**Informācija plašsaziņas līdzekļiem**

**PTAC ietvaros darbu uzsākusi Patērētāju strīdu risināšanas komisija**

**15.03.2016.**

**Lai patērētāji varētu ātrāk, vieglāk, lētāk un efektīvāk atrisināt savus strīdus ar komersantiem par iegādātām precēm un pakalpojumiem, 2016. gadā būtiskas pārmaiņas piedzīvojusi patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas sistēma. Turpmāk noteiktās jomās patērētāju individuālos strīdus risinās gan pašas uzņēmējdarbības nozares, piemēram, Latvijas komercbanku asociācijas Ombuds, gan noteiktās jomās – Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija. Savukārt strīdus, kas radušies dažādās citās jomās, skatīs Patērētāju tiesību aizsardzības centra (turpmāk – PTAC) ietvaros nodibinātā Patērētāju strīdu risināšanas komisija.**

“Efektīva patērētāju strīdu risināšanas kārtība veicinās patērētāju apmierinātību ar tirgu, kā rezultātā pieaugs patēriņš un savstarpējā uzticība, veicinot Latvijas ekonomikas izaugsmi un konkurētspēju,” norāda ekonomikas ministrs Arvils Ašeradens. “Jaunajā strīdu risināšanas kārtībā saredzam trīs būtiskus ieguvumus - turpmāk patērētāji varēs ātrāk, ērtāk un efektīvāk atrisināt līgumisku strīdu ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju,” turpina ministrs.

“Saņemot patērētāju sūdzības, ļoti bieži redzam, ka strīdā iesaistītās puses nespēj konstruktīvā un mierīgā ceļā vienoties par abpusēji pieņemamu risinājumu. Strīdu risināšanas komisija būs sava veida platforma, kur, izvērtējot abu pušu – patērētāju un komersantu argumentus un lietas apstākļus, komisija pieņems racionālu, loģisku, objektīvu un neatkarīgu lēmumu,” ar optimismu raugās PTAC direktore Baiba Vītoliņa.

Kā liecina Socioloģisko pētījumu kompānijas *SKDS* pēc PTAC pasūtījuma 2015. gadā veiktais ikgadējais pētījums,Latvijas iedzīvotāji (60% aptaujāto) ir diezgan pesimistiski noskaņoti attiecībā uz iespējām Latvijā panākt patērētājam pieņemamu risinājumu gadījumos, ja ir iegādāta nekvalitatīva prece vai pakalpojums. SKDS pētījuma datus apstiprina arī Eiropas Komisijas ikgadējais pētījums par patērētāju situāciju dažādās valstīs *(Consumer Scoreboard, 2015),* kur norādīts, ka Latvijas patērētāji vismazāk sūdzas un visretāk paļaujas uz labvēlīgu strīdu risinājumu saistībā ar preci vai pakalpojumu. Iepriekšminēto pētījumu dati un patērētāju pesimisms rast risinājumu situācijās, kad radušās problēmas ar iegādātās preces vai pakalpojuma kvalitāti, liecina, ka trūkst vienkārša, tajā pašā laikā iedarbīga mehānisma, kā risināt patērētāju un uzņēmēju strīdus.

**Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbības principi**

* Patērētāji varēs vērsties Patērētāju strīdu risināšanas komisijā (turpmāk – Komisija) , ja patērētājs un pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nespēs mutiski vai rakstiski vienoties par risinājumu, PTAC sniegtā palīdzība nenodrošinās rezultātu, kā arī, ja attiecīgajā jomā būs iespējams nokomplektēt Komisiju ar atbilstošiem ekspertiem.
* Komisijas struktūru veidos priekšsēdētājs, kā arī vienādā skaitā eksperti – patērētāju biedrības pārstāvis vai PTAC pārstāvis un komersantu biedrības pārstāvis, atkarībā no sūdzības specifikas un jomas. Pašlaik par komisijas priekšsēdētājiem apstiprināti divi tiesneši, kas devušies pensijā.
* Pašlaik savus Komisijas locekļus izvirzījušas 7 komersantu biedrības.
* Būtiskākie izņēmumi, kad strīds netiks skatīts Komisijā: strīds ir nenozīmīgs vai sīkumains,

preces vai pakalpojuma cena nepārsniedz 20 *euro*, vai pārsniedz 14 000 *euro*, pasludināta pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja maksātnespēja, strīdi par veselības aprūpes pakalpojumiem, juridiskajiem pakalpojumiem, kā arī pakalpojumiem, kas saistīti ar dzīvojamo telpu lietošanu.

* Strīdi tiks skatīti galvenokārt **rakstveida** procesā, pusēm būs tiesības pēc saviem ieskatiem un uz sava rēķina piesaistīt speciālistus vai pārstāvi. Patērētājiem jāsniedz **pamatojums (pierādījumi)** prasībai.
* Strīds parasti tiks izskatīts **90 dienu laikā** no dienas, kad ir saņemti visi nepieciešamie dokumenti.
* Lēmumam ir **ieteikuma raksturs**, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

PTAC speciālisti ir izstrādājuši vairākus [palīgmateriālus patērētājiem](http://www.ptac.gov.lv/lv/content/pateretaju-stridu-risinasanas-komisija-0): gan [iesniegumu veidlapas](http://www.ptac.gov.lv/lv/content/dokumentu-paraugi), gan paraugus, lai vēršanās pie komersanta, kā arī Komisijas būtu pēc iespējas vienkāršāka un ērtāka.

Vairāk informācijas var atrast PTAC mājaslapā, kā arī zvanot pa konsultāciju tālruni 65452554 vai rakstot e-pastu uz ptac@ptac.gov.lv

**Papildu informācija:**

Sanita Gertmane

Patērētāju aizsardzības centra

Patērētāju informēšanas un komunikāciju daļas vadītāja

Sanita.Gertmane@ptac.gov.lv

Tālr. 67388622, 22006628