



Patērētāju strīdu risināšanas komisija (Komisija), kā zināms, ir izveidota ar mērķi vienkāršot patērētāju individuālo strīdu risināšanu t.i. sniegt patērētājiem iespēju viegli, ātri un bez maksas atrisināt strīdu ar uzņēmēju, nevēršoties tiesā, kura prasītu gan patērētājam, gan uzņēmējam ievērojami vairāk resursu. Tomēr Komisija nav tiesa, tādēļ praksē nereti rodas jautājumi par dažādiem tās darba aspektiem.

Piemēram, ir uzņēmēji, kuri uzskata, ka viņi var atteikties no strīda risināšanas Komisijā. Bet vai šāds uzskats ir pamatots? Atbildi uz šo jautājumu noskaidrosim šajā rakstā.

Uzņēmējam ir pienākums piedalīties ārpustiesas strīdu risināšanā

Ņemot vērā to, ka patērētāju likumdošanas mērķis ir nodrošināt augstu patērētāju aizsardzības līmeni, [Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likumā](#) ir noteikts, ka:

- pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ir pienākums piedalīties ārpustiesas strīdu risināšanā,
- ārpustiesas strīdu risinātājs nevar atteikties izskatīt strīdu, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav atbildējis uz patērētāja iesniegumu vai neatbild uz ārpustiesas strīdu risinātāja pieprasījumu.

Sakarā ar to, ka Komisija ir viens no ārpustiesas strīdu risinātājiem par kuriem runa ir augstāk, tad no teiktā izriet vairāki būtiski secinājumi.

Pirmkārt, uzņēmēja paziņojums, ka viņš nevēlas risināt strīdu Komisijā būs pretējs likumam un nebūs šķērslis patērētājam vērsties Komisijā.

Otrkārt, uzņēmēja sagatavotā līguma noteikumos ietvertie nosacījumi, kas liedz patērētājam iespēju vērsties Komisijā patērētājiem nebūs saistoši.

Bet kas notiks, ja uzņēmējs ignorēs komisijas pieprasījumus?

Daži uzņēmēji izvēlas nekomunicēt ar PTAC vai Komisiju. Kas notiek, ja uzņēmējs izvēlas šo stratēģiju?

Kā jau norādīts iepriekš, Komisija šajā gadījumā neatteiksies izskatīt strīdu, bet turpinās procesu bez uzņēmēja piedalīšanās t.i. izskatīs lietu tikai pamatojoties uz patērētāja iesniegtajiem pierādījumiem.

Lietas izskatīšana bez uzņēmēja pierādījumiem un argumentiem parasti noved pie viņam nelabvēlīga iznākuma. Turklāt, ja uzņēmējs turpinās piekopt šo stratēģiju, tad viņš nokļūs arī PTAC "melnajā" sarakstā par Komisijas lēmuma neizpildi, kas var ievērojami kaitēt tā reputācijai un, līdz ar to, arī konkurētspējai.

Tādēļ, PTAC vai Komisijas pieprasījumu ignorēšana nav uzskatama par saprātīgu stratēģiju.

Tomēr, uzņēmējam ir ne tikai pienākums piedalīties ārpusstiesas strīdu risināšanā - viņam ir arī pienākums informēt par to patērētājus!

Uzņēmēja pienākums sniegt informāciju par ārpusstiesas strīdu risināšanu

Likums paredz arī uzņēmēja pienākumu informēt patērētājus par vienu vai vairākiem Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājaslapā internetā publicētajā [ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstā](#) iekļautiem strīdu risinātājiem, kuri risina strīdus attiecīgajā jomā, norādot arī ārpusstiesas strīdu risinātāja mājaslapas adresi.

Minētā informācija jāsniedz rakstveidā:

Vai uzņēmējs var atteikties no strīda izskatīšanas Patērētāju strīdu risināšanas komisijā?

Autors Andrejs Vanags

Pirmdiena, 31 augusts 2020 13:25 - Pēdējās izmaiņas Ceturtdiena, 03 septembris 2020 09:57

- skaidrā, saprotamā un viegli pieejamā veidā savā mājaslapā internetā (ja tāda ir) vai līguma noteikumos (ja tādi ir);
- ja strīda izskatīšanas laikā pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs atsakās izpildīt patērētāja prasījumu.

Ceram, ka raksts būs noderīgs mūsu lasītājiem.

Veiksmīgus Jums pirkumus!

Rakstā izmantotā attēla autors ir [Clker-Free-Vector-Images](#) no [Pixabay](#)