervijās un darbsemināros minēja dažādus krāpniecisku shēmu piemērus³⁸. Kā vienu no tiem var minēt tālākpārdošanas komersantu centienus apkrāpt

³⁶ CSES galīgā ziņojuma 3.11. tabula (2013. gadā bija tikai 14 gadījumi salīdzinājumā ar 277 gadījumiem saistībā ar tālākpārdošanas līgumiem tajā pašā laikposmā).

³⁷ CSES galīgā ziņojuma 4.6. un 4.7. tabula. Šī gan varētu būt tikai norāde par to, kāda ir pašreizējā situācija daļlaika lietojuma tiesību vai ilgtermiņa brīvdienu produktu tirgū.

³⁸ Gan intervijas, gan darbsemināri tika organizēti CSES veiktā pētījuma ietvaros.

ne aizsargātus īpašniekus, pārliecinot viņus piekrist līguma noteikumiem, kas paredz papildu maksājumus, bet ne solīto produktu tālākpārdošanu.

Valstu tiesībaizsardzības iestādēm ir jānodrošina pienācīga 2008. gada direktīvas ieviešana saistībā ar visiem citiem nozīmīgajiem ES tiesību aktiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā (it īpaši saistībā ar Negodīgas komercprakses direktīvu un Direktīvu par negodīgiem līgumu noteikumiem). Šo instrumentu pareiza piemērošana ir būtiska, lai varētu izskaust tālākpārdošanas komersantu krāpnieciskās shēmas.

5. BRĪVDIENU PAKALPOJUMI, UZ KURIEM DIREKTĪVA NEATTIECAS, UN KRĀPNIECISKAS DARBĪBAS

Šā ziņojuma pamatā esošajā izpētē aplūkots patērētājiem nodarītais kaitējums, kas saistīts ar jauniem produktiem, piemēram, īstermiņa atlaižu brīvdienų klubiem (dalības periods nepārsniedz 1 gadu) un atpūtai paredzēto kredītu shēmām³⁹, kas bieži šķiet izstrādātas ar mērķi apiet direktīvu.⁴⁰ Ir zināmi arī citi komercprakses piemēri, kas varētu mulsināt patērētājus un negatīvi ietekmēt viņu spēju izmantot savas tiesības (piem., atsevišķs līgums, kurā prasīts veikt sākotnējo iemaksu, tādējādi apejot aizliegumu iekasēt avansa maksājumus, vai piedāvājumi, kas maldinoši tiek reklamēti kā produkti, uz kuriem neattiecas daļlaika lietojuma tiesības). Tas nozīmē, ka tiek veiktas darbības, lai apietu direktīvas prasības. Patlaban galvenā uzmanība būtu jāpievērš šo darbību iedarbīgai apzināšanai un izskaušanai. Komisijas ietekmes izvērtējumā, kas bija pievienots 1994. gada direktīvas pārskatam, bija skaidri norādīts, ka, lai apturētu tādu komersantu darbības, kuru mērķis ir izvairīties no prasību ievērošanas vai nodarboties ar krāpšanu, ar direktīvu vien nepietiks. Tiešsaistē veiktā aptauja liecina, ka daļlaika lietojuma tiesību nozarē valda tāds pats uzskats. Lai izskaustu šādas komersantu un tirgotāju krāpnieciskās darbības, ir svarīgi nodrošināt labāku tiesībaizsardzību un sadarbību starp attiecīgajām iestādēm, tostarp kriminālsodu izpildes iestādēm.⁴¹

6. MIJIEDARBĪBA AR CITIEM ES TIESĪBU INSTRUMENTIEM

Daļlaika lietojuma tiesību direktīva attiecas uz konkrētu nozari un papildina citas horizontālās ES direktīvas patērētāju tiesību aizsardzības jomā, piemēram, Negodīgas komercprakses direktīvu⁴², kas ir būtiska cīņai pret maldinošu un agresīvu tirdzniecības praksi attiecīgajā nozarē, un Direktīvu par negodīgiem līgumu noteikumiem⁴³, kas ir būtiska līguma noteikumu eventuālā kaitējuma novērtēšanai. Tomēr uz līgumiem, kas ietilpst Direktīvas 2008/122/EK tvērumā, neattiecas Direktīva 2011/83/EK (Patērētāju tiesību direktīva)⁴⁴. Jāuzsver, ka no visām *ECC-Net* reģistrētajām sūdzībām, kas attiecas uz daļlaika lietojuma tiesībām vai līdzīgiem produktiem, tikai 22,7% reģistrēto sūdzību ir tieši saistītas ar jautājumiem, kurus

³⁹ Atpūtai paredzēto kredītu shēmu ilgums parasti nepārsniedz 365 dienas (parasti 360 dienas), un tās sola iespēju nākotnē rezervēt brīvdienas bez maksas vai par pazeminātu cenu. Tās piedāvā virkni pakalpojumu, no kuriem viens ir izmitināšana (pat ja dažreiz tā rakstiskajā līgumā nemaz nav minēta).

⁴⁰ Apvienotās Karalistes Eiropas patērētāju centrs ziņoja, ka ar atpūtai paredzēto kredītu shēmām saistīto patērētāju sūdzību skaits gadā līdz 2013. gada marta beigām pieauga par 140% (no 25 sūdzībām 2012. gadā līdz 60).

⁴¹ Sk. šā ziņojuma 10. sadaļas "Direktīvas ieviešana" apakšsadaļu "Policijas izmeklēšana un kriminālvajāšana".

⁴² Direktīva 2005/29/EK, OV L 149, 2005. gada 11. jūnijs, 22. lpp.

⁴³ Direktīva 93/13/EEK, OV L 95, 1993. gada 5. aprīlis, 29. lpp.

⁴⁴ Direktīva 2011/83/ES, OV L 304, 2011. gada 22. novembris, 64. lpp.

reglamentē 1994. vai 2008. gada direktīva; **lielākā daļa sūdzību attiecas uz jautājumiem, kas saistīti ar citu patērētāju tiesību aizsardzības instrumentu pareizu piemērošanu.**

6.1. Negodīgas komercprakses direktīva

Laikposmā no 2007. līdz 2013. gadam 29,2% no visām *ECC-Net* reģistrētajām sūdzībām attiecībā uz daļlaika lietojuma tiesībām vai līdzīgiem produktiem bija saistītas ar negodīgu komercpraksi. Tiešsaistē veiktā aptauja atklāja vēl pārsteidzošākus datus: lielākā daļa respondentu, kuri bija saskārušies ar problēmām, uzskatīja, ka ir saņēmuši maldinošu ilgtermiņa brīvdienu piedāvājumu (vismaz 75%) vai daļlaika lietojuma tiesību piedāvājumu (68,6%). Attiecīgi 40% un 54,3% uzskatīja, ka viņi ilgtermiņa brīvdienu darījumu vai daļlaika lietojuma tiesību darījumu noslēguši spiediena ietekmē. Negodīgas komercprakses direktīva attiecas uz komercpraksi starp komersantu un patērētāju, tai skaitā praksi, kas ietver tādu līgumu slēgšanu, uz kuriem attiecas Daļlaika lietojuma tiesību direktīva. Tā kā Negodīgas komercprakses direktīvas principiālie noteikumi aizliedz maldinošas darbības, maldinošus noklusējumus un agresīvu komercpraksi, kompetentās iestādes to var izmantot, lai aizsargātu patērētājus pirms un pēc līguma noslēgšanas, kā arī tā slēgšanas brīdī. Pārdošana spiediena ietekmē un tālākpārdošanas shēmas joprojām ir izplatītas šajā brīvdienu ceļojumu nozarē. Tāpēc valstu tiesībaizsardzības iestādēm šajā nozarē būtu stingri jāpiemēro Negodīgas komercprakses direktīva.

6.2. Direktīva par negodīgiem līgumu noteikumiem

Liela daļa (45%) laikā no 2012. līdz 2013. gadam⁴⁵ *EEC-Net* reģistrēto sūdzību attiecībā uz daļlaika lietojuma tiesībām bija saistīta ar līgumu noteikumiem. Direktīva par negodīgiem līgumu noteikumiem attiecas uz visiem līgumiem, kas noslēgti starp komersantu un patērētāju, tāpēc tās darbības jomā ietilpst arī daļlaika lietojuma tiesību līgumi un brīvdienu līgumi. Tā novērš būtisku patērētājam nelabvēlīgu nelīdzsvarotību pušu tiesībās un pienākumos, pieprasot, piemēram, lai līguma noteikumi, kuri nav atsevišķi apspriesti, tiktu formulēti vienkāršā un saprotamā valodā, lai neskaidrības tiktu interpretētas par labu patērētājam un lai negodīgi standarta līguma noteikumi tiktu atzīti par patērētājam nesaistošiem. Tādējādi Direktīva par negodīgiem līgumu noteikumiem papildina Daļlaika lietojuma tiesību direktīvu, nodrošinot patērētāju tiesību aizsardzību pēc līguma noslēgšanas. Tiesībaizsardzības iestādēm šī direktīva būtu vairāk jāizmanto situācijās, kas rodas pēc līguma noslēgšanas (piem., kad vienpusēji un bez jebkāda attaisnojoša iemesla tiek palielinātas uzturēšanas maksas vai kad līgumā tiek iekļauti noteikumi par beztermiņa valdījumu). Tā kā atsevišķiem patērētājiem varētu būt sarežģīti uzsākt tiesvedību, lai apstrīdētu savu līgumu saskaņā ar Direktīvu par negodīgiem līgumu noteikumiem, patērētāju apvienībām vajadzētu aktīvāk palīdzēt fiziskām personām aizstāvēt savas intereses, un to līdzdalība varētu būt aktīvāka, tostarp arī lietas izskatīšanas laikā.

6.3. Patērētāju tiesību direktīva

Patērētāju tiesību direktīva (Direktīva 2011/83/ES), ko piemēro kopš 2014. gada 13. jūnija, stiprina patērētāju tiesības, it īpaši attiecībā uz pilnībā saskaņotām prasībām par informāciju,

⁴⁵ CSES galīgā ziņojuma 3.8. attēls.

kas jāsniedz pirms līguma noslēgšanas, un atteikuma tiesībām attiecībā uz distances un ārpus komersanta telpām noslēgtiem līgumiem. Ir vērts piebilst, ka šo patērētāju tiesību pirmsākumi meklējami Direktīvā 2008/122/EK.

Patērētāju tiesību direktīva attiecas vienīgi uz tādiem līgumiem, kuriem nepiemēro Daļlaika lietojuma tiesību direktīvu. Līdz ar to visi jaunie brīvdienu produkti, kas izstrādāti, lai apietu Daļlaika lietojuma tiesību direktīvu, principā ietilpst Patērētāju tiesību direktīvas darbības jomā. Tā attiecas, piemēram, uz līgumiem, kas noslēgti uz laikposmu, kas ir īsāks par vienu gadu, un līgumiem, kas neietver izmitināšanu. Šādos gadījumos ir spēkā Patērētāju tiesību direktīvā noteiktās tiesības saņemt informāciju pirms līguma noslēgšanas. Turklāt uz visiem līgumiem, kas noslēgti ārpus komersanta telpām vai izmantojot attālinātas saziņas līdzekļus, attiecas atteikuma tiesības, kas ir spēkā 14 dienas pēc līguma noslēgšanas. Ja patērētājs pirms līguma noslēgšanas nav saņēmis atbilstošu informāciju par šīm tiesībām, atteikuma laikposmu pagarina par vienu gadu, un tas kopumā ilgst vienu gadu un 14 dienas.

7. INFORMĒTĪBAS UZLABOŠANA

Tiešsaistē veiktās aptaujas rezultāti liecina, ka **respondenti lielākoties nav pietiekami informēti par iespējamām nelikumīgām darbībām daļlaika lietojuma tiesību un brīvdienu klubu jomā.**⁴⁶

Vairākās dalībvalstīs tiek veikti pasākumi informētības uzlabošanai, kas uzsākti vēl pirms Daļlaika lietojuma tiesību direktīvas piemērošanas.

Viens no lielākajiem Dānijas televīzijas kanāliem 2013. gada rudenī demonstrēja pārraidi, kurā tika izmeklētas ar brīvdienu ceļojumu nozari saistītās noziedzīgās shēmas. Pēc tam Eiropas patērētāju centrs Dānijā saņēma daudz jautājumu no patērētājiem, kuriem bija nepieciešama palīdzība.

Apvienotajā Karalistē tika izveidota īpaša darba grupa (*Action Fraud*), kuras uzdevums bija informēt patērētājus par noziedzīgām shēmām brīvdienu ceļojumu nozarē, kā arī konstatēt un izmeklēt krāpšanas gadījumus. Godīgas tirdzniecības birojs (tagad Konkurences un tirgus uzraudzības iestāde) rīko informatīvas kampaņas lidostās, lai brīdinātu patērētājus par riskiem saistībā ar daļlaika lietojuma tiesību iegādāšanos ārvalstīs un eventuālām ar brīvdienu ceļojumu nozari saistītām noziedzīgām shēmām. Tomēr, neraugoties uz šiem pasākumiem, patērētāji no Apvienotās Karalistes joprojām ir starp biežākajiem negodīgu tirgotāju upuriem⁴⁷.

Vēl 2014. gadā tika sākts kopīgs projekts, kurā iesaistījās vairāki Eiropas patērētāju centri, lai izstrādātu iedarbīgas preventīvās kampaņas. Projekta ietvaros tiks izstrādāti ieteikumi

⁴⁶ 33,2% respondentu par šo tēmu nebija informēti vispār, savukārt 35,3% respondentu informētības līmenis nebija pietiekams. Tikai 10% respondentu bija labi informēti par nelikumīgām darbībām daļlaika lietojuma tiesību un brīvdienu klubu nozarē. CSES galīgā ziņojuma 4.8. tabula.

⁴⁷ ECC-Net dati liecina, ka apmēram pusi no sūdzībām, kas laikposmā no 2007. līdz 2013. gadam tika saņemtas saistībā ar daļlaika lietojuma tiesībām un saistītiem produktiem, bija iesnieguši patērētāji no Apvienotās Karalistes.

patērētājiem un sagatavoti materiāli informatīvai kampaņai, kuru paredzēts izplatīt internetā. Eiropas patērētāju centri savās vietnēs publicēs un aktīvi popularizēs ieteikumus patērētājiem.

Neapšaubāmi būtu lietderīgi veikt vairāk informatīvu pasākumu, lai uzlabotu patērētāju izpratni par šiem jautājumiem. Eiropas patērētāju centru darbs ir solis pareizajā virzienā.

8. NOZARES PAŠREGULĀCIJA UN RĪCĪBAS KODEKSI

Rīcības kodeksi

Izpētes rezultāti liecina, ka gan komersantu, gan patērētāju apvienības labprāt iesaistītos, lai uzlabotu Daļlaika lietojuma tiesību direktīvas ieviešanu. Gan Atpūtas vietu attīstības organizācija, gan TATOC⁴⁸ pieprasa, lai to dalībnieki ievēro to rīcības kodeksus. Lai kopumā uzlabotu nozares tēlu, tās ir veikušas arī citus pasākumus, kas saistīti ar strīdu alternatīvu izšķiršanu. Šie rīcības kodeksi ir uzskatāmi par pašregulācijas satvaru, ko var pastiprināt publisko iestāžu darbs, kura mērķis ir uzlabot patērētāju informētību par viņu tiesībām un negodīgu tirgotāju radītajiem riskiem.

9. ALTERNATĪVA STRĪDU IZŠĶIRŠANA UN STRĪDU IZŠĶIRŠANA TIEŠSAISTĒ (ADR UN ODR PLATFORMA)

Eiropas patērētāju centri visā ES sniedz palīdzību patērētājiem pret tirgotājiem vērstas sūdzības apstrādes procesā, izmantojot savu strīdu izšķiršanas mehānismu. Daļlaika lietojuma tiesību direktīvas 14. pantā ir noteikts, ka dalībvalstīm ir jānodrošina tirgotāji izstrādāt alternatīvas strīdu izšķiršanas procedūras. Daļlaika lietojuma tiesību jomā šis process ir tikko sācies, taču ir gaidāms, ka situāciju uzlabos Direktīva par patērētāju alternatīvu strīdu izšķiršanu ("Patērētāju ADR direktīva"), kas līdz 2015. gada 9. jūlijam bija jāpieņem visās dalībvalstīs. Tā nodrošinās, ka patērētājiem visā ES ir pieejamas alternatīvas strīdu izšķiršanas vienības un procedūras, un, nosakot informēšanas pienākumus tirgotājiem, garantēs, ka patērētāji ir informēti par alternatīvu strīdu izšķiršanu.

Paredzams, ka ES Regula par strīdu izšķiršanu tiešsaistē arī sekmēs šādu mehānismu izmantošanu tādu iekšzemes un pārrobežu strīdu izšķiršanā, kas saistīti ar līgumiskajām saistībām, kuras izriet no tiešsaistes pārdošanas vai pakalpojumu līgumiem. No 2016. gada 9. janvāra platforma strīdu izšķiršanai tiešsaistē sniegs iespēju patērētājiem iesniegt šos strīdus tiešsaistē un nosūtīt tos attiecīgām strīdu izšķiršanas vienībām, kas paziņotas Komisijai saskaņā ar Patērētāju ADR direktīvu. Daži komersanti un daļlaika lietojuma tiesību īpašnieku apvienības jau nodrošina alternatīvas strīdu izšķiršanas shēmas. Piemēram, Atpūtas vietu attīstības organizācija 2005. gadā izveidoja daļlaika lietojuma tiesību nozarei paredzētu strīdu izšķiršanas shēmu. Lai gan padarītais kopumā ir vērtējams pozitīvi, šie mehānismi joprojām nav pietiekami iedarbīgi, lai cīnītos pret negodīgiem komersantiem.

10. DIREKTĪVAS IEVIEŠANA

Ar ieviešanu saistītās problēmas (sadalījumā pēc patērētāja un tirgotāja valsts)

⁴⁸ TATOC (sk. 12. zemsivītras piezīmi) sniedz iespēju likumīgiem komersantiem kļūt par saistītām sabiedrībām. TATOC ir savs rīcības kodekss un alternatīvs strīdu izšķiršanas mehānisms.

Apmēram pusi no *ECC-Net* datubāzē reģistrētajām sūdzībām, kas laikposmā no 2007. līdz 2013. gadam tika saņemtas par daļlaika lietojuma tiesībām un saistītiem produktiem, bija iesnieguši patērētāji no Apvienotās Karalistes.⁴⁹ Lielākā daļa *ECC-Net* reģistrēto sūdzību bija iesniegtas par tirgotājiem, kas atrodas Spānijā.⁵⁰

Pieejamās sankcijas

Ieviešanas procedūras un sankcijas dažādās dalībvalstīs ievērojami atšķiras. Dalībvalstis ir tiesīgas pašas izlemt, kā nodrošināt atbilstību Daļlaika lietojuma tiesību direktīvai, ciktāl tas attiecas uz iedarbīgu ieviešanas līdzekļu nodrošināšanu un iedarbīgu, samērīgu un preventīvu sankciju noteikšanu, lai garantētu, ka tirgotāji ievēro direktīvas noteikumus.

Sankcijas, kas direktīvas pārkāpuma gadījumā ir pieejamas tiesībsardzības iestādēm, dažādās dalībvalstīs ļoti atšķiras: tas var būt administratīvs sods 1500 EUR apmērā vai naudas sods, kas pārsniedz 100 000 EUR, vai naudas sods, kura apjoms atkarīgs no tirgotāja gada apgrozījuma (piem., līdz 10 %)⁵¹.

Policijas izmeklēšana un kriminālvajāšana

Ņemot vērā to, ka dažādu organizāciju reģistrēto patērētāju sūdzību skaits ir liels, valstu patērētāju tiesību aizsardzības jomas tiesību aktos paredzētās sankcijas nešķiet pietiekami efektīvas, lai atturētu tirgotājus no krāpniecisku darbību veikšanas⁵². “Krāpšana” ES mērogā netiek definēta kā noziedzīgs nodarījums⁵³, tomēr tas problēmas nerada, jo visas dalībvalstis noteiktos gadījumos krāpšanu klasificē kā noziedzīgu nodarījumu savos krimināllikumos. Par noziedzīgu nodarījumu parasti tiek uzskatītas darbības, kuru mērķis ir apzināti maldināt patērētājus un izspiest no viņiem naudu bez nolūka sniegt pakalpojumu vai nodrošināt produktu, kuram piemīt solītās īpašības. Tāpēc nav vajadzības ieviest “krāpšanas” definīciju ES mērogā; drīzāk ir nepieciešama plašāka krimināltiesību piemērošana šajā jomā. Dalībvalstis tādējādi tiktu mudinātas izmantot aktīvāku pieeju krāpniecisku darbību izmeklēšanai un iztiesāšanai.⁵⁴

⁴⁹ Gandrīz 20 % sūdzību tika saņemtas no patērētājiem, kuri dzīvo Ziemeļvalstīs (it īpaši Zviedrijā un Norvēģijā). Samērā daudz sūdzību bija iesnieguši arī patērētāji no Vācijas, Beļģijas un Nīderlandes. Sk. *CSES* galīgā ziņojuma 3.3.2. nodaļu.

⁵⁰ Vairāk nekā 75 % visu sūdzību, kas tika reģistrētas no 2007. līdz 2013. gadam, attiecās uz tirgotājiem no Spānijas, 10 % sūdzību tika iesniegtas par tirgotājiem no Grieķijas un 5 % — par tirgotājiem no Maltas.

⁵¹ Viszemākais sankciju līmenis bija Igaunijā, taču tā nesen ir izdarījusi grozījumus savos tiesību aktos. Piemērojamais naudas sods tagad ir 9600 EUR iepriekšējo 640 EUR vietā. Sk. *CSES* galīgā ziņojuma 6.3. nodaļu.

⁵² Sk. *CSES* galīgā ziņojuma 4.6. nodaļu un 4.9. tabulu. Aptuveni 60 % aptaujāto komersantu uzskata, ka, lai arī direktīva nodrošina pietiekamu aizsardzību patērētājiem, tā nav pietiekami iedarbīga attiecībā uz negodīgiem tirgotājiem, kuri apzināti pārkāpj tiesību aktus patērētāju tiesību jomā.

⁵³ Termina “krāpšana” ES mēroga definīcija ir piemērojama gadījumos, kad šī krāpšana ietekmē Savienības finansiālās intereses, un šāda definīcija patlaban ir iekļauta 1995. gada 26. jūlija Konvencijā par Eiropas Kopienas finanšu interešu aizsardzību. Šī konvencija tiks aizstāta ar Direktīvu par cīņu pret krāpšanu, kas skar Savienības finanšu intereses, izmantojot krimināltiesības, kura šobrīd tiek apspriesta Eiropas Parlamentā un Padomē (sk. COM(2012) 363, 2012. gada 11. jūlijs).

⁵⁴ Šādas rīcības iedarbīgumu var atspoguļot ar vienu piemēru: 2013. gadā Zviedrijas patērētāju centrā tika konstatēts ievērojams reģistrēto sūdzību skaita samazinājums. Šis kritums tika konstatēts 2013. gadā, kad tika īstenotas divas būtiskas policijas operācijas, kas bija vērstas pret negodīgiem tirgotājiem brīvdienu ceļojumu

Dažās dalībvalstīs krāpniecisku shēmu izmeklēšana un tajās iesaistīto negodīgo tirgotāju saukšana pie atbildības nav starp prioritātēm. Izvērtējot šādas rīcības nopietnību, būtu jāņem vērā nozieguma (tostarp noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizēšanas) kopējais apmērs un noziedzīgo organizāciju iespējamā līdzdalība.

Patērētāju apvienības un komersantu apvienības ir aktīvi palīdzējušas tiesībsardzības iestādēm komersantu veikto krāpniecisko darbību izmeklēšanā un ar tām saistītajā kriminālvajāšanā. Pateicoties šai palīdzībai, bija iespējams veiksmīgi ierosināt vairākas būtiskas krimināllietas pret negodīgiem tirgotājiem.⁵⁵

Šādas noziedzīgas rīcības pārrobežu dimensija un tiesībsardzības iestāžu (policijas, prokuratūru, tiesu) veikto pasākumu iedarbīgums lielā mērā ir atkarīgs no tā, cik veiksmīgi darbojas starp dalībvalstu kompetentajām iestādēm iedibinātā sadarbība krimināllietās. Spēkā esošie ES instrumenti sadarbībai krimināllietās šim mērķim nodrošina visaptverošu tiesisko regulējumu. Saskaņā ar [Direktīvu 2014/41/ES](#) par **Eiropas izmeklēšanas rīkojumu** krimināllietās tiesu iestādēm izmeklēšanas laikā būs vieglāk savākt pierādījumus no citas ES dalībvalsts.⁵⁶ Šīs direktīvas tvērumā ietilpst tādi izmeklēšanas pasākumi kā liecinieku nopratināšana, izpildiestādes rīcībā esošas informācijas vai pierādījumu iegūšana un (veicot papildu drošības pasākumus) telesakaru pārtveršana un informācijas iegūšana par banku kontiem, kā arī bankas darījumu novērošana. **Eiropas apcietināšanas orderis** (izveidots ar Padomes pamatlēmumu [2002/584/TI](#)) ir ļoti iedarbīgs līdzeklis, ko izmantot, lai pieprasīto personu apcietinātu un pēcāk nodotu kriminālvajāšanas veikšanai vai lai izpildītu brīvības atņemšanas sodu, vai arī lai piemērotu ar brīvības atņemšanu saistītu drošības līdzekli.

Ar kredītkarti vai debetkarti veikta maksājuma atmaksa kā tiesiskās aizsardzības līdzeklis

Maksājuma atmaksas iespējas, ko piedāvā maksājumu pakalpojumu sniedzēji, ir atzīts par vienu no iedarbīgākajiem īstermiņa risinājumiem zaudējumu atlīdzības saņemšanai, ko izmantot Direktīvas 2008/122/EK pārkāpuma gadījumā. Tas ir process, kurā patērētājs var lūgt, lai tā maksājumu pakalpojumu sniedzējs atmaksā ar kredītkarti vai debetkarti veikto maksājumu, ja ir radusies problēma ar iegādāto preci vai pakalpojumu, it īpaši gadījumos, kad var pierādīt darbības nelikumību. Pētījuma rezultāti liecina, ka šis risinājums tiek veiksmīgi izmantots, lai nodrošinātu tiesisko aizsardzību patērētājiem, kuriem lūgts veikt avansa maksājumu un pēcāk liegts izmantot atteikuma tiesības. Atmaksas pieprasīšanas tiesisko pamatu veido Direktīva 2007/64/EK par maksājumu pakalpojumiem iekšējā tirgū⁵⁷ un Direktīva 2008/48/EK par patēriņa kredītīgumiem⁵⁸. Uz atmaksu, kas tiek pieprasīta preču

nozarē Spānijā (kas ir Zviedrijas patērētāju galvenais brīvdienu ceļojumu galamērķis). Šo operāciju rezultātā Spānijā tika slēgti 18 komersanti.

⁵⁵ *Mindtimeshare*, kas ir Spānijā reģistrēta apvienība, kas pārstāv to Eiropas daļlaika lietojuma tiesību īpašnieku intereses, kuri kļuvuši par krāpšanas upuriem, aktīvi palīdzēja valsts iestādēm saukt pie atbildības negodīgus komersantus. Šīs sadarbības rezultātā 2013. gadā Spānijā tika slēgti 18 komersanti. Francijā ļoti aktīvi darbojas patērētāju apvienība *APAF-VTP*, pateicoties kurai ir izdevies notiesāt negodīgus tirgotājus, piem., *Hakim Bouri* lietā 2014. gada 9. janvārī un *Christine Dricot* lietā 2014. gada 24. janvārī (*CSES* galīgā ziņojuma 6.5. nodaļa, 83. lpp.).

⁵⁶ Dalībvalstīm šī direktīva jātransponē līdz 2017. gada 22. maijam.

⁵⁷ Tiesiskais pamats atmaksas pieprasīšanai neatļautas karšu izmantošanas gadījumā ir Direktīva 2007/64/EK.

⁵⁸ Tiesiskais pamats atmaksas pieprasīšanai preču vai pakalpojumu neatbilstības gadījumā ir Direktīva 2008/48/EK.

vai pakalpojumu neatbilstības dēļ, attiecas Direktīvas 2008/48/EK 15. pants⁵⁹, kas ietver ar kredītkarti veiktu maksājumu atmaksu. Uz pirkumiem, kas veikti ar debetkarti, var attiekties valsts tiesību akti⁶⁰ vai norēķina karšu komersantu darbības noteikumi. Valstu patērētāju tiesību aizsardzības iestādēm un Eiropas patērētāju centriem vajadzības gadījumā būtu sistemātiski jāmudina patērētāji prasīt bankām maksājumu atmaksu un darīt to pēc iespējas drīzāk, jo šādu darbību veikšanai var būt noteikti termiņi.⁶¹

11. SECINĀJUMI

Balstoties uz iepriekš izklāstītajiem konstatējumiem, Komisija attiecībā uz direktīvas piemērošanu izdara šādus secinājumus.

- **Attiecībā uz tās darbības jomā iekļautajiem aspektiem, kas saistīti ar daļlaika lietojuma tiesībām, ilgtermiņa brīvdienu produktiem, tālākpārdošanu un apmaiņas līgumiem, Daļlaika lietojuma tiesību direktīva kopumā šķiet lietderīgs rīks patērētāju tiesību aizsardzībai šajā konkrētajā brīvdienu pakalpojumu nozarē.**
- **Attiecībā uz aspektiem, kas tās darbības jomā neietilpst** (piemēram, līguma darbības izbeigšana), **joprojām pastāv problēmas.** Tomēr veiktais izvērtējums liecina, ka ar šiem aspektiem saistītās problēmas var veiksmīgi risināt, izmantojot mērķtiecīgus pasākumus valsts mērogā un efektīvus pašregulēšanas pasākumus un nodrošinot citu nozīmīgu ES patērētāju tiesību instrumentu labāku izpildi.
- Tomēr īpaša uzmanība jāpievērš tādām juridiskām struktūrām un praksei, kuru mērķis ir apiet direktīvas prasības. **Šādus apiešanas mēģinājumus var palīdzēt novērst Patērētāju tiesību direktīva, Direktīva par negodīgiem līgumu noteikumiem un Negodīgas komercprakses direktīva.** Pārskatītajās vadlīnijās par Negodīgas komercprakses direktīvas īstenošanu uzmanība citstarp tiks veltīta tās mijiedarbībai ar Daļlaika lietojuma tiesību direktīvu⁶².
- **Šķiet, ka patlaban nav nepieciešams veikt izmaiņas nedz attiecībā uz direktīvas darbības jomu, nedz attiecībā uz konkrētām normām.**
- Lai direktīvu padarītu iedarbīgāku, **ir nepieciešams mudināt valstu tiesībaizsardzības iestādes pievērst uzmanību konkrētai komercdarbības praksei**

⁵⁹ 15. pants: “1. Ja patērētājs, pamatojoties uz Kopienas tiesību aktiem, ir izmantojis atteikuma tiesības attiecībā uz preču piegādes vai pakalpojumu sniegšanas līgumu, uz viņu vairs neattiecas saistītais kredītlīgums.

2. Ja saistītajā kredītlīgumā minētās preces vai pakalpojumi nav piegādāti vai ir piegādāti tikai daļēji vai arī tie neatbilst līgumam par preču vai pakalpojumu piegādi, patērētājam ir tiesības izmantot tiesiskās aizsardzības līdzekļus attiecībā pret kreditoru, ja patērētājs no piegādātāja nav varējis saņemt gandarījumu, kas tam pienākas saskaņā ar tiesību aktiem vai līgumu par preču vai pakalpojumu piegādi. Dalībvalstis nosaka to, cik lielā mērā un ar kādiem nosacījumiem šos tiesiskās aizsardzības līdzekļus var izmantot.

⁶⁰ Piemēram, Dānijā un Portugālē.

⁶¹ Sk. detalizētu ECC-Net ziņojumu par maksājumu atmaksu ES/EEZ valstīs:

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/chargeback_report_en.pdf.

⁶² Pārskatītās vadlīnijas par Negodīgas komercprakses direktīvas īstenošanu tiks publicētas līdz 2016. gada vasarai un būs pieejamas šeit: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/unfair-practices/index_en.htm.

un tirgotājiem. Tas īpaši attiecas uz Spāniju, uz ko attiecas puse no visām sūdzībām, kas iesniegtas Eiropas patērētāju centros visā ES, Islandē un Norvēģijā.

- Ja rīcība liecina par krimināltiesību pārkāpumu, par to steidzami ir jāinformē tiesībsargāšanas iestādes, lai tās varētu sākt kriminālizmeklēšanu. Ar krāpnieciskās prakses pārrobežu dimensiju saistītās problēmas varētu risināt iedarbīgāk, ja pilnvērtīgāk tiktu izmantota sadarbība krimināltiesību jomā, kas izveidota starp dalībvalstu tiesībsargāšanas iestādēm. Spēkā esošie ES instrumenti sadarbībai krimināllietās šajā nolūkā jau nodrošina vispusīgu tiesisko regulējumu.
- Esošo problēmu risināšanā pozitīva ietekme varētu būt arī tādiem alternatīviem līdzekļiem kā informatīvas kampaņas, pašregulēšana un alternatīvas strīdu izšķiršanas mehānismi. Šajā sakarā Eiropas patērētāju centri savās tīmekļa vietnēs ir izveidojuši speciālu sadaļu, kurā tiks apkopoti ieteikumi patērētājiem⁶³.
- **Vispusīgākas valstu patērētāju tiesību aizsardzības iestāžu stratēģijas palīdzētu uzlabot patērētāju izpratni, tādējādi nodrošinot, ka iedzīvotāji ir labāk informēti par iespējamām krāpnieciskām shēmām.** No patērētāju tiesību aizsardzības skatpunkta visiedarbīgākie ir preventīvie pasākumi. Izpēte liecina, ka **likumīgi pamatotu darbību veicošie komersanti aktīvi cenšas saglabāt savu labo reputāciju un garantēt atbilstību ES tiesiskajam regulējumam.** Apvienības, kas pārstāv šos komersantus un to klientus, izstrādā rīcības kodeksus, izveido alternatīvas strīdu izšķiršanas mehānismus un sadarbojas ar tiesībsargāšanas iestādēm, kad šajā brīvdienā pakalpojumu nozarē tiek atklāti negodīgi tirgotāji.
- Gadījumos, kad kāda no dalībvalstīm nav izpildījusi savus pienākumus attiecībā uz direktīvas transponēšanu, Komisija veic nepieciešamās darbības saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienības darbību 258. pantu. Komisija arī izmantos šajā pantā noteiktās pilnvaras, ja kāda no dalībvalstīm neizpildīs savus pienākumus attiecībā uz direktīvas prasību izpildi. Šā iemesla dēļ Komisijas dienesti ir sākuši sarunas ar Spāniju par direktīvas prasību pareizu izpildi.
- Komisija arī turpmāk vajadzības gadījumā mudinās dalībvalstis uzlabot savus pasākumus attiecībā uz prasību izpildes nodrošināšanu, tostarp izmantojot sadarbības tīklu patērētāju tiesību aizsardzības jomā⁶⁴, un nodrošinās direktīvas normu ievērošanu visās dalībvalstīs. Tiks izvērtēta turpmāku pasākumu veikšana, piemēram, mērķtiecīgu darbsemināru organizēšana galvenajām ieinteresētajām personām. Ja, izvērtējot valsts mērogā veikto darbību apmēru un ietekmi pēc šā ziņojuma izdošanas, tiks uzskatīts par nepieciešamu, trīs gadu laikā varētu tikt sagatavots papildu vērtējums par vispārējo stāvokli direktīvas piemērošanā.

⁶³ Sk. šā ziņojuma 7. nodaļu "Informētības uzlabošana".

⁶⁴ Eiropas Parlamenta un Padomes 2004. gada 27. oktobra Regula (EK) Nr. 2006/2004 par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā (OV 2004 L 364, 1. lpp.).