



Laidiens: 26.03.2004., Nr. 48

Ministru kabineta noteikumi Nr.154

Rīgā 2004.gada 23.martā (prot. Nr.15, 11.§)

Kārtība, kādā piesakāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu un organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze

Izdoti saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 27.panta trešo daļu

I. Vispārīgais jautājums

1. Noteikumi nosaka kārtību, kādā piesakāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu (turpmāk — prasījums) un organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze, ja citos normatīvajos aktos nav noteikta cita kārtība.

II. Prasījuma pieteikums

2. Patērētājs piesaka prasījumu ražotājam, pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam tā juridiskajā adresē vai preces iegādes vai pakalpojuma saņemšanas vietā. Juridiskā persona, piesakot prasījumu, sniedz pierādījumus, ka tā ir uzskatāma par patērētāju.

3. Ražotāja, pārdevēja vai pakalpojumu sniedzēja pienākums ir pieņemt un izskatīt patērētāja prasījumu. Patērētājs prasījumu var izteikt mutiski vai iesniegt rakstiski (arī nosūtot pa pastu).

4. Ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs atsakās izpildīt patērētāja mutiski izteiktu prasījumu par preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem vai atliek prasījuma izpildi uz vēlāku laiku, ražotāja, pārdevēja vai pakalpojumu sniedzēja pienākums ir informēt patērētāju par tiesībām iesniegt rakstisku prasījuma pieteikumu.

5. Patērētājs rakstiski iesniegtajā prasījuma pieteikumā norāda:

5.1. prasījuma pieteikuma adresāta (ražotāja, pārdevēja vai pakalpojumu sniedzēja) nosaukumu, fiziskai personai — vārdu, uzvārdu;

5.2. patērētāja (prasījuma pieteicēja) vārdu, uzvārdu un dzīvesvietas adresi (juridiskām personām — nosaukumu, juridisko adresi);

5.3. konstatēto preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem;

5.4. preces vai pakalpojuma ietvaros iznomātās, izgatavotās jaunās, uzlabotās vai pārveidotās lietas (turpmāk — lieta) nosaukumu, daudzumu vai vienību skaitu un identifikācijas pazīmes (ja prece vai lieta tiek atdota atpakaļ ražotājam, pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam) vai informāciju par to, kā iespējams precei vai lietai piekļūt, ja preci vai lietu praktisku iemeslu dēļ nav iespējams uzrādīt, iesniedzot prasījuma pieteikumu;

5.5. prasījuma pieteikumam pievienotos dokumentus vai dokumentu kopijas;

5.6. prasījuma pieteikuma iesniegšanas datumu;

5.7. informāciju par to, ka patērētājs vēlas patstāvīgi pieteikt ekspertīzi, ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs nepiekrīt apmierināt prasījumu.

6. Patērētājs prasījuma pieteikumā formulē ražotājam, pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam izvirzīto prasību. Prasījuma pieteikumu sagatavo divos eksemplāros. Prasījuma pieteikumam pievieno darījumu apliecināša dokumenta kopiju. Ja sniegtā pakalpojuma rezultāts ir nematerializēts, tad patērētājs, iesniedzot pakalpojumu sniedzējam prasījuma pieteikumu, pievieno dokumentus (ja tādi ir) vai dokumentu kopijas, uz kuriem viņš atsaucas kā uz savas prasības pamatojumu.

7. Ja prasījuma pieteikumā norādīta šo noteikumu 5.1., 5.2. un 5.3.apakšpunktā minētā informācija, izvirzītās prasības izpildi aizliegts pakārtot kādam nosacījumam (formalitātei).

8. Iesniedzot prasījuma pieteikumu, patērētājs uzrāda vai atdod ražotājam, pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam precī vai lietu, vai sniedz informāciju par to, kā iespējams precei vai lietai piekļūt, ja precī vai lietu praktisku iemeslu dēļ nav iespējams uzrādīt, iesniedzot prasījuma pieteikumu. Ja patērētājs, iesniedzot prasījuma pieteikumu, ražotājam, pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam atdod precī vai lietu, tad ražotājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs nodrošina, lai prece vai lieta līdz nodošanai ekspertīzei un pēc saņemšanas atpakaļ no ekspertīzes līdz atdošanai patērētājam netiktu bojāta vai pārmainīta.

9. Prasījuma pieteikumu paraksta patērētājs (pieteicējs) vai tā pārstāvis. Ja prasījuma pieteikumu paraksta patērētāja (pieteicēja) pārstāvis, prasījuma pieteikumam pievieno pilnvaru, kas apliecina pārstāvības tiesību.

10. Saņemot prasījuma pieteikumu, ražotāja, pārdevēja vai pakalpojumu sniedzēja pienākums ir uz prasījuma pieteikuma otrā eksemplāra uzrakstīt vārdu "Saņemts" vai uzlikt spiedogu "Saņemts", apliecināt to ar parakstu un norādīt:

10.1. prasījuma pieteikuma saņemšanas datumu;

10.2. prasījuma pieteikuma saņēmēja vārdu, uzvārdu un amatu.

III. Prasījuma izskatīšana

11. Ražotājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs triju darbdienu laikā pēc prasījuma pieteikuma saņemšanas sniedz patērētājam rakstisku atbildi par pieņemto lēmumu attiecībā uz prasījuma pieteikumā izvirzīto prasību, ja minētajā laikā nav panākta abpusēja rakstiska vienošanās par prasības izpildi vai alternatīvu prasības izpildes veidu.

12. Ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs piekrīt izpildīt patērētāja prasību vai rakstiski vienojas par alternatīvu prasības izpildes veidu, tad ražotājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs rakstiski informē patērētāju par attiecīgās prasības izpildes datumu. Prasība izpildāma septiņu darbdienu laikā pēc prasījuma pieteikuma saņemšanas, ja puses rakstiski nav vienojušās par citu termiņu.

13. Ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs nepiekrīt izpildīt patērētāja prasību un patērētājs prasījuma pieteikumā nav izteicis vēlmi patstāvīgi pieteikt ekspertīzi, tad ražotāja, pārdevēja vai pakalpojumu sniedzēja pienākums ir:

13.1. triju darbdienu laikā pēc prasījuma pieteikuma saņemšanas iesniegt šo noteikumu 34.punktā minētajā iestādē patērētāja prasījuma pieteikuma kopiju un iesniegumu, lūdzot paziņot konkrētajā gadījumā ieteicamos ekspertīzes

veicējus;

13.2. divu darbdienu laikā pēc paziņojuma saņemšanas par ieteicamajiem ekspertīzes veicējiem:

13.2.1. pieteikt preces vai pakalpojuma ekspertīzi vienam no ieteiktajiem ekspertīzes veicējiem;

13.2.2. nogādāt ekspertīzes veicējam ekspertīzei pakļaujamo preci vai lietu, ja prece ir lielgabari vai smagāka par 10 kilogramiem vai ja prece vai lieta atdota, iesniedzot prasījuma pieteikumu, vai paziņot patērētājam, uz kurieni jānogādā ekspertīzei pakļaujamā prece vai lieta, ja tā nav atdota, iesniedzot prasījuma pieteikumu, vai sniegt ekspertīzes veicējam šo noteikumu 30.punktā minēto informāciju;

13.2.3. rakstiski informēt šo noteikumu 34.punktā minēto iestādi par izvēlēto ekspertīzes veicēju;

13.3. saņemot ekspertīzes atzinumu, ne vēlāk kā septiņu darbdienu laikā pēc atzinuma saņemšanas iesniegt, nogādāt vai nosūtīt patērētājam vienu ekspertīzes atzinuma eksemplāru un, ja nepieciešams, paziņot patērētājam, kādā kārtībā var saņemt ekspertīzē atdoto preci vai lietu.

14. Ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs nepiekrīt izpildīt patērētāja prasību un patērētājs prasījuma pieteikumā ir izteicis vēlmi patstāvīgi pieteikt ekspertīzi, tad ražotājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs pēc patērētāja pieprasījuma nekavējoties atdod preci vai lietu patērētājam.

15. Ja patērētājs prasījuma pieteikumā ir izteicis vēlmi patstāvīgi pieteikt ekspertīzi, viņam ir tiesības iesniegt šo noteikumu 34.punktā minētajā iestādē prasījuma pieteikuma kopiju un iesniegumu, lūdzot paziņot konkrētajā gadījumā ieteicamos ekspertīzes veicējus.

16. Ja ekspertīzē atzīts, ka patērētāja prasījuma pieteikumā izvirzītā prasība ir pamatota, vai šo noteikumu 34.punktā minētā iestāde ir izteikusi saistošus norādījumus ražotājam, pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam, tad ražotājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs septiņu darbdienu laikā pēc ekspertīzes atzinuma vai saistošo norādījumu saņemšanas paziņo patērētājam prasības izpildes datumu un izpilda prasību.

17. Ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs nenovērš to preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem, par kuru ekspertīzē atzīts, ka patērētāja prasība ir pamatota, un patērētājs pats vai ar trešās personas palīdzību ir novērsis neatbilstību līguma noteikumiem, tad prasījumu par izdevumu atlīdzināšanu patērētājs piesaka ražotājam, pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam desmit dienu laikā pēc tam, kad novērsta neatbilstība līguma noteikumiem, pievienojot izdevumus apliecinoša dokumenta kopiju.

18. Ražotājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs izskata patērētāja prasījumu par izdevumu atlīdzināšanu, kas pieteikts saskaņā ar šo noteikumu 17.punktu, un triju darbdienu laikā pēc izdevumus apliecinošu dokumentu saņemšanas atlīdzina izdevumus, kas patērētājam radušies, novēršot preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem.

19. Ja patērētājs sešu mēnešu laikā pēc preces iegādes pieprasa līguma noteikumiem neatbilstošas preces apmaiņu pret līguma noteikumiem atbilstošu tādu pašu vai ekvivalentu preci un ražotājs vai pārdevējs nevar šo prasību izpildīt, ražotāja vai pārdevēja pienākums ir atcelt līgumu un atmaksāt patērētājam naudas summu, kas samaksāta par preci.

20. Ja patērētājs sešu mēnešu laikā pēc līguma noteikumiem neatbilstoša pakalpojuma saņemšanas pieprasa, lai pakalpojumu sniedzējs izgatavotu citu lietu no tāda paša vai tādas pašas kvalitātes materiāla vai sniegtu līguma noteikumiem atbilstošu pakalpojumu, un pakalpojumu sniedzējs nevar šo prasību izpildīt, pakalpojumu sniedzēja pienākums ir atcelt līgumu un atmaksāt patērētājam naudas summu, kas samaksāta par pakalpojumu.