



Avots: [Satheesh Sankaran](#) no Pixabay.

Iespējams nozīmīgāka patērētāju sūdzību un jautājumu joma, kura nekad nezaude savu aktualitāti ir preču un pakalpojumu kvalitāte. Sākot ar 2022.gada 15.martu stājās spēkā [grozījumi Patērētāju tiesību aizsardzības likumā](#) (PTAL), kuri būtiski paplašina patērētāju tiesības gadījumā, ja prece vai pakalpojums izrādījās nekvalitatīvs.

Diemžēl, apskatīt visus grozījumus vienā rakstā nav iespējams, tādēļ pievērsīsimies dažiem svarīgiem jauninājumiem attiecībā uz digitālo saturu, digitāliem pakalpojumiem, to atjauninājumiem, kā arī neatbilstības pierādīšanas pienākuma sadali.

Kvalitātes prasības tagad attiecas arī uz digitālo saturu un digitāliem pakalpojumiem

Līdz 2022.gada 15.martam PTAL noteikumi par neatbilstību līguma noteikumiem bija attiecināmi tikai uz precēm un atsevišķiem tradicionālo pakalpojumu veidiem. Tagad šie noteikumi būs attiecināmi arī uz:

- digitālo saturu, piemēram, datorprogrammām, mobilām aplikācijām, video/audio vai citām datnēm (failiem), teksta dokumentiem, e-grāmatām u.c.
- digitāliem pakalpojumiem, piemēram, video un audio koplietošanu un citu veidu datņu mitināšanu (YouTube, Vimeo etc.), tekstapstrādi (Google Drive, MS 365/Sharepoint u.c.), sociāliem tīkliem (Facebook, Twitter, Instagram, Draugiem u.c.), tiešsaistes spēlēm u.c.

Tas nozīmē, ka tradicionālas patērētāju tiesības neatbilstības līguma noteikumiem gadījumā, tādas kā tiesības prasīt defekta novēršanu, naudas atmaksu vai cenas samazināšanu varēs prasīt arī līguma noteikumiem neatbilstoša digitāla satura vai digitālā pakalpojuma gadījumā!

Minētas prasības būs attiecināmas neatkarīgi no tā vai digitālais saturs vai digitālais pakalpojums tiek piedāvāts par samaksu naudā vai arī apmaiņā pret lietotāja presonas datiem.

Tomēr jaunie noteikumi nebūs attiecināmi uz vairākiem gadījumiem, piemēram:

- bezmaksas atklātā pirmkoda (open source) programmatūru;
- bezmaksas piegādēm, ja patērētāja sniegtos personas datus apstrādā tikai, lai piegādātu digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu vai lai varētu izpildīt normatīvajos aktos noteiktās prasības;
- veselības aizsardzības pakalpojumiem;
- finanšu pakalpojumiem (bankas, kredīta, apdrošināšanas, personālo pensiju, ieguldījumu vai maksājumu rakstura pakalpojums);
- interneta piekļuves pakalpojumiem u.c.

Jauns regulējums attiecināms arī uz digitālā satura un digitālo pakalpojumu atjauninājumiem

Jaunie noteikumi faktiski uzliek pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem nodrošināt digitālā satura vai digitāla pakalpojuma atjauninājumus (t.sk. drošības atjauninājumus), kuri:

- paredzēti līgumā un/vai
- nepieciešami, lai saglabātu preces atbilstību vai uzturētu digitālā satura/pakalpojuma atbilstību noteiktajā laikposmā.

Jāatzīmē, ka patērētājam ir tiesības neinstalēt piedāvātos atjauninājumus, tomēr, viņam ir jārēķinās ar to, ka šajā gadījumā pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nebūs atbildīgi par neatbilstību, kuru rada tikai attiecīgā atjauninājuma trūkums, ja:

1. pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs informēja patērētāju par atjauninājuma pieejamību un par tā neinstalēšanas sekām;
2. iemesls tam, ka patērētājs atjauninājumu neinstalēja vai instalēja nepareizi, nebija trūkumi patērētājam sniegtajās instalēšanas instrukcijās.

Pierādīšanas pienākums patērētājam ir atvieglots vēl vairāk

Līdz 2015.gada 15.martam gadījumos, kad preces neatbilstība atklājās 6 mēnešu laikā no preces piegādes dienas, pienākums pierādīt, ka tā eksistēja uz preces pārdošanas dienu bija pārdevējam. Jaunie grozījumi paplašina šo noteikumu divejādi.

Pirmkārt, šāda pierādīšanas pienākuma sadale tiek attiecināta arī uz digitālo saturu un digitāliem pakalpojumiem.

Otrkārt, tiek pagarināts termiņš, kura laikā patērētājs ir atbrīvots no pienākuma pierādīt, ka neatbilstība eksistēja uz piegādes brīdi attiecībā uz:

- precēm - ja tās neatbilstība līguma noteikumiem atklājas 1 gada laikā pēc piegādes, uzskatāms, ka neatbilstība bija preces piegādes brīdī;
- digitālo saturu un digitālo pakalpojumu, kuram paredzēta vienreizēja piegāde vai vairākas atsevišķas piegādes - ja neatbilstība atklājas 1 gada laikā pēc piegādes dienas, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ir pienākums pierādīt, ka piegādes laikā digitālais saturs vai digitālais pakalpojums ir bijis atbilstošs.

Savukārt, ja ja līgumā ir paredzēta digitālā satura vai digitālā pakalpojuma pastāvīga piegāde noteiktā laikposmā, tad pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ir pienākums pierādīt, ka digitālais saturs vai digitālais pakalpojums ir bijis atbilstošs visā šajā laikposmā.

Piemēram, ja patērētājs iegādājās datorspēli un lejupielādējis to savā datorā, tad, ja neatbilstība līguma noteikumiem atklājas 1 gada laikā no lejupielādes dienas (piegāde), tad pienākums pierādīt, ka šādas neatbilstības nebija uz piegādes brīdi ir datorspēles pārdevējam. Savukārt, ja patērētājs abonē datņu (mūzikas, video, dokumentu u.c.) glabāšanas pakalpojumu, tad pienākums pierādīt, ka šis digitālais pakalpojums ir bijis atbilstošs pakalpojuma sniedzējam ir visā līgumā noteiktajā pakalpojuma sniegšanas laikposmā.