



## Patērētāju individuālo strīdu izskatīšana

Publicēts: 04.11.2020.

Patērētāju individuālo strīdu izskatīšana no 2016.gada 1.janvāra

Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likums – spēkā no 09.07.2015.

Grozījumi Patērētāju tiesību aizsardzības likumā – spēkā no 01.01.2016.

Patērētāju individuālie strīdi - no patērētāja un pārdevēja vai pakalpojumu sniedzēja līgumsaistībām izrietošas domstarpības, kas radušās saistībā ar preces pirkuma vai pakalpojuma līgumu.

No 01.01.2016. individuālajos strīdos PTAC vairs nepieņem saistošus lēmumus.

Patērētājs vispirms vēršas pie pārdevēja, mēģinot atrisināt strīdu vienošanās ceļā.

! Jauna kārtība patērētāja iesnieguma izskatīšanai – PTAL 26.<sup>1</sup> pants (spēkā no 01.01.2016.) – pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs atbildi uz patērētāja iesniegumu sniedz 15 darbdienu laikā.

! 01.01.2016. spēku zaudē MK 01.08.2006. noteikumi Nr.631 "Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu", t.sk., 631.noteikumu kārtībā vairs nav piesakāmas ekspertīzes. Lai nodrošinātu atbilstošu pāreju uz jauno kārtību, lūgums informēt patērētājus, ka nav nepieciešams pieteikt ekspertīzes 631.noteikumu kārtībā.

! Pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem jāinformē patērētāju par ārpustiesas strīdu risinātājiem, kuri risina strīdus attiecīgajā jomā (PTAL 19.<sup>1</sup> p., spēkā no 09.07.2015.)

informāciju pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs sniedz savā mājaslapā internetā (ja tāda ir) vai ietver līguma noteikumos (ja tādi ir).

ja strīda izskatīšanas laikā pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs atsakās izpildīt patērētāja prasījumu, tas sniedz patērētājam informāciju par ārpustiesas strīdu risinātājiem rakstveidā vai izmantojot citu pastāvīgu informācijas nesēju.

PTAC izveido un uztur ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstu.

! Līdz ārpustiesas strīdu risinātāju saraksta izveidei kā ārpustiesas strīdu risinātājs norādāms PTAC un/vai SPRK (ja attiecīgajā jomā ir SPRK kompetence strīdu izskatīšanā).

Ja pārdevējs nepiekrīt prasījumam vai nesniedz atbildi, patērētājs var vērsties:

- PTAC, lai saņemtu palīdzību strīda risināšanā (PTAC mēģina atrisināt strīdu ar mediācijas palīdzību; process neietver saistoša lēmuma pieņemšanu);
- Pie ārpustiesas strīdu risinātāja;
- Tiesā.

Ārpustiesas strīdu risinātāji:

- Patērētāju strīdu risināšanas komisija (PTAC);
- Privātie ārpustiesas strīdu risinātāji (piem., biedrību veidoti, mediatori);
- Institūcijas, kas veic strīdu risināšanu saskaņā ar likumu (piem., SPRK).

#### Patērētāju strīdu risināšanas komisija (PTAL VI<sup>2</sup> nodaļa, spēkā no 01.01.2016.)

- Neatkarīga koleģiāla lēmēj institūcija;
- Komisijas priekšsēdētājs un komisijas locekļi – vienādā skaitā patērētāju tiesību aizsardzības biedrību un uzņēmēju asociāciju pārstāvji (speciālisti jomās, kurās tiek izskatīts strīds);
- Pieņem rekomendējošus lēmumus. Komisijas darbību nodrošina un lēmumus sagatavo sekretariāts (PTAC).
- Jāizveido līdz 2016.gada 1.martam.

#### Komisijas locekļi – uzņēmēju asociāciju deleģēti pārstāvji

- Asociācijas deleģē pārstāvjus konkrētās jomās, PTAC iekļauj komisijas locekļu sarakstā;
- Uz konkrētu sēdi PTAC izveido komisijas sastāvu;
- Par dalību sēdēs uzņēmēju asociāciju pārstāvjiem nav paredzēta atlīdzība no budžeta;
- Paredzēts, ka komisija varētu tikt sasaukta uz strīdu izskatīšanu ~ 1 x nedēļā, vienā dienā pēc iespējas tiktu paredzēta strīdu izskatīšana vienā jomā.
- Ņemot vērā, ka spēku zaudē MK noteikumi Nr.631, t.sk., ekspertīzes pieteikšanas kārtība, būtiska ir komisijas locekļu – uzņēmēju asociāciju un patērētāju biedrību pārstāvju, kas ir speciālisti ar zināšanām un pieredzi konkrētās jomās, loma komisijas sēdēs un pierādījumu izvērtēšanā.

#### Prasības komisijas locekļiem (PTAL 26.<sup>5</sup> p. otrā daļa, spēkā no 01.01.2016.)

Par Komisijas locekli var būt persona:

kurai ir vidējā profesionālā izglītība vai augstākā izglītība un pieredze pārstāvētajā nozarē vai patērētāju tiesību aizsardzības jomā;

kura pārvalda latviešu valodu;

kura nav sodīta par tīšiem noziedzīgiem nodarījumiem vai ir rehabilitēta vai kurai ir noņemta vai dzēsta sodāmība.

#### Jomas, kurās nepieciešami uzņēmēju asociāciju pārstāvji (visvairāk strīdu):

- Elektropreču neatbilstība līguma noteikumiem (televizori, ledusskapji, veļas mašīnas u.c.), remonts;
- Mobilie tālruņi, datortehnika (neatbilstības līguma noteikumiem), remonts;
- Apavu, tekstilizstrādājumu, ādās un kažokādas izstrādājumu neatbilstība līguma noteikumiem;
- Mēbeles (t.sk., izgatavotas pēc pasūtījuma);
- Ķīmiskās tīrīšanas pakalpojumi;
- Tūrisma pakalpojumi, pasažieru pārvadāšanas pakalpojumi (piem., avio, kuģi);
- Automašīnu neatbilstība līguma noteikumiem, to detaļas, remonta pakalpojumi;
- Būvniecības izstrādājumi (piem., logi, durvis, jumta segumi), pakalpojumi.

Izmaiņas regulējumā par patērētāja tiesībām, ja pārdota līguma noteikumiem neatbilstoša prece vai pakalpojums no 2016.g. 1.janvāra

#### Preces un pakalpojuma definīcija

- Prece (PTAL 4.<sup>1</sup> panta piektā daļa):
  - Ķermeniska lieta;
  - Pakalpojuma sniegšanas rezultātā izgatavota kustama ķermeniska lieta.
- Pakalpojums (PTAL 4.<sup>1</sup> panta ceturrtā daļa): - tā rezultātā tiek uzlabota vai pārveidota kustama ķermeniska lieta vai tās īpašības).

! No 01.01.2016. noteikumi par pakalpojuma atbilstību līguma noteikumiem vairs neattiecas uz pakalpojumiem, kā rezultātā netiek

uzlabota vai pārveidota kustama ķermeniska lieta, piemēram, uz līgumisko pienākumu nepildi, nenotikušiem koncertiem, tūrisma pakalpojumiem u.c.

Uz šiem pakalpojumiem piemērojamas citos normatīvajos aktos noteiktās prasības, kā arī Civillikuma normas.

! Minētais par normu piemērošanu strīdu izskatīšanā jāņem vērā komisijas locekļiem, skatot strīdus komisijā.

#### Preces un pakalpojuma atbilstība līguma noteikumiem

- Pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam pienākums nodrošināt preces vai pakalpojuma atbilstību līguma noteikumiem.
- Ja neatbilstība atklājas 6 mēnešu laikā, uzskatāms, ka tā eksistēja iegādes dienā, izņemot, ja šāds pieņēmums ir pretrunā ar preces raksturu vai neatbilstības veidu → pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākums ir pierādīt tās atbilstību līguma noteikumiem.
- 14. un 14.<sup>1</sup> pants – nosacījumi, kad prece un pakalpojums uzskatāmi par atbilstošiem līguma noteikumiem.

Prece atbilst līguma noteikumiem, ja:

Tai piemīt īpašības un izpildījums, kāds parasti piemīt tāda paša veida precēm un kādu patērētājs var pamatoti sagaidīt, ņemot vērā preces raksturu un jebkurus publiskus paziņojumus par noteiktām preces īpašībām, īpaši reklāmā vai preces marķējumā;

Tā ir derīga mērķiem, kādiem preces ar šādu nosaukumu un aprakstu parasti tiek izmantotas;

Tā ir derīga mērķiem, kādiem patērētājs izvēlēties preci un kurus tas ir norādījis, slēdzot līgumu, izņemot gadījumus, ja komersants pārdošanas laikā nevarēja saprast šādus īpašus mērķus un patērētājam nebija pamatota iemesla paļauties uz komersanta kompetenci un spriedumu;

tā atbilst sniegtajam preces aprakstam un īpašībām, kādas līguma slēgšanas vai piedāvājuma izteikšanas laikā komersants norādījis, izmantojot preču paraugus vai modeļus;

Tā nav neatbilstoša, ja patērētājs zināja vai nevarēja nezināt par preces neatbilstību noteikumiem vai neatbilstības iemesls ir patērētāja piegādātie materiāli.

Pakalpojums atbilst līguma noteikumiem, ja:

pakalpojuma saturs, sniegšanas veids un rezultāts atbilst tam, par ko bijusi vienošanās;

pakalpojums sniegts ar profesionālu rūpību, ņemot vērā patērētāja intereses;

pakalpojums atbilst prasībām, kas tiek pamatoti izvirzītas šādiem pakalpojumiem;

pakalpojums nav uzskatāms par neatbilstošu -, ja līguma slēgšanas brīdī patērētājs zināja vai nevarēja nezināt par pakalpojuma neatbilstību noteikumiem vai neatbilstības iemesls ir patērētāja piegādātie materiāli.

#### Patērētāja prasījumi

Prasījums iesniedzams:

divu gadu laikā no iegādes;

divu mēnešu laikā no dienas, kad atklāja neatbilstību;

ja izmanto garantiju – atbilstoši garantijas dokumentā norādītajiem nosacījumiem.

Prece – tiesības prasīt, lai:

novērs precēs neatbilstību ;

apmaina preci;

attiecīgi samazina preces cenu;

atceļ līgumu un atmaksā.

! Vispirms tiesības prasīt neatbilstības novēršanu vai maiņu, izņemot ja tas nav iespējams vai ir nesamērīgi.

Neatbilstības novēršana vai maiņa nesamērīga, ja rada komersantam izmaksas, kuras nav samērīgas salīdzinājumā ar citu līdzekli, ņemot vērā:

preces vērtību bez neatbilstības;

neatbilstības nozīmību;

vai alternatīvā līdzekļa izmantošana nerada patērētājam būtiskas neērtības.

! Maiņa un remonts veicami bez atlīdzības (tajā skaitā bez preces nosūtīšanas, darba, materiālu un citu izmaksu atlīdzināšanas) un saprātīgā termiņā, neradot neērtības patērētājam un ņemot vērā preces raksturu, kā arī paredzamo tās lietošanas nolūku.

! Ja nenovērš neatbilstību vai neveic maiņu saprātīgā termiņā bez būtiskām neērtībām patērētājam, patērētājs var prasīt cenas samazinājumu vai līguma atcelšanu.

Samazinot cenu vai atceļot līgumu, pusēm vienojoties, var ņemt vērā nolietojumu vai labumu, ko patērētājs guvis, lietojot preci.

! Maznozīmīga neatbilstība - nevar prasīt, līguma atcelšanu.

Maznozīmīga neatbilstība – ja būtiski nepazemina preces pamatfunkciju izpildes kvalitāti vai lietošanas īpašības un neatbilstības novēršana nerada vizuālas izmaiņas.

Pakalpojums – tiesības prasīt, lai:

Vispirms - novērš sniegtā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem.;

Ja tas nav iespējams:

- Cenas samazinājumu
- Naudas atmaksu.

Samazinot cenu vai atceļot līgumu, pusēm vienojoties, var ņemt vērā labumu, ko patērētājs guvis, izmantojot pakalpojumu.

Pienākums izpildīt atbilstošu un samērīgu prasījumu, ņemot vērā pakalpojuma un tā neatbilstības raksturu, un neradot neērtības patērētājam.

<https://www.ptac.gov.lv/lv/pateretaju-individualo-stridu-izskatisana>