

Ka pareizi vērsties Patērētāju strīdu risināšanas komisijā?

Autors Andrejs Vanags

Piektdiena, 26 novembris 2021 09:47



Avots: [Sozavisimost](#) no [Pixabay](#)

Pēdējos gados arvien vairāk patērētāju izvēlas risināt strīdu Patērētāju strīdu risināšanas komisijā (Komisija) - neatkarīgajā koleģiālajā lēmēj institūcijā, kura bez maksas, pamatojoties uz patērētāja iesniegumu, risina strīdus starp patērētājiem un pārdevējiem/pakalpojuma sniedzējiem.

Parasti patērētāji vērsas Komisijā, ja Patērētāju tiesību aizsardzības centra (PTAC) sniegtā palīdzība nav nodrošinājusi patērētājam vēlamo rezultātu.

Lai arī vēšanās Komisijā šķiet tikai formāls un ne īpaši nozīmīgs solis, tomēr dažu vienkāršu principu ievērošana šajā posmā var palīdzēt nonākt pie Komisijas lēmuma ātrāk un efektīvāk.

Iesniegumu iesniedz PTAC, adresē Komisijai

Atbilstoši likumam Komisijai nav atsevišķa sekretariāta un tāpēc tās darbību nodrošina PTAC. Šī iemesla dēļ iesniegumi par lietu izskatīšanu Komisijā jāiesniedz PTAC [personīgi, ar pasta starpniecību vai izmantojot elektroniskos saziņas līdzekļus](#)

. Iesniegumam obligāti jābūt rakstveidā, bet citādi satura izklāsta forma ir brīva. Ja patērētājs jau saņēma PTAC palīdzību, bet tā nenodrošināja patērētājam vēlamo rezultātu, tad elektroniskajam iesniegumam nav nepieciešams drošs elektroniskais paraksts.

Ņemot vērā to, ka Komisija ir neatkarīga lēmēj institūcija, tad **patērētāja iesniegums ir adresējams Komisijai, nevis PTAC** vai tā amatpersonām.

Iesnieguma saturu nosaka likums

Likums nosaka, ka iesniegumā par strīda izskatīšanu Komisijā patērētājam jānorāda:

Ka pareizi vērsties Patērētāju strīdu risināšanas komisijā?

Autors Andrejs Vanags

Piektdiena, 26 novembris 2021 09:47

1. savs vārds, uzvārds, dzīvesvietas adrese un kontaktinformācija;
2. pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja kontaktinformācija (fiziskajai personai — vārdu, uzvārdu un adresi; juridiskajai personai — nosaukumu, reģistrācijas numuru un juridisko adresi);
3. strīda būtība,
4. savs prasījums un tā pamatojums;
5. informācija, kas apliecina, ka ir veikti pasākumi strīda atrisināšanai, vienojoties ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju;
6. apliecinājums, ka strīds par iesniegumā minēto jautājumu netiek un nav ticis izskatīts pie cita ārpusstiesas strīdu risinātāja vai tiesā.

Praksē patērētāji ļoti bieži iesniegumā nenorāda savu prasījumu un apliecinājumu.

Šai ziņā patērētāja prasījumam jāpievērš īpaša uzmanība, jo tas strīda izskatīšanas gaitā var mainīties.

Piemēram, ja vērsties pie uzņēmēja saistībā ar preces kvalitāti, patērētājs būs tiesīgs prasīt preces defekta novēršanu vai preces apmaiņu, tad brīdī, kad lieta nonāk Komisija patērētājs var konstatēt to, ka preces defekta novēršana/preces apmaiņa aizņem nesaprātīgi ilgu laiku un izvēlēties lūgt naudas atmaksu vai cenas samazināšanu. Tādēļ ir svarīgi skaidri norādīt prasījumu, kurš tiek izvirzīts uzņēmējam.

Būtiski atzīmēt, ka komisijas lēmumi nav uzskatāmi par administratīvajiem aktiem, tādēļ lūgums Komisijai izdot šādu aktu netiks apmierināts.

Iesniegumam jāpievieno iepriekš neiesniegtie pierādījumi

Iesniegumam Komisijai jāpievieno pierādījumi, kuri pamato patērētāja prasījumu.

Likumā ir noteikts, ka patērētājs iesniegumam pievieno dokumentus, kas pamato prasījumu, tai skaitā darījumu apliecinājošu dokumenta (čeka vai cita maksājuma apliecinājuma) kopiju, kā arī pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam iesniegtās sūdzības vai iesnieguma un saņemtās atbildes kopiju.

Ka pareizi vērsties Patērētāju strīdu risināšanas komisijā?

Autors Andrejs Vanags

Piektdiena, 26 novembris 2021 09:47

Te jāizdara dažas būtiskas atrunas.

Pirmkārt, **dokumentus, kuri jau tika iesniegti PTAC pirms patērētājs ir vērsies Komisijā pievienot atkārtoti nav nepieciešams** .

Otrkārt, ieteicams pārlicināties vai Komisijai nebūtu iesniedzami kādi papildu pierādījumi. Šai sakarā iesakām rūpīgi izlasīt PTAC vēstuli, kurā patērētāju informē par iespēju vērsties Komisijā. Bieži vien šajā vēstulē tiek norādīts arī aptuvenš pierādījumu klāsts, kurus ieteicams pievienot lietai (piemēram, papildu foto- vai videomateriālus, eksperta atzinumu u.tml.). Tāpat par šo jautājumu var konsultēties ar atbildīgo PTAC darbinieku, kura vārds, uzvārds un kontaktinformācija ir norādīta vēstules beigās.

Lūdzam ņemt vērā to, ka **būtisko pierādījumu neesamība var aizkavēt lietas izskatīšanu vai arī novest pie patērētāja prasījuma noraidīšanas!**