



Viegli lasīt

Publicēts: 30.11.2020.

Kas ir Patērētāju tiesību aizsardzības centrs?

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir valsts iestāde.

Patērētāju tiesību aizsardzības centra saīsināts nosaukums: PTAC.

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs sāka darboties 1998.gada 1.maijā.

Patērētāju tiesību aizsardzības centru vada direktore Baiba Vītoļiņa.

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs rūpējas, lai cilvēkiem pārdotās preces un pakalpojumi būtu kvalitatīvi un lai cilvēki netiktu mānīti reklāmās un veikalos.

Ja cilvēkam gadās nopirkt nekvalitatīvu preci, piemēram, televizoru, kurš pārstāj darboties, vai kurpes, kas ātri saplīst, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs palīdz šim cilvēkam.

Pie Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbojas arī Eiropas Patērētāju informēšanas centrs. Šādas iestādes ir visās Eiropas Savienības dalībvalstīs.

Kur atrodas Patērētāju tiesību aizsardzības centrs?

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs atrodas Rīgā. Tā filiāle atrodas Daugavpilī.

Patērētāju tiesību aizsardzības centra adrese ir Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010.

Daugavpils filiāles adrese ir Rīgas iela 54a, Daugavpils, LV-5403.

Eiropas Patērētāju informēšanas centra adrese ir Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010.

Uz Patērētāju tiesību aizsardzības centru var piezvanīt un konsultēties pa tālruni: 65452554. Tālrunis darbojas no pirmdienas līdz ceturtdienai no pulksten 8:15 līdz 17:00, piektdienās no 8:15 līdz 15.45.

Elektroniskā pasta vēstules ar jautājumiem iestādei var nosūtīt uz adresi: pasts@ptac.gov.lv

Eiropas Patērētāju informēšanas centram elektroniski jautājumus var uzdot uz adresi: info@ecclatvia.lv

Kādi ir pieņemšanas laiki Patērētāju tiesību aizsardzības centrā?

Apmeklētājus gan Rīgā, gan Daugavpilī pieņem:

Pirmdienās 13.00 - 16.30

Trešdienās 9.00 - 12.30

Kas ir patērētājs un kādas ir viņa tiesības?

Patērētājs ir ikviens cilvēks, kas nopērk kādu preci vai saņem pakalpojumu un neizmanto to peļņas gūšanai.

Patērētāju tiesības pirmo reizi minēja bijušais Amerikas Savienoto Valstu prezidents Dž.F. Kenedijs 1962.gada 15.martā. Viņš noteica, ka patērētājam ir tiesības uz drošām precēm, tiesības uz informāciju, tiesības izvēlēties un tiesības tikt uzklaštam.

Patērētāja tiesības Latvijā ir aprakstītas Patērētāju tiesību aizsardzības likumā.

Valsts aizsargā patērētājus, ja viņiem ir pārdotas nekvalitatīvas preces.

Precei ir jābūt kvalitatīvai. Veikalā nedrīkst pārdot bojātas preces. Tirgotājiem jābūt godīgiem.

Eiropas Savienība vienādi aizsargā visus patērētājus. Sūdzēties Jūs varat arī tad, ja nekvalitatīvo preci esat iegādājies ārpus Latvijas citā Eiropas Savienības dalībvalstī. Šāda sūdzība Jums jāraksta Eiropas Patērētāju informēšanas centram.

Arī pakalpojumiem ir jābūt kvalitatīviem.

Par pakalpojuma saņemšanu, piemēram, kabeļtelevīziju, patērētājs paraksta līgumu ar pakalpojuma sniedzēju. Līgumā ir noteiktas Jūsu tiesības un pienākumi – kad un cik jāmaksā par pakalpojumu, kad un kā varēsiet atteikties no pakalpojuma un citi jautājumi. Pirms līguma parakstīšanas noteikti konsultējieties ar radniekiem vai Patērētāju tiesību aizsardzības centra speciālistiem.

Līgumam ir jābūt taisnīgam un godīgam.

Ko darīt, ja esat nopircis nekvalitatīvu preci?

Ja Jūs nopērkat nekvalitatīvu preci, vispirms griežieties ar sūdzību veikalā pie pārdevēja.

Ja Jums neizdodas vienoties mutiski, iesniedziet veikalam sūdzību rakstiski.

Sūdzēties Jūs varat 2 gadu laikā pēc bojātās preces nopirkšanas.

Sūdzēties varat, ja bojājums nav radies Jūsu vainas dēļ.

Jums ir jābūt veikala kases čekam.

Sūdzību veikalam varat rakstīt brīvā formā vai arī izmantot Patērētāju tiesību aizsardzības centra sagatavoto veidlapu. Veidlapu iespējams atvērt, klikšķinot šeit .

Sūdzībā veikalam miniet savu vārdu, uzvārdu, adresi un telefonu. Norādiet, kādu preci nopirkāt, kur nopirkāt, kad nopirkāt. Aprakstiet preces defektu (kāds ir bojājums) un miniet, ko Jūs prasāt no veikala. Parakstieties un uzrakstiet datumu. Pievienojiet čeka kopiju.

Pēc Jūsu izvēles Jūs varat prasīt, lai veikals:

salabo bojāto preci; vai

apmaina bojāto preci pret kvalitatīvu; vai

ņem atpakaļ bojāto preci un atmaksā Jums naudu; vai

samazina cenu.

Sūdzību veikalā varat iesniegt personīgi vai arī nosūtīt pa pastu.

Ja sūdzību iesniedzat personīgi, rakstiet to divos eksemplāros vai arī nokopējiet. Viens eksemplārs paliks Jums. Lūdziet, lai uz Jūsu eksemplāra veikala darbinieks uzraksta datumu un parakstās. Tas palīdzēs pierādīt, ka patiešām esat iesniedzis sūdzību un kurā datumā tas noticis.

Ja sūdzību sūtāt pa pastu, sūtiet to kā ierakstītu vēstuli un saglabāiet pasta kvīti.

Ja veikals Jums nesniedz atbildi 15 darba dienu laikā vai arī noraida Jūsu sūdzību, rakstiet Patērētāju tiesību aizsardzības centram.

Ja šie jautājumi Jums šķiet pārāk sarežģīti, zvaniet mums un mēs Jums palīdzēsim.

Pievērsiet uzmanību, ka īpašas patērētāja tiesības Jums ir gadījumā, ja precī esat iegādājies interneta veikalā, no kataloga vai pa telefonu. Tādā gadījumā Jūs to varat atdot atpakaļ 14 dienu laikā – arī tad, ja prece bija kvalitatīva, bet tā Jums vienkārši nepatika. Šo precī nedrīkst sākt lietot, tikai uzmanīgi piemērit vai pārbaudīt. Lai precī atdotu atpakaļ, Jums jāaizpilda atteikuma veidlapa, kuru Jums iedos pārdevējs.

Ko dara Patērētāju tiesību aizsardzības centrs?

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs uzrauga, lai tirgotāji ievērotu Patērētāju tiesību aizsardzības likumu.

Ja uzņēmumi pārkāpj šo likumu, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs viņiem liek maksāt soda naudu un turpmāk rīkoties atbilstoši likumam.

Patērētāju tiesību aizsardzības centra konsultanti palīdz patērētājiem, ja nopirkta nekvalitatīva prece – dod padomu, kā uzrakstīt sūdzību veikalam un ko patērētājs var pārdevējam prasīt.

Patērētāju tiesību aizsardzības centra inspektori dodas uz veikaliem un pārbauda, vai preces tiek tirgotas bez pārkāpumiem. Ja Latvijā tiek atklāta veselībai bīstama prece, viņi informē pārējās Eiropas Savienības valstīs. Visas Eiropas Savienības valstīs kopā strādā, lai patērētāju tiesības tiktu ievērotas visā Eiropas Savienībā un lai tajā netiktu tirgotas bīstamas preces.

Patērētāju tiesību aizsardzības centra juristi pārbauda līgumus, kurus patērētāji slēdz ar uzņēmumiem, piemēram, par kredīta saņemšanu vai kabeļtelevīzijas pieslēgšanu, ja ir aizdomas, ka līgumi nav taisnīgi. Juristi arī uzrauga, lai reklāmas būtu patiesas un nemānītu patērētājus.

Eiropas Patērētāju informēšanas centra juristi palīdz patērētājiem, ja nekvalitatīvā prece nopirkta ārpus Latvijas – citā Eiropas Savienības valstī.

Eiropas Patērētāju informēšanas centrs palīdz risināt problēmas, kas radušās, ceļojot ar lidmašīnu, piemēram, Jūsu reiss kavējas vai ir atcelts.

<https://www.ptac.gov.lv/lv/viegli-lasit>