



Biežāk uzdotie jautājumi

Publicēts: 11.11.2020.

1. Kas jānorāda Patērētāju strīdu risināšanas komisijai (turpmāk – Komisija) adresētajā iesniegumā? ▼



Iesniegumā par strīda izskatīšanu patērētājs ietver šādu informāciju:

- 1) savu vārdu, uzvārdu, dzīvesvietas adresi un kontaktinformāciju;
- 2) pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja kontaktinformāciju (fiziskajai personai — vārdu, uzvārdu un adresi; juridiskajai personai — nosaukumu, reģistrācijas numuru un juridisko adresi);
- 3) strīda būtību, savu prasījumu un tā pamatojumu;
- 4) informāciju, kas apliecina, ka ir veikti pasākumi strīda atrisināšanai, vienojoties ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju;
- 5) apliecinājumu, ka strīds par iesniegumā minēto jautājumu netiek un nav ticis izskatīts pie ārpusstiesas strīdu risinātāja.
- 6) iesniegumam vēlams pievienot pierādījumus (piemēram, fotogrāfijas[IB1] , speciālista viedokli un tml.), kas pierāda izvirzītās prasības pamatotību.

2. Vai iesniegumam ir īpaša forma? ▼

Patērētājs iesniegumu var noformēt brīvā formā atbilstoši iesniegumu noformēšanas vispārējiem nosacījumiem.

3. Vai par izskatīšanu Komisijā ir jāmaksā? ▼



Strīda risināšana *Komisijā* strīda pusēm ir bez maksas.

4. Kādās jomās šobrīd ir iespējams sasaukt Komisiju?



Komisija izskata strīdus starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju šādās jomās:

Apavi; somas, koferi; kažokādas, šūšanas pakalpojumi, tekstilizstrādājumi; apģērbi.

Mobilie tālruņi; datortehnika; planšetdatori; monitori; printeri; televizori; elektroniskie sakari.

Sadzīves tehnika.

Distances līgumi; līgumi, kas noslēgti ārpus patstāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas.

Optometrija (brilles).

Tūrisms; avio pakalpojumi.

Finanšu pakalpojumi.

Logu un durvju ražošana, montāža, ekspluatācija; kokapstrāde; mēbeļu ražošana; būvmateriāli (betons, minerālmateriāli); celtniecības pakalpojumi (betona konstrukcijas); jumta segums, konstrukcija; piekārtās fasādes; jumtu drošības sistēmas; hidroizolācija (ēku, pamatu, telpu u.c.).

Automašīnas un autoremonts.

Būvniecība

Juridiskie jautājumi.

5. Cik ilgi tiek izskatīta lieta?



Komisija izskata strīdu un pieņem lēmumu ne vēlāk kā 90 dienu laikā no dienas, kad ir saņemti visi lēmuma pieņemšanai nepieciešamie dokumenti.

Sarežģīta strīda gadījumā *Komisijas* priekšsēdētājs ir tiesīgs pagarināt minēto termiņu līdz vienam gadam, informējot strīda puses par pagarinājuma iemesliem un paredzamo laiku, kas būs vajadzīgs, lai pabeigtu izskatīt strīdu.

6. Vai ar Komisijas lēmumu var iet uz tiesu?




Gadījumā, ja komersants nepilda *Komisijas* lēmumā noteikto, patērētājam ir tiesības vērsties tiesā ar prasības pieteikumu, tam pievienojot *Komisijas* lēmumu kā pierādījumu.

7. Ko darīt, ja pakalpojuma sniedzējs vai pārdevējs nepilda Komisijas uzlikto pienākumu? 



Ja komersants nepilda *Komisijas* uzlikto pienākumu, *PTAC* var ievietot informāciju mājaslapas www.ptac.gov.lv sadaļā *Melnais saraksts* par komersanta rīcību, neizpildot *Komisijas* lēmumu.


Vienlaikus informējam – patērētājam ir tiesības vērsties tiesā ar prasības pieteikumu, tam pievienojot *Komisijas* lēmuma kopiju un citus pierādījumus, kas pamato strīda būtību.

8. Cik ātri pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam jāizpilda Komisijas pieņemtais lēmums? 



Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas, izņemot gadījumu, kad *Komisijas* lēmumā noteikts garāks tā izpildes termiņš. Ja *Komisijas* lēmumā pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam uzdots veikt patērētāja prasījuma izpildei nepieciešamas darbības, patērētājs informē par to veikšanu.

Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājaslapā www.ptac.gov.lv drīkst ievietot aktuālo informāciju par *Komisijas* lēmumu neizpildi. Pēc pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja lūguma mājaslapā ievietotajai informācijai pievieno ziņas par strīda izskatīšanas turpināšanu tiesā.


9. Kādi dokumenti un pierādījumi ir jāiesniedz Komisijai? 



Patērētājs iesniegumam pievieno šādus dokumentus:

- pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam iesniegtās sūdzības vai iesnieguma un saņemtās atbildes kopiju (ja iespējams);
- darījumu apliecināšanas dokumenta (EKA čeka vai cita maksājuma apliecinājuma) kopiju;
- speciālista vai eksperta izziņu, atzinumu vai slēdzienu, kas pamato prasījumu;


Informējam, ja patērētājs jau iepriekš vērsies *PTAC* un iesniegumam pievienoti pierādījumi, un patērētāja rīcībā nav citu jaunu pierādījumu, kas būtu pievienojami lietai, tad atkārtoti jau *PTAC* iesniegtos dokumentus nav nepieciešams iesniegt.

10. Vai iesniedzējam pašam ir jāpiedalās Komisijas sēdē? 



Komisija izskata strīdu savā sēdē bez strīda pušu klātbūtnes un lemj par strīdu, pamatojoties uz informāciju, pierādījumiem, ko iesniegušas strīda puses (rakstveida process).

Ja tomēr strīdu nav iespējams atrisināt bez strīda pušu mutvārdu paskaidrojumiem vai ir iespējams efektīvāk un ātrāk to izskatīt strīda pušu klātbūtnē, *Komisija* var lemt par strīda pušu uzaicināšanu uz savu sēdi, kas attiecīgi būs mutvārdu process.

11. Vai iesniegumu Komisijai var iesniegt elektroniski? 



Jā, iesniegumu *Komisijai* var iesniegt elektroniski un elektroniskam iesniegumam nav nepieciešams paraksts

<https://www.ptac.gov.lv/lv/biezak-uzdotie-jautajumi-2>