



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Risiniet gudri: kā novērst sūdzības, pirms tās kļūst par reputācijas risku

Inta Bērante - Sukaruka
Patērētāju konsultāciju un sūdzību departaments
Patērētāju tiesību aizsardzības dienests



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

PTAC loma strīda risināšanā starp pārdevēju/ pakalpojuma sniedzēju un patērētāju



Palīdzības sniegšana patērētājiem strīdu risināšanā ar pārdevējiem/ pakalpojumu sniedzējiem



Patērētāju strīdu risināšanas komisijas sekretariāta funkciju pildīšana



«Melnā saraksta» uzturēšana PTAC mājaslapā



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Biežākie strīdi, kas rodas starp pārdevēju un pakalpojuma sniedzēju



- Preces atbilstība līguma noteikumiem
- Informācijas sniegšana par preci/pakalpojumu pirms tās iegādes (par cenu, funkcijām, neatbilstībām, atteikuma tiesībām, utt.)
- Par preces nolietojuma pakāpi, cenas samazināšanu
- Par prasības izpildes veidu (maiņa, remonts, naudas atmaksa)
- Par preces stāvokli pirms/pēc nodošanas remontā.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Strīdi par preces atbilstību līguma noteikumiem



Pārdevēja un pakalpojuma sniedzēja pienākums ir nodrošināt preces un pakalpojuma atbilstību līguma noteikumiem.

- **Divi gadi** likumiskā garantija;
- Sniegt pamatotu atbildi patērētājam **15 darbdienu laikā**;
- Patērētājam ir tiesības risināt strīdu ar pārdevēju.



Ja preces neatbilstība līguma noteikumiem atklājas **gada laikā** pēc preces piegādes, uzskatāms, ka tā bija preces piegādes brīdī, izņemot gadījumu, kad šāds pieņēmums ir pretrunā ar preces raksturu vai neatbilstības veidu.

- Pārdevēja/pakalpojuma sniedzējam pierādīšanas pienākums
- Pierādījumi par preces atbilstību līguma noteikumiem



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Informācijas sniegšana par preci/pakalpojumu pirms tās iegādes



Pirms patērētājam kļūst saistošs līgums vai attiecīgs piedāvājums, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidrā un labi saprotamā veidā sniedz patērētājam informāciju:

- Par preces vai pakalpojuma **galvenajām īpašībām**;
- Preces, pakalpojuma, digitālā satura vai digitālā pakalpojuma **galīgā cena, ieskaitot nodokļus un nodevas**;
- Informāciju par **atteikuma tiesībām**.



Pierādīšanas pienākums par to, kāda informācija tika sniegta patērētājam gulstas uz pārdevēju/pakalpojuma sniedzēju.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Strīdi par preces nolietojuma pakāpi, cenas samazinājumu I



Samazinot cenu vai atceļot līgumu un atmaksājot patērētājam par preci samaksāto naudas summu, var tikt ņemts vērā preces nolietojums vai labums, kādu patērētājs guvis, lietojot preci, un par kādu līgumslēdzējas puses ir vienojušās.

- Cenas samazināšanu vai līguma atcelšanu var veikt, ja **nav iespējama** preces maiņa, remonts, vai šie risinājumi ir nesamērīga un sagādā būtiskas neērtības;
- Cenas samazinājums vai nolietojums **jāpamato**, par to pusēm jāvienojas.



Cenas samazinājums ir proporcionāls preču vērtības samazinājumam salīdzinājumā ar vērtību, kāda precēm būtu atbilstības gadījumā.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Strīdi par preces nolietojuma pakāpi, cenas samazinājumu II



Atteikuma tiesībās:

- Patērētājs ir atbildīgs par preces vērtības samazināšanos, ja prece izmantota citā nolūkā, nevis preces rakstura, īpašību un darbības noskaidrošanai;
- Pēc iespējas jāpierāda un jāpamato, kādā apmērā preces vērtība ir samazinājusies (remonta tāmes, tīrīšanas izmaksas, utt.);
- Ja ar patērētāju nav iespējams vienoties par preces vērtības samazināšanos, patērētājam ir tiesības atteikuma tiesību ietvaros atgūt visu samaksāto naudu.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Par prasības izpildes veidu (maiņa, remonts, naudas atmaksa)



Patērētājs ir tiesīgs izvēlēties prasības veidu.

Pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs var atteikties novērst preces neatbilstību līguma noteikumiem vai veikt preces apmaiņu, ja tas nav iespējams vai radītu pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam izmaksas, kas nav samērīgas, ņemot vērā preces vērtību bez neatbilstības un neatbilstības nozīmību.

- Var piedāvāt alternatīvu prasības izpildi, bet tas jāpamato;
- Bez patērētāja piekrišanas nevar veikt citas prasības izpildi.
- Patērētājam nav pienākums nogādāt preci servisa centrā. Pārdevējs ir atbildīgs par prasības izpildi.



Preces neatbilstības novēršana vai apmaiņa uzskatāma par nesamērīgu, ja tā rada pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam izmaksas, kas nav samērīgas ar citu alternatīvo līdzekli.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Preces stāvoklis pirms/pēc nodošanas remontā



Prece apmaināma vai tās neatbilstība līguma noteikumiem novēršama 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. Patērētāja pienākums ir nodot preci pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam neatbilstību novēršanai vai apmaiņai.

- Patērētājam ir tiesības risināt strīdu ar pārdevēju, nevis servisa centru;
- Patērētājs ir tiesīgs prasīt nogādāt preci neatbilstības novēršanai pārdevējam/pakalpojuma sniedzējam;
- Pieņemot preci pēc iespējas jāfiksē tās stāvoklis.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Informācija par patērētāju tiesībām

PTAC konsultāciju tālrunis: 65452554;

PTAC mājas lapa www.ptac.gov.lv

Biedrība «Latvijas patērētāju interešu aizstāvības asociācija»:

- Eiropas Savienības finansēta specializētā apmācību programma maziem un vidējiem uzņēmumiem «Consumer Law Ready»;
- Apmācību programma palīdz saprast svarīgākos patērētāju aizsardzības likumdošanas aspektus, lai varētu izvairīties no dārgām tiesvedībām vai muļķīgiem strīdiem ar patērētājiem;
- Tēmas: Pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija; Atteikuma tiesības; Neatbilstība līguma noteikumiem; Negodīga komercprakse; Netaisnīgie līguma noteikumi; Patērētāju strīdu izšķiršana;
- Reģistrēties apmācību kursam var rakstot uz e-pastu info@pateretajs.lv. Vairāk informācijas: www.consumerlawready.eu



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Paldies par uzmanību!

Inta Bērante - Sukaruka
Patērētāju konsultāciju un sūdzību departamenta
Rīgas daļas vadītāja

Tālrunis: +371 67388630;

Inta.Berante-Sukaruka@ptac.gov.lv