



Patērētāju strīdu risināšanas komisija

Publicēts: 11.11.2020.

Patērētāju strīdu risināšanas komisija (turpmāk – Komisija) ir neatkarīga koleģiāla lēmējinstītūcija, kas, pamatojoties uz patērētāja iesniegumu, risina strīdu starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju. Komisijas darbību nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības centrs. Komisija ir ārpustiesas strīdu risinātāja saskaņā ar Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likumu. Komisijas priekšsēdētājs un locekļi ir neatkarīgi un objektīvi strīda izskatīšanā un lēmumu pieņemšanā un nav pakļauti rīkojumiem vai citādi ietekmei. Komisija, risinot strīdus, piemēro Patērētāju tiesību aizsardzības likumā noteikto kārtību.

Komisija neizskata strīdu ja:

- patērētājs nav vērsies pie pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja, lai strīdu atrisinātu pārrunu ceļā;
- strīds ir nenozīmīgs vai sīkumains;
- strīdu izskata vai ir izskatījis cits ārpustiesas strīdu risinātājs vai tiesa, kā arī tad, ja strīda risināšana ir cita ārpustiesas strīdu risinātāja kompetencē;
- strīds ir par precī vai pakalpojumu, kura cena nepārsniedz 20 euro, vai par precī vai pakalpojumu, kura cena pārsniedz 14 000 euro;
- strīda risināšana radītu nopietnus traucējumus Komisijas efektīvai darbībai;
- strīds ir par veselības aprūpes pakalpojumiem;
- strīds ir par juridiskajiem pakalpojumiem;
- strīds ir par pakalpojumiem, kas saistīti ar dzīvojamo telpu lietošanu;
- strīds ir par zaudējumiem maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu;
- pasludināta pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja maksātnespēja;
- strīds ir par sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšanas pakalpojumu;
- kopš dienas, kad sūdzība vai iesniegums iesniegts pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam, ir pagājis vairāk nekā gads.

Komisijas sastāvā ir Komisijas priekšsēdētājs un locekļi. Komisijas locekļi ir Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 22. pantā minēto patērētāju tiesību aizsardzības biedrību un komersantu biedrību pārstāvji un speciālisti jomā, kurā tiek izskatīts strīds, vai arī tiem ir atbilstoša pieredze šādu strīdu risināšanā.

Strīda risināšana Komisijā strīda pusēm ir bez maksas.

Strīda izskatīšanas kārtība Patērētāju strīdu risināšanas komisijā

Komisija strīdu izskata tad, ja patērētājs sākotnēji ar iesniegumu ir vērsies Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, bet Patērētāju tiesību aizsardzības centra sniegtā palīdzība strīda risināšanā nav nodrošinājusi attiecīgo rezultātu.

Iesniegumu par strīda izskatīšanu patērētājs iesniedz Patērētāju tiesību aizsardzības centram rakstveidā.

Iesniegumā par strīda izskatīšanu patērētājs ietver šādu informāciju:

*savu vārdu, uzvārdu, dzīvesvietas adresi un kontaktinformāciju;

*pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja kontaktinformāciju (fiziskajai personai - vārdu, uzvārdu un adresi);

*juridiskajai personai - nosaukumu, reģistrācijas numuru un juridisko adresi) strīda būtību, savu prasījumu un tā pamatojumu;

*informāciju, kas apliecina, ka ir veikti pasākumi strīda atrisināšanai, vienojoties ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju.

Patērētājs iesniegumam pievieno dokumentus, kas pamato prasījumu, tai skaitā darījumu apliecinoša dokumenta (čeka vai cita maksājuma apliecinājuma) kopiju, kā arī pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam iesniegtās sūdzības vai iesnieguma un saņemtās atbildes kopiju (ja iespējams). Jau iepriekš Patērētāju tiesību aizsardzības centram iesniegto dokumentu kopijas atkārtoti iesniegt nav nepieciešams.

Komisija izskata strīdu savā sēdē bez strīda pušu klātbūtnes un lemj par strīdu, pamatojoties uz informāciju, ko iesniegušas strīdu puses. Ja lietā trūkst pierādījumu, Komisijas var pieņemt lēmumu par strīda izbeigšanu.

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

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas. Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

<https://www.ptac.gov.lv/lv/pateretaju-stridu-risinasanas-komisija>