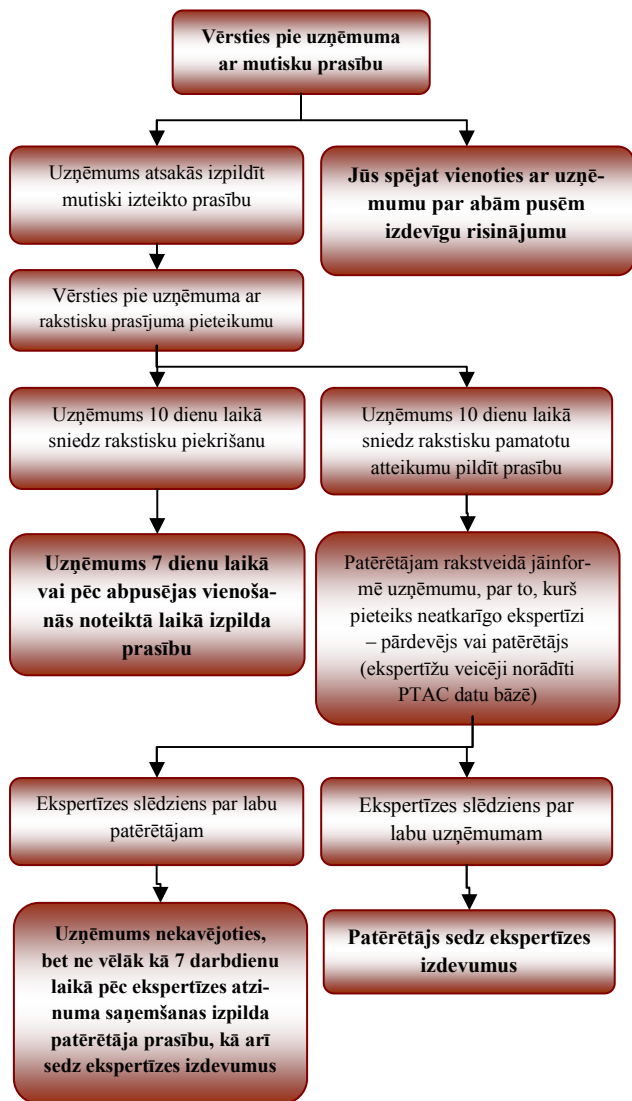


Rīcības shēma



Šis materiāls tapis, sadarbojoties
PTAC radošajam kolektīvam.



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
K. Valdemāra iela 157,
Rīga, LV-1013

Tālrunis konsultācijām: 65452554
Fakss: 67388634
E-pasts: ptac@ptac.gov.lv
www.ptac.gov.lv



Prasījuma pieteikuma iesniegšana



Kādas ir Tavas tiesības iegādājoties?

Patērētājs ir tiesīgs **pieteikt prasījumu** ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam par preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem **divu gadu laikā** no preces iegādes vai pakalpojuma saņemšanas dienas. Par preces iegādes dienu tiek uzskatīta diena, kad ražotājs vai pārdevējs nodevis un patērētājs pieņēmis attiecīgo preci.

Ja pārdevējs nepiekrīt izpildīt patērētāja mutiski izteikto prasību vai, ja patērētājs nav pārliecināts, ka pārdevējs izpildīs tieši to prasību, par kuras izpildi ir panākta mutiska vienošanās, viņam ir tiesības prasījumu pieteikt **rakstiski**.

! Ja pārdevējs pēc Jūsu mutiski izteiktā pieprasījuma apmaina preci, pieprasiet, lai preces apmaiņas datums tiktu rakstveidā fiksēts.

Kas jāņem vērā, gatavojot rakstisku prasījuma pieteikumu?

Prasījuma pieteikumu patērētājs sagatavo brīvā formā vai aizpilda prasījuma pieteikuma veidlapu, kas ir 2006. gada 1. augusta MK Noteikumiem Nr. 631 „Kārtība, kādā piesakāma un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu” pielikumā .

Rakstveida prasījuma pieteikumā ir jānorāda:

* prasījuma pieteikuma **adresāts**;

* patērētāja **vārds, uzvārds, dzīves vietas adrese**,

* konstatētā preces vai pakalpojuma neatbilstība līguma noteikumiem (defekts),

* prasījuma pieteikumam pievienotie dokumenti vai dokumentu kopijas (**kases čeka** vai cita pirkumu (darījumu) apliecinājoša dokumenta **kopija, garantijas dokumenta kopija**);

* prasījuma pieteikuma iesniegšanas datums.

Informācija par to, ka patērētājs vēlas patstāvīgi pieteikt ekspertīzi, ja ražotājs vai pārdevējs nepiekrīt apmierināt prasījumu.

Prasījuma pieteikums jāgatavo divos eksemplāros!

Kas jāņem vērā, iesniedzot prasījuma pieteikumu?

Iesniedzot prasījuma pieteikumu patērētājam jāuzrāda vai jāatdod ražotājam vai pārdevējam prece, vai jāsniedz informāciju par to, kā iespējams precei piekļūt, ja precī praktisku iemeslu dēļ nav iespējams uzrādīt.

Saņemot prasījuma pieteikumu klātienē, ražotāja vai pārdevēja pienākums ir uz patērētāja eksemplāra, uzrakstīt vārdu “Saņemts”, datumu, ieņemamo amatu, parakstu un tā atšifrējumu.

Prasījuma pieteikumu var sūtīt arī pa pastu, vēlams kā ierakstītu vēstuli ar paziņojumu no pasta, lai būtu apliecinājums par saņemšanu.

Desmit dienu laikā no prasījuma saņemšanas dienas, ražotājam vai pārdevējam jāsniedz **rakstiska atbilde par pieņemto lēmumu attiecībā uz izvirzīto prasību**.

Ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs piekrīt izpildīt patērētāja prasību, tā izpildāma **septiņu dienu** laikā pēc atbildes uz prasījuma pieteikuma sniegšana termiņa beigām, ja puses nav rakstiski vienojušās par citu termiņu.

Ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs atsakās izpildīt patērētāja prasību, pārdevējam **jāsniedz rakstisks pamatots atteikums**.

Ja patērētājs prasījuma pieteikumā nav izteicis vēlmi patstāvīgi pieteikt preces vai pakalpojuma ekspertīzi, tad pēc prasības izpildes atteikuma saņemšanas, lai izšķirtu strīdu, patērētājam jāizvēlas, vai tiks pieteikta neatkarīgā ekspertīze un kura no pusēm to pieteiks.

Ekspertīzes pieteikšanas gadījumā patērētājam jāinformē uzņēmējs par ekspertīzes pieteicēju, izvēloties, vai:

- patērētājs vēlas patstāvīgi pieteikt preces vai pakalpojuma ekspertīzi;
- ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs pieteikt preces vai pakalpojuma ekspertīzi.

Par ekspertīzes pieteikšanu?

Preces vai pakalpojuma ekspertīzi piesaka, rakstiski vērsties pie ekspertīzes veicēja, un norāda, kas ekspertīzē jānoskaidro.

Ekspertīzes pieteikumam jāpievieno šādi dokumenti:

- Prasījuma pieteikuma kopija;
- Ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja atbildes kopija patērētājam;
- Informācija par veiktajiem remontiem (ja tādi bijuši);
- Normatīvtehniskie dokumenti (ja tādi ir);
- Līguma vai citu dokumentu kopijas, kuros noteiktas ekspertīzei pakļaujamai precei vai pakalpojumam izvirzāmās prasības.

Ja patērētājs ir izteicis vēlmi patstāvīgi pieteikt preces vai pakalpojuma ekspertīzi, viņš ir tiesīgs izvēlēties vienu no Patērētāju tiesību aizsardzības centra datu bāzē norādītajiem ekspertīzes veicējiem.

Ja no ekspertīzes atzinuma izriet, ka patērētāja prasījuma pieteikumā izvirzītā prasība ir pamatota, tad ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākums ir septiņu darbdienu laikā pēc ekspertīzes atzinuma saņemšanas izpildīt patērētāja prasību.

Ekspertīzes izdevumus sedz ekspertīzes pieteicējs, piesakot ekspertīzi. Ekspertīzes pieteicējs, kas samaksājis ekspertīzes veicējam par ekspertīzes izdevumiem, ir tiesīgs pieprasīt, lai prasījuma pieteikuma izskatīšanā iesaistītā otrā puse atmaksātu tiešos ekspertīzes izdevumus, ja tās viedokļa nepamatotība izriet no ekspertīzes atzinuma.

Gadījumā, ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs neievēro 2006. gada 9. augusta MK noteikumos Nr.631 „Kārtība, kādā piesakāma un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu” izklāstīto kārtību, patērētājs ir tiesīgs iesniegt sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centram.