

Kā uzlabot savas izredzes Patērētāju strīdu risināšanas komisijā?

Autors Andrejs Vanags

Otrdiena, 24 jūlijs 2018 15:07 - Pēdējās izmaiņas Trešdiena, 25 jūlijs 2018 11:04



Atbilstoši Patērētāju strīdu risināšanas komisijas [darbības pārskatam par 2017.gadu](#) 2017.gadā tā pieņēma

75 lēmumus

, no kuriem:

- 52 (69,0%) gadījumos pieņemti patērētājiem labvēlīgi lēmumi;
- 17 (23,0%) gadījumos patērētāju prasība tika noraidīta;
- 6 (8,0%) gadījumos lieta izbeigta pierādījumu trūkuma dēļ.

Lai arī nospiedošais vairākums gadījumu komisija apmierināja patērētāju iesniegumus, tomēr gandrīz 1/3 gadījumos tas tā nenotika. Šajā rakstā sniegsim divus ieteikumus, sekojot kuriem patērētājs var palielināt savas izredzes saņemt labvēlīgu komisijas lēmumu.

Sagādāriet pierādījumus sava prasījuma pamatošanai

Kā redzams no augstāk minētā, 6 lietās patērētājs nespēja panākt rezultātu pierādījumu trūkuma dēļ. Lai šāda situācija neveidojas, iesakam konsultēties ar PIAA vai Patērētāju tiesību aizsardzības centra speciālistiem un rūpīgi sekot viņu rekomendācijām.

Kādi tieši fakti būs jāpierāda atšķirsies atkarībā no konkrētās lietas apstākļiem. Piemēram, nekvalitatīvas preces gadījumā visbiežāk Jums būs nepieciešams:

1. pierādīt darījuma faktu. To parasti dara ar darījumu apliecinošiem dokumentiem (pirkuma čeks, rēķins u.c.).
2. nodemonstrēt preces vai pakalpojuma defektu. To var izdarīt saprotami aprakstot defektu iesniegumā pārdevējam, izsaucot pārdevēja pārstāvi un sagatavojot defekta esamību apliecinošu dokumentu (akts, ieraksts garantijas talonā u.c.) vai arī vienkārši izgatavojot fotogrāfiju vai videoierakstu, kas demonstrē defekta esamību;
3. pierādīt, ka preces defekts eksistēja tās iegādes dienā, ja defekts ir atklājies pēc sešiem mēnešiem no preces iegādes dienas. Ja defekts ir atklājies sešu mēnešu laikā no preces

Kā uzlabot savas izredzes Patērētāju strīdu risināšanas komisijā?

Autors Andrejs Vanags

Otrdiena, 24 jūlijs 2018 15:07 - Pēdējās izmaiņas Trešdiena, 25 jūlijs 2018 11:04

iegādes dienas, tad pienākums pierādīt, ka defekts radies jau pēc pirkuma izdarīšanas (piemēram, patērētāja vainas dēļ) ir pārdevējam.

1. piemērs. Patērētāja iegādājās divānu, tomēr vēlāk iesniedza pārdevējam pretenziju, kurā norādīja kā defektus, to, ka enģēs bojātas un grūti izlaist-salikt divānu, kā arī atsperes bojātas - čīkst. Nekādus citus pierādījumus (foto- vai videomateriālus) patērētāja nav iesniegusi. Ņemot vērā to, ka grūtības ar divāna salikšanu vai čīkstošā skaņa pašas pa sevi vēl neliecina par defektu, komisija uzskatīja, ka defekts nebija pietiekoši skaidri nodemonstrēts, lai varētu izdarīt secinājumus par tā esamību un cēloņiem.

Tiem, kas vēlas detalizētāk uzzināt par atsevišķiem ar pierādīšanu saistītiem aspektiem iesakam iepazīties arī ar zemāk norādītajiem rakstiem:

1. [darījumu apliecinošie dokumenti](#) ;
2. [ekspertīze](#) ;
3. [ekrānuzņēmumi \(screenshots\)](#) .

Rīkojieties godprātīgi

Atsevišķos gadījumos patērētāji, mēģinot panākt savu prasījumu apmierināšanu rīkojas negodprātīgi. Zemāk ir divi piemēri, no komisijas prakses.

2. piemērs. Patērētāja pasūtīja uzņēmējam durvju uzstādīšanu, bet vēlāk, kad darbs jau bija pabeigts, izvirzīja komersantam pretenziju par darbu kvalitāti. Diemžēl strīda risināšanas procesā patērētāja nav ļāvusi komersantam ienākt telpās un pārlicināties par defekta esamību un cēloņiem, kā rezultātā komersantam nebija iespējas aizstāvēt sevi komisijas priekšā. Komisija noraidīja patērētājas prasījumu, ņemot vērā to, ka viņa rīkojās negodprātīgi.

3. piemērs. Patērētāja iegādājusies apavus, bet vēlāk informēja komersantu, ka apavi valkāšanas laikā izdala ļoti nepatīkamu aromātu. Tomēr, kad komisija lūdza patērētāju iesniegt apavus apskatei, apavi tika iesniegti mitri un ar pelējuma pēdām. Rezultātā, komisija patērētājas prasījumu noraidīja.

Kā redzams, kopumā aizstāvēt savas tiesības komisijā nav sarežģīti, tomēr arī patērētājam jāizrāda zināma rūpība un atbildīga attieksme.

Veiksmīgus Jums pirkumus!