**Likumprojekta „Grozījumi Patērētāju tiesību aizsardzības likumā” sākotnējās ietekmes novērtējuma ziņojums**

**(anotācija)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. Tiesību akta projekta izstrādes nepieciešamība** | | |
| 1. | Pamatojums | Likumprojekts „Grozījumi Patērētāju tiesību aizsardzības likumā” (turpmāk – likumprojekts) izstrādāts, lai:  - ieviestu Latvijas tiesību aktos Eiropas Parlamenta un Padomes 2013.gada 21.maija direktīvu 2013/11/ES *par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK* (turpmāk – direktīva 2013/11/ES).  - izpildītu Valdības rīcības plāna 118.3.apakšpunktu, kas nosaka izstrādāt priekšlikumus normatīvajam aktam patērētāju strīdu risināšanas kārtības uzlabošanai un efektīva alternatīva strīdus izskatīšanas mehānisma ieviešanai, lai nodrošinātu ātrāku un efektīvāku procedūru, palielinātu pušu uzticību lēmumam par strīdu izskatīšanu un to lietu skaitu, kurās tiek panākts izlīgums.  - nodrošinātu atbilstību 2007.gada 12.jūlija OECD rekomendācijā C(2007)74 *par patērētāju strīdu risināšanu un atlīdzinājumu* noteiktajiem principiem. |
| 2. | Pašreizējā situācija un problēmas, kuru risināšanai tiesību akta projekts izstrādāts, tiesiskā regulējuma mērķis un būtība | 2013.gada 21.maijā tika pieņemta direktīva 2013/11/ES, kas izstrādāta, lai nodrošinātu, ka visās ES dalībvalstīs pastāv kvalitatīvas patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas struktūras, kurās patērētāji bez vēršanās tiesā var atrisināt jebkuru līgumisku strīdu ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju par preces vai pakalpojuma iegādi.  Lai nodrošinātu iespēju strīdus risināt ārpustiesas kārtībā tiešsaistē, 2013.gada 21.maijā tika pieņemta Eiropas Parlamenta un Padomes regula 524/2013 (EK) *par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK* (turpmāk tekstā regula 524/203). Regula 524/2013 nosaka ES līmeņa tiešsaistes platformas izveidi, kuru izmantojot patērētājiem būs iespēja risināt strīdu ar pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju tiešsaistē, iesniedzot sūdzību ārpustiesas strīdu risinātājiem.  Latvijai kā ES dalībvalstij jānodrošina direktīvā 2013/11/ES noteikto prasību pārņemšana nacionālajos tiesību aktos līdz 2015.gada 9.jūlijam. Savukārt, tiesību aktu atbilstība regulas 524/2013 prasībām ir jānodrošina no 2016.gada 9.janvāra.  2007.gada 12.jūlijā tika pieņemta OECD rekomendācija C(2007)74 *par patērētāju strīdu risināšanu un atlīdzinājumu.*  Rekomendācijā noteikts OECD dalībvalstīm nodrošināt taisnīgu, ērti izmantojamu, savlaicīgu un efektīvu patērētāju strīdu risināšanas un atlīdzināšanas sistēmu, kas neradītu patērētājiem nevajadzīgas izmaksas un slogu. OECD rekomendācijā noteikti sekojoši principi patērētāju individuālo strīdu ārpustiesas risināšanai:   * alternatīvo strīdu risināšanas (ADR) mehānismu pieejamība un iespēja iegūt atlīdzinājumu; * maksas par strīda risināšanu (ja tāda ir noteikta) samērīgums attiecībā pret prasības summu; * iespēja patērētājiem piedalīties procesā bez juridiskā pārstāvja palīdzības; * patērētāju informēšana (par izmaksām, strīda risināšanas kārtību, ilgumu, lēmuma saistošo vai nesaistošo raksturu, tā pārsūdzību); * iespēja patērētājiem piedalīties ārpustiesas strīdu risināšanas procesā ar minimālu papildu informāciju (piemēram, izmantojot standartveidlapas) vai palīdzību; * patērētāju ar īpašām vajadzībām un īpaši neaizsargāto patērētāju interešu aizsardzība; * pārrobežu strīdu gadījumā – informācijas tehnoloģiju izmantošana, juridisko šķēršļu mazināšana.   Ņemot vērā 2013.gad 30.maijā saņemto uzaicinājumu Latvijai uzsākt sarunas par pievienošanos OECD, nepieciešams nodrošināt patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanu atbilstoši OECD rekomendācijā C(2007)74 *par patērētāju strīdu risināšanu un atlīdzinājumu* ietvertajiem principiem.  Lai nodrošinātu augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni un lai patērētāju tiesības varētu tikt īstenotas praksē, ir jābūt mehānismiem, kas nodrošina, ka patērētāji savas tiesības var efektīvi izmantot, līdz ar to ārpustiesas strīdu risināšanas mehānismi ir uzskatāmi par vienu no patērētāju tiesību aizsardzības stūrakmeņiem. Patērētāji strīdu risināšanas iespējas tiesā izmanto reti, jo tas ir salīdzinoši dārgs process, tādēļ ir būtiski nodrošināt efektīvu ārpustiesas strīdu risināšanas mehānismu.  Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 26.panta devīto daļu Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) vai cita iestāde, kuras kompetencē ir attiecīgās jomas uzraudzība un kontrole, izskata patērētāja sūdzību vai iesniegumu par strīda risināšanu ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju, ja tiek ievēroti abi šie nosacījumi:   1. patērētājs vispirms ir vērsies ar sūdzību vai iesniegumu pie ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja un mēģinājis strīdu atrisināt izlīguma veidā; 2. sūdzībai vai iesniegumam pievienoti rakstveida materiāli un citi pierādījumi, kas pamato strīda esamību un strīda priekšmetu.   Ja pusēm neizdodas savstarpēji vienoties, strīdu risināšanai Latvijā pastāv šādas iespējas:  - vērsties PTAC vai citā kompetentā iestādē pēc palīdzības (konsultācijas);  - izmanot citas alternatīvās strīdu risināšanas iespējas (piemēram, vērsties pie Latvijas Komercbanku asociācijas ombuda vai Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuda to kompetences jomās);  - vērsties PTAC vai citā kompetentā iestādē, izmantojot PTAL un Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumos Nr.631 „Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu” (turpmāk – MK noteikumi Nr.631) noteikto kārtību, kur rezultātā noteiktos gadījumos tiek pieņemts saistošs lēmums (attiecībā uz līguma noteikumiem neatbilstošām precēm vai pakalpojumiem u.c.)  - vērsties tiesā, tai skaitā pārrobežu sūdzību gadījumā – izmantot maza apmēra prasību procedūru.  Patērētāju individuālos strīdus ārpustiesas kārtībā risina arī Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija, kas izskata strīdus starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzējiem un lietotājiem saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, kā arī īres valdes (izveidotas tikai Rīgā), kuras risina dzīvokļu jautājumu strīdus.  PTAC, īstenojot patērētāju interešu un tiesību aizsardzību, piemēro PTAL, Administratīvā procesa likumu, Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksu un citus tiesību aktus. Patērētāju sūdzību par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm vai pakalpojumiem izskatīšanas kārtību Latvijā nosaka MK noteikumi Nr.631.  Galvenie jautājumi, par kuriem PTAC saņem patērētāju sūdzības un iesniegumus, ir:  1) preču un pakalpojumu kvalitāte (patērētāju sūdzības par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm un pakalpojumiem);  2) līgumsaistību izpilde, piemēram, sūdzības, kas pamatotas ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 30.pantu (patērētāju tiesību pārkāpumi, ja preci nepiegādā vai pakalpojumu nesniedz noteiktajā termiņā):  3) atteikuma tiesības;  4) Eiropas Parlamenta un Padomes 2004.gada 11.februāra Regulas Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/91) pārkāpumi;  5) u.c.  Ir konstatētas vairākas problēmas saistībā ar esošo situāciju patērētāju strīdu risināšanā. Kā galvenās no tām jāmin:  1. problēmas saistībā ar ekspertīzes slēdzieniem (ekspertīzes slēdzienu kvalitāte un objektivitāte, ekspertīzes izdevumi pārsniedz ekspertīzei pakļaujamās preces vai lietas cenu, ekspertīzes pārsūdzība);  2. civiltiesiski strīdi tiek risināti administratīvā procesa ietvaros;  3. ilgstoša un neefektīva lietu izskatīšana.  ***Ar ekspertīzes slēdzieniem saistītās problēmas***  MK noteikumu Nr.631 48.1.apakšpunkts nosaka, ka PTAC vai cita iestāde, kuras kompetencē ir tirgus uzraudzība attiecīgajā jomā, atbilstoši kompetencei izveido, uztur, aktualizē un publisko ekspertīzes veicēju datu bāzi. MK noteikumi Nr.631 nosaka arī, ka par eksperta atzinuma patiesumu un objektivitāti ir atbildīga tā persona, kura parakstījusi ekspertīzes atzinumu. Šobrīd Latvijā ekspertīzes par preču vai pakalpojumu neatbilstību līguma noteikumiem veic dažādi ekspertīžu veicēji, kas pakalpojumus sniedz savas komercdarbības ietvaros. Pašreizējā patērētāju strīdu risināšanas praksē bieži ir gadījumi, kad ekspertu atzinumi tiek sastādīti virspusēji un nepilnīgi, nenorādot ekspertīzē izmantoto metodiku vai izmantotās pārbaudes iekārtas, kā arī tikai daļēji atbildot uz uzdotajiem jautājumiem. Ekspertīzes slēdzienu nepilnības bieži vien ir saistītas ar to, ka ekspertīžu veicējiem bieži vien nav pieejams nepieciešamais tehniskais nodrošinājums, kā arī nav tehniskās dokumentācijas vai standartu konkrētajai precei, kas ļautu objektīvi veikt ekspertīzes izmeklējumus atbilstoši ražotāja kvalitātes prasībām. Kontrole pār ekspertīzes veicējiem atbildīgajām iestādēm ir noteikta MK noteikumu Nr.631 49.punktā, kurš nosaka, ka PTAC un citas iestādes, kas atbildīgas par tirgus uzraudzību, ir tiesīgas izslēgt ekspertīzes veicēju no datu bāzes. Taču minētais mehānisms nodrošina ekspertu kontroli tikai ilgākā laika periodā – kad konstatēti vairāki būtiski pārkāpumi, kas ir par pamatu ekspertu izslēgšanai no datu bāzes, bet nerisina problēmas individuālas patērētāja lietas ietvaros. Jāņem arī vērā, ka Latvijā ir neliels skaits ekspertīžu veicēju, līdz ar to ekspertīžu veicēju izslēgšana no datu bāzes, neatrisina situāciju jomās, kurās pēc viena ekspertīžu veicēja izslēgšanas vairs nepastāv alternatīva vērsties pie cita ekspertīžu veicēja.  Tiesību aktos arī netiek regulēts, cik plaša ekspertīze ir veicama, līdz ar to viena un tā paša veida preces neatbilstības noteikšanai un viena veida precēm vienā gadījumā var tikt veikta vienkārša apskate, citā gadījumā - veikti sarežģīti testi.  Saskaņā ar MK noteikumu Nr.631 35., 36. un 37.punktu izdevumus par ekspertīzi sedz tā puse, kuras viedokļa nepamatotība izriet no eksperta atzinuma. Tā kā ekspertīzes tiek veiktas komercdarbības ietvaros un izmaksas netiek regulētas tiesību aktos, ekspertiem ir tiesības saņemt tādu atlīdzību, kādu viņi uzskata par rentablu.  Nepieciešamība veikt preces vai pakalpojuma ekspertīzi bieži vien attur patērētāju no strīda risināšanas, jo pastāv risks, ka patērētāja šaubas par preces vai pakalpojuma kvalitāti neapstiprināsies un patērētājam būs jāsedz ekspertīzes izdevumi. Daudzos gadījumos ekspertīzes izmaksas pārsniedz preces cenu, līdz ar to process šādos gadījumos sevi neattaisno un ir pretrunā ar ārpustiesas strīdu risināšanas principiem par tā pieejamību patērētājiem.  Saskaņā ar direktīvas 2013/11/ES 8.panta c) apakšpunktu (likumprojekta 9.panta 3.punkts) ES dalībvalstīm ir pienākums nodrošināt ārpustiesas strīdu risināšanu patērētājiem bez maksas vai par nominālu (simbolisku) samaksu. Jānorāda arī, ka saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 1999.gada 25.maija direktīvas 99/44/EK *par dažiem patēriņa preču tirdzniecības aspektiem un saistītājām garantijām* 5.panta 3.punktā noteikto prezumpciju, saskaņā ar kuru, ja preces vai pakalpojuma neatbilstība ir atklājusies sešu mēnešu laikā pēc preces iegādes vai pakalpojuma sniegšanas, ir uzskatāms, ka neatbilstība ir eksistējusi preces iegādes vai pakalpojuma sniegšanas dienā, - šādos gadījumos pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākums ir pierādīt preces vai pakalpojuma atbilstību līguma noteikumiem (patērētājam nav pienākums pierādīt preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem). Ņemot vērā iepriekšminēto, MK noteikumos Nr.631 noteiktā kārtība, saskaņā ar kuru patērētājam var būt nepieciešams ārpustiesas strīda risināšanas procesa uzsākšanai segt ar preces vai pakalpojuma ekspertīzi saistītās izmaksas par saviem līdzekļiem (t.i. gadījumos, kad ekspertīzi veikt atsakās pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs), neatbilst iepriekšminēto ES tiesību aktu prasībām.  Bieži vien patērētājs, piesakot ekspertīzi, kritiski neizvērtē iespēju, ka viņa viedoklis par preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem netiks pamatots ar ekspertīzes atzinumu, kā arī to, ka ekspertīzes izmaksas, salīdzinot ar preces vai pakalpojuma cenu, būs ievērojamas, tādēļ bieži vien patērētāji ir neapmierināti ne tikai ar nelabvēlīgo ekspertīzes slēdzienu, bet arī ar visu ārpustiesas strīdu risināšanas procesu kopumā.  ***Problēmas, kas saistītas ar patērētāju strīdu risināšanu administratīvā procesa ietvaros***  Strīdu rašanās pamats, kas rodas starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju, ir noslēgtais līgums – tā neizpilde vai nepienācīga izpilde. Tikai galējās nepieciešamības gadījumā, kad savstarpēju pārrunu ceļā nav iespējams strīdu atrisināt, pēc patērētāja iesniegtas sūdzības, noteiktos gadījumos var iejaukties PTAC, dodot saistošus norādījumus ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam. Tādējādi saskaņā ar spēkā esošo kārtību administratīvā procesa ietvaros ar iestādes izdotu administratīvo aktu tiek risināts privāttiesisks strīds, kas bieži vien neveicina sarunas starp pusēm, jo minētājā procesā puses bieži vien strīdas par procesuālo taisnīgumu, kas neveicina vienošanās par abām pusēm pieņemama risinājuma (izlīguma) panākšanu.  Tā kā PTAC pārstāv tiesā to pusi, kurai pieņemts labvēlīgs lēmums (patērētāju vai ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju), aizstāvot izdoto administratīvo aktu, rodas situācijas, kad, ja iestāde ir pieņēmusi patērētājam nelabvēlīgu administratīvo aktu un patērētājs to pārsūdz tiesā, iestāde tiesā nostājas ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pusē, tādējādi rīkojoties pretēji PTAC darbības mērķim – patērētāju interešu un tiesību aizsardzībai. Kā arī iestādes pienākums šādos gadījumos piedalīties katrā individuālā lietā tiesā samazina iestādes iespējas veltīt resursus un veikt efektīvu uzraudzību patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumu novēršanai, kuri nodara kaitējumu plašākas patērētāju grupas interesēm.  ***Problēmas, kas saistītas ar ilgstošu un neefektīvu strīdu risināšanu***  Saskaņā ar spēkā esošo kārtību, ja pusēm neizdodas savstarpēji vienoties, strīdi visbiežāk tiek atrisināti, PTAC izdodot administratīvos aktus, kas atbilstoši Administratīvā procesa likumā noteiktajai kārtībai var tikt pārsūdzēti tiesā.  Saskaņā ar PTAL PTAC noteiktos gadījumos ir tiesības pieņemt saistošu lēmumu attiecībā uz ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju, kurš labprātīgi neizpilda pamatotu patērētāja prasību. Patērētājam iesniedzot iesniegumu PTAC, parasti iesniegums tiek izskatīts vidēji divu līdz četru mēnešu laikā, ievērojot Administratīvā procesa likuma normas par administratīvā akta izdošanas termiņiem. Dažkārt sarežģītās (piemēram, būvniecības) lietās PTAC pagarina sūdzības izskatīšanas termiņu līdz pieciem vai pat sešiem mēnešiem visbiežāk sakarā ar to, ka no strīdā iesaistītajām pusēm nav iespējams saņemt lēmuma pieņemšanai nepieciešamo informāciju. PTAC izdotu administratīvo aktu mēneša laikā var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā. Saskaņā ar Tiesu informatīvās sistēmas datiem Administratīvajā rajona tiesā 2012.gadā lietas tika izskatītas vidēji 6-12 mēnešu laikā, turklāt pusēm ir tiesības vērsties apelācijas un kasācijas instances tiesās. Ņemot vērā minēto, var secināt, ka atkarībā no strīda un pušu vēlmes atrisināt strīdu, atrisinājumu ir iespējams panākt 2 mēnešu līdz 4 gadu laikā. Līdz ar to strīdu risināšana administratīvā procesa ietvaros var būt nesamērīgi ilgstoša un neatbilstoša ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisma principiem par tā ātrumu un efektivitāti.  Administratīvā procesa likuma piemērošana civiltiesiska rakstura strīdu risināšanā rada arī citas problēmas, kas nenodrošina ātru un efektīvu ārpustiesas strīdu risināšanu. Piemērojot Administratīvā procesa likumu, iestādei ir jāvadās pēc objektīvās izmeklēšanas principa - iestādei ir pienākums pašai iegūt nepieciešamo informāciju (nevis tā ir jāiesniedz strīdā iesaistītajām pusēm). Minētais rada situācijas, kad iestāde bieži vien ilgstoši cenšas „izprasīt” nepieciešamo informāciju no lietas dalībniekiem, taču tas bieži vien izdodas tikai pēc vairākkārtējiem lūgumiem, kas pagarina lēmuma pieņemšanas laiku. Tādējādi strīda risināšanas process ir ilgstošs un panāktais risinājums bieži vien ir nesamērīgs attiecībā pret iestādes ieguldītajiem resursiem viena patērētāja iesnieguma izskatīšanā, jo arī gadījumos, kad, piemēram, lietas izskatīšanai nepieciešamo informāciju neiesniedz tā puse, kas ir vērsusies ar iesniegumu iestādē, iestādei šī persona ir jāinformē par termiņa pagarinājumu lietas izskatīšanai sakarā ar to, ka tā nav iesniegusi lēmuma pieņemšanai nepieciešamo informāciju. Turklāt personai šādu lēmumu par termiņa pagarinājumu ir tiesības pārsūdzēt tiesā.  Ņemot vērā, ka strīdi prasti ir par salīdzinoši nelielām naudas summām, (piemēram, apavu, mobilo telefonu, sadzīves tehnikas neatbilstības līguma noteikumiem), šāds pārmērīgi ilgs strīdu risināšanas process ir nesamērīgs un neveicina efektīvu patērētāju tiesību aizsardzību, kā arī neatbilst ES un starptautiskajām prasībām par ārpustiesas strīdu risināšanu.  Lai risinātu iepriekšminētās problēmas un nodrošinātu patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisma atbilstību direktīvas 2013/11/ES, kā arī starptautiskajām prasībām likumprojekts tiek virzīts vienlaikus ar likumprojektu „Patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas likums”.  ES dalībvalstīs pastāv ap 750 dažādas patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas struktūras:  **Dānija**  Dānijā patērētāju strīdus ārpustiesas kārtībā risina Patērētāju sūdzību padome, kas ir izveidota 1975.gadā. Vienlaikus pastāv arī 17 privātas sūdzību izskatīšanas padomes, kuras ir apstiprinājusi Ekonomikas un uzņēmējdarbības lietu ministrija. Padome izskata lietas par precēm un pakalpojumiem, kuru cena nav mazāka par 110 *euro* un nepārsniedz 13000 *euro*. Attiecībā uz automašīnām minimālā prasības summa ir 1330 *euro*, bet apaviem un tekstilizstrādājumiem – 65 *euro*. Padome neizskata lietas, kuras var izskatīt privātās padomes, kā arī lietas noteiktās jomās – par nekustamo īpašumu, atpūtas kuģiem, laivām, antīkajiem priekšmetiem, noteiktiem transporta līdzekļiem.  **Igaunija**  2004.gadā Igaunijā ir izveidota Patērētāju sūdzību komiteja, kas ir neatkarīga institūcija un darbojas sadarbībā ar IgaunijasPatērētāju tiesību aizsardzības padomi. Komiteja darbojas kā ārpustiesas strīdus risināšanas mehānisms, izskatot sūdzības un risinot strīdus starp patērētāju un uzņēmēju, ja preces vai pakalpojuma cena, par ko ir radies strīds, pārsniedz 20 *euro*. Saskaņā ar Igaunijas Patērētāju aizsardzības likumu patērētāja strīdu risināšana nav administratīvais process saskaņā ar Administratīvā procesa likumu. Patērētāju sūdzību izskatīšanas komitejas sastāvā ir komitejas priekšsēdētājs un tās locekļus nozīmē uzņēmēju nevalstiskas organizācijas, profesionālas organizācijas, Patērētāju tiesību aizsardzības padome un Patērētāju aizsardzības asociācija. Sūdzību izskatīšana komitejā ir bez maksas.  **Apvienotā karaliste**  Apvienotā karaliste ir paziņojusi 22 dažādas patērētāju strīdu risināšanas struktūras, kas galvenokārt ombudi ir konkrētās jomās, piemēram, telekomunikāciju, enerģētikas jomās un kuriem pārsvarā ir nozares finansējums. Zināmākais no ombudiem – Finanšu ombudu institūcija (*Financial Ombudsman Service, FOS)*, kuras ombudus nozīmē FOS padome, kuru apstiprina Finanšu pakalpojumu drošības institūcija (*Financial Security Authority)*.  **Nīderlande**  Nīderlandē galvenā ārpustiesas strīdu risināšanas struktūra ir Patērētāju sūdzību padome (*Foundation for Consumer Complaints Boards)*, kas ir *umbrella organisation* un apvieno 44 uzņēmēju asociāciju izveidotas sūdzību izskatīšanas komisijas (finansētas galvenokārt no nozares līdzekļiem vai speciāli šim mērķim izveidotiem fondiem, kā arī atsevišķos gadījumos ir gan valsts, gan privāti finansētas komisijas).  Regulējuma mērķis ir ieviest direktīvas 2013/11/ES prasības un veicināt patērētāju tiesību aizsardzību, nodrošinot patērētājiem iespēju īstenot un aizsargāt savas likumīgās tiesības, izmantojot neatkarīgus, ātrus, efektīvus un taisnīgus ārpustiesas strīdu risināšanas veidus.  Grozījums PTAL 6.panta desmitajā daļā (likumprojekta 1.pants) tiek veikts, lai novērstu pretrunas ar likumprojektā ietvertajām tiesību normām, kas regulēs strīdu izskatīšanu Patērētāju strīdu risināšanas komisijā (tālāk tekstā – Komisija). Pašreiz spēkā esošā PTAL 6.panta redakcija nosaka, ka, ja starp ražotāju, pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju un patērētāju rodas strīds par to, vai noslēgtajā līgumā ietvertie noteikumi ir netaisnīgi, jebkurai no līgumslēdzējām pusēm ir tiesības vērsties tiesā, bet patērētājs ir tiesīgs vērsties arī PTAC. Ņemot vērā, ka līguma slēdzēju pušu tiesības strīda gadījumā vērsties tiesā nosaka Civilprocesa likums, kā arī patērētāja individuālos strīdus par netaisnīgiem līguma ir plānots skatīt Komisijā, ir secināms, ka šis panta daļas saglabāšana nav lietderīga. PTAC tiek saglabātas tiesības pieņemt lēmumu par netaisnīgiem līguma noteikumiem patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības ietvaros.  Saskaņā ar likumprojekta 2.pantu PTAL 13.panta trešajā daļā tiek svītroti vārdi „normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā organizētā ekspertīzē”. Šāds svītrojums izdarīts ņemot vērā, ka tiek svītrots PTAL 27.panta trešā daļa, kas paredz ministru kabinetam deleģējumu apstiprināt noteikumus, kas nosaka, kārtību, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu un organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze.  Saskaņā ar likumprojekta 3.pantu tiek precizēta panta redakcija, lai nodrošinātu normas atbilstību Eiropas Parlamenta un Padomes 2011.gada 25.oktobra direktīvas 2011/83/ES par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK (tālāk tekstā – Direktīva 2011/83/ES) Direktīvas 5.panta 3.punktam.  Saskaņā ar likumprojekta 4.pantu (PTAL 19.1 pants) pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs informē patērētāju par vienu vai vairākiem PTAC mājas lapā publicētajiem ārpustiesas strīdu risinātājiem, pie kuriem patērētājs strīda gadījumā var vērsties ar iesniegumu. Informācijā norāda arī ārpustiesas strīdu risinātāja mājas lapas adresi. Minēto informāciju pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ir pienākums sniegt skaidrā, saprotamā un viegli pieejamā veidā savā mājas lapā (ja tāda ir) vai līgumu noteikumos (ja tādi ir). Ar šo pantu tiek pārņemtas direktīvas 2013/11/ES 13.panta prasības, kas nosaka dalībvalstīm pienākumu nodrošina, lai pārdevēji vai pakalpojuma sniedzēji informētu patērētājus par ārpustiesas strīdus risināšanas iespējām.  Grozījums PTAL 25.panta ceturtās daļas 4.punktā (likumprojekta 5.pants) tiek veikts, lai novērstu pretrunas ar likumprojektā ietvertajām tiesību normām, kas regulēs strīdu izskatīšanu Komisijā. Saskaņā ar PTAL 25.panta ceturtās daļas ceturto punktu PTAC ir tiesības izdot administratīvo aktu, ar kuru tiek pieprasīta patērētāja likumīgās prasības izpilde, kas izriet no strīdiem par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu. Ka jau ir norādīts anotācijas I.sadaļas 2.punktā, patērētāju un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja strīdu risināšana administratīvā procesa ietvaros ir neefektīva un nav piemērota privāttiesisku strīdu risināšanai. Līdz ar to ir plānots, ka patērētāju individuālos strīdus, t.sk. strīdus par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu, risinās Komisija, kura varēs lemt par patērētāju prasību likumīgumu.  PTAL tiek papildināts ar PTAL 25.panta ceturtās daļas 4.2punktu (likumprojekta **5**.pants), lai nostiprinātu pienākumu PTAC sniegt nepieciešamo atbalstu Komisijas darba nodrošināšanai, ņemot vērā, ka Komisijas administratīvo funkciju izpildi veiks PTAC.  Grozījums PTAL 26.panta sestajā, septītajā, astotajā un devītajā daļā (likumprojekta 6.pants) tiek veikts, lai novērstu pretrunas ar likumprojektā ietvertajām tiesību normām, kas regulēs strīdu izskatīšanu Komisijā un precizētu PTAC vai citas iestādes, kuras kompetencē ir attiecīgās jomas uzraudzība un kontrole, rīcību gadījumos, kad saņemts patērētāja iesniegums.  Likumprojekta 6.pants paredz svītrot tās PTAL 26.panta daļas, kas paredz PTAC vai citas iestādes, kuras kompetencē ir attiecīgās jomas uzraudzība un kontrole, rīcību ar patērētāja iesniegumu par strīdu ar pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēju. Tā kā strīdu risināšana ietilps Komisijas kompetencē funkciju dublēšana nav nepieciešama.  Likumprojekta **7.**panta grozījums paredz trīs jaunu nodaļu izveidi, kas nosaka patērētāja un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja strīdu risināšanu kārtību, Komisijas institucionālo statusi un uzbūvi, kā arī patērētāja un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja strīda risināšanu Komisijā.  VI.1nodaļa nosaka kārtību kādā risināmi strīdi starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju. Likumprojektā tiek paredzēts vispārīgs princips, ka patērētāja strīdi ar patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju ir risināmi pārrunu ceļā, lai panāktu vienošanos par strīdu, kā arī minimālās prasības, kas būtu patērētājam un pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam jāievēro risinot savstarpējos strīdus. Gadījumos, kad pārrunas nedot cerēto rezultātu, patērētājam ir tiesības vērsties pie pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja ar rakstveida iesniegumu, savukārt pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ir jāsniedz uz to pamatota atbilde. Iesniegums var tikt noformēts arī elektroniski, un tam nav nepieciešamas elektroniskais paraksts. Atbildi uz iesniegumus sniedz pēc iespējās tādā formā, kādā tas ir saņemts no patērētāja. Ja pusēm neizdodas strīdu atrisināt pārrunu vai sarakstes ceļā, tad patērētājam ir tiesības vērsties: 1) PTAC, lai saņemtu palīdzību patērētājam strīda risināšanā; 2) pie ārpustiesas patērētāju strīdu risinātāja, ja attiecīgajā jomā tāds ir izveidots; 3) Patērētāju strīdu risināšanas komisijā, ja Patērētāju tiesību aizsardzības centrā palīdzība patērētāja strīda risināšanā nav sekmīga un attiecīgajā jomā ir iespējams sasaukt Patērētāju strīdu risināšanas komisijas sastāvu strīda izskatīšanai; vai 4) vispārējās jurisdikcijas tiesā.  Saskaņā ar likumprojektu PTAC vairs neizdos administratīvos aktus patērētāju individuālo strīdu gadījumā, bet turpinās sniegt palīdzību strīdu risināšanā, kas pēdējo gadu laikā ir pierādījies kā viens no efektīvākajiem strīdu risināšana veidiem (skat. Tabula Nr.1).  Sniedzot palīdzību patērētājam strīdu risināšanā PTAC jau šobrīd darbojas kā mediators, kurš iegūst informāciju no strīda pusēm, kā arī mēģina panākt vienošanos pušu starpā. Šādas darbības atbilst direktīvas 2013/11/ES mērķim. Līdz ar to jomās, kurās nebūs izveidots patērētāju ārpustiesas strīdu risinātājs „universālā” ārpustiesas strīdu risinātāja funkcijas nodrošinās PTAC. PTAC arī turpinās sniegt konsultācijas patērētājiem par to tiesībām, kā līdz šim. Līdz ar to, izņemot administratīvo aktu izdošanu, kas atbilstoši tabulā Nr.1 sastāda nelielu daļu no PTAC funkcijām patērētāju individuālo strīdu risināšanā, PTAC funkcijas paliks nemainīgas.  Ja Patērētāju tiesību aizsardzības centrā palīdzība patērētāja strīda risināšanā nebūs sekmīga un attiecīgajā jomā ir iespējams sasaukt Patērētāju strīdu risināšanas komisijas sastāvu strīda izskatīšanai patērētājam būs tiesības vērsties Patērētāju strīdu risināšanas komisijā, kas 3 vai vairāku locekļu sastāvā izskatīs un lems par patērētāja strīdu vai pie attiecīgās jomas ārpustiesas strīdu risinātāja.  Kā līdz šim, arī turpmāk patērētājs varēs vērsties uzriez vispārējās jurisdikcijas tiesā, ja tas uzskata šādu soli par nepieciešamu un samērīgu savu tiesību aizsardzībai.  VI.2nodaļa nosaka Komisijas institucionālo statusi un uzbūvi. Likumprojekts paredz, ka Komisija ir neatkarīga koleģiāla lēmējinstitūcija, kas darbojas pie PTAC un, kas, pamatojoties uz patērētāja iesniegumu, risina strīdu starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju. Komisija ir ārpustiesas strīdu risinātājs saskaņā ar likumprojektu „Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likums” un savā darbībā ievēro likumprojektā „Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likums” noteiktās prasības ārpustiesas strīdu risinātājiem un to darbības principus, kā arī šo likumu.  Komisija strīda izskatīšanā un lēmumu pieņemšanā ir neatkarīga un objektīva. Komisijas locekļu pienākums ir būt neitrāliem, nepārstāvot vai neaizstāvot kādu no strīda pusēm vai organizācijas intereses, kurā tie sastāv. Lēmumi ir jāpieņem objektīvi, balstoties uz normatīvajiem aktiem un mērķi panāk pēc iespējas pusēm apmierinošāku strīda risinājumu. Šie paši principi ir attiecināmi uz PTAC darbinieku, ja viņš pilda Komisijas locekļa pienākumus. PTAC darbiniekam pildot komisijas locekļa pienākumus norādījumus nevar dot ne PTAC direktors, ne ekonomikas ministrs, ne arī citas personas.  Atbilstoši direktīvai 2013/11/ES (preambulas 32.punkts) ārpustiesas strīdu risinātājam ir jābūt neatkarīgam no personām, kas varētu būt ieinteresētas strīda iznākumā, un tas nevar būt interešu konfliktā, kas ārpustiesas strīdu risinātāju varētu traucēt godīgā, objektīvā un neatkarīgā veidā pieņemt lēmumu. Saskaņā ar likumprojektu „Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likums”, ārpustiesas strīdu risinātāju var uzskatīt par neatkarīgu un objektīvu, ja ir ievēroti likumprojektā minētie kritēriji, kā arī, ja ir ievēroti noteikumi, kas regulē personas, kura vada ārpustiesas strīdu risināšanu, rīcību apstākļos, kuri ietekmē vai var ietekmēt to neatkarību vai objektivitāti, vai apstākļos, kuros ārpustiesas strīda risināšana ietekmē vai var ietekmēt tās radinieku vai darījumu partneru personiskās vai mantiskās intereses.  Likumprojekts nosaka, ka Komisija sastāv no Komisijas priekšsēdētāja un Komisijas locekļiem. Komisijas locekļi ir PTAL 22.pantā minēto patērētāju tiesību aizsardzības biedrību un komersantu biedrību pārstāvji, kuri ir speciālisti jomā, kurā izskata strīdu. Patērētāju tiesība aizsardzības centra darbinieks var pildīt Komisijas locekļa pienākumus aizstājot Komisijas sastāvā patērētāju tiesību aizsardzības biedrības pārstāvi. Šāda iespēja paredzēta gadījumos, ja konkrētā strīda risināšanai nav iespējams piesaistīt patērētāju tiesību aizsardzības biedrības pārstāvi, kas būtu speciālisti jomā, kurā izskata strīdu.  Saskaņā ar likumprojektu PTAC sastāda Komisijas locekļu sarakstu, savukārt pēc PTAC direktora priekšlikuma ekonomikas ministrs sastāda Komisijas priekšsēdētāju sarakstu (PTAL 26.4pants). Ievērojot likumā izvirzītās prasības Komisijas loceklim, biedrība deleģē pārstāvi un informē par to PTAC. Pēc biedrības lūguma Komisijas loceklis var tikt arī svītrots no saraksta. Biedrību deleģēto pārstāvju iekļaušana sarakstā un saraksta aktualizēšana nav uzskatāmas par administratīvo aktu ņemot vērā, ka atrašanās sarakstā ir brīvprātīga. Tas pats attiecināms uz personas iekļaušanu komisijas priekšsēdētāju sarakstā un saraksta aktualizēšanu.  Tā pat arī likumprojekts nosaka Komisijas priekšsēdētāju un locekļu kandidātiem izvirzāmās prasības. Par Komisijas priekšsēdētāju un Komisijas locekli var iecelt personu, kura pārvalda latviešu valodu (vismaz C līmeņa 1.pakāpē saskaņā ar 2009.gada 7.jūlija Ministru kabineta noteikumiem Nr. 733 „Noteikumi par valsts valodas zināšanu apjomu un valsts valodas prasmes pārbaudes kārtību profesionālo un amata pienākumu veikšanai, pastāvīgās uzturēšanās atļaujas saņemšanai un Eiropas Savienības pastāvīgā iedzīvotāja statusa iegūšanai un valsts nodevu par valsts valodas prasmes pārbaudi”).  Ņemot vērā, ka Komisija nepieņem administratīvos aktus Administratīvā procesa likuma izpratnē, neveic uzraudzības, kontroles, izziņas vai sodīšanas funkcijas, kā arī Komisijai nav tiesības rīkoties ar valsts vai pašvaldības mantu, tai skaitā finanšu līdzekļiem, tad tās sastāvā esošie komersantu biedrību pārstāvji nav uzskatāmi par valsts amatpersonām likuma „Par interešu konflikta novēršanu valsts amatpersonu darbībā”.  Likumprojekts nosaka, ka PTAC pilda Komisijas sekretariāta funkcijas, kura uzdevums ir nodrošināt nepieciešamo atbalstu Komisijas veiksmīgai darbībai. Ņemot vērā, ka Komisijas lēmums ir rekomendējoša rakstura, arī Komisijas sekretariāta veiktās procesuālās darbības nav apstrīdamas vai pārsūdzamas Administratīvā procesa likumā noteiktajā kārtībā.  VI.2nodaļa nosaka patērētāja un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja strīda risināšanas kārtību Komisijā.  Komisija risina patērētāja strīdu ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, ja patērētājam neizdodas atrisināt strīdu ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju pārrunu ceļā, un ja patērētājs ir iesniedzis iesniegumu par strīda izskatīšanu atbilstoši likuma 26.8pantā noteiktajām prasībām.  Saskaņā ar likumprojektu Komisija ir tiesīga risināt jebkuru strīdu, kas izriet no patērētāja un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja līgumsaistībām saistībā ar preces pirkuma vai pakalpojuma līgumu, izņemot likumprojekta 5.pantā noteiktos strīdus (likuma 26.3panta piektā daļa).  Komisija ir tiesīga atteikties risināt patērētāja strīdu ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, ja:  1) patērētājs nav vērsies pie pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja, lai strīdu atrisinātu pārrunu ceļā;  2) strīds ir nenozīmīgs vai sīkumains;  3) strīdu izskata vai ir izskatījis cits ārpustiesas strīdu risinātājs vai tiesa, kā arī, ja strīda risināšana ietilpst cita ārpustiesas strīdu risinātāja kompetencē;  4) strīds ir par preci vai pakalpojumu, kura cena nepārsniedz 20 *euro* vai par preci vai pakalpojumu, kura cena pārsniedz 14 000 *euro*;  5) strīda risināšana radītu nopietnus traucējumus Komisijas efektīvai darbībai;  6) strīds ir par veselības aprūpes pakalpojumiem;  7) strīds ir par juridiskajiem pakalpojumiem;  8) strīds ir par dzīvojamo telpu, tās pārvaldīšanu vai komunālajiem pakalpojumiem;  9) strīds ir par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu;  10) pasludināta pārdevējs vai pakalpojuma sniedzēja maksātnespēja;  11) kopš iesnieguma iesniegšanas dienas pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ir pagājis vairāk kā viens gads.  Lai novērstu to, ka risinot strīdus par mazas vērtības precēm vai pakalpojumiem, iestādei ir jāizlieto resursi, kuri krietni pārsniedz preces vai pakalpojuma cenu (saskaņā ar PTAC sniegto informāciju vienas sūdzības izskatīšana pašreizējā procesā iestādei rada izdevumus vidēji 100 *euro* apmērā), likumprojektā ir noteikts, ka netiek izskatītas patērētāju sūdzības par individuālu strīdu ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju par precēm vai pakalpojumiem, kuru cena nepārsniedz 20 *euro* (līdzīga summa ir noteikta arī citās ES dalībvalstīs, piemēram, Igaunijā), kā arī, ņemot vērā, ka strīdi par precēm vai pakalpojumiem, kuru cena pārsniedz 14 000 *euro,* atbilstošāk būtu risināmi tiesā, likumprojekts nosaka, ka Komisija nerisina strīdus par preci vai pakalpojumu, kura cena pārsniedz 14 000 *euro.*  Saskaņā ar likumprojektu Komisija nerisina strīdus jomās, kurās to specifikas vai sarežģītības dēļ būtu atbilstošāk, ka tos risina konkrētajā nozarē izveidots ārpustiesas strīdu risinātājs (piemēram, veselības aprūpes pakalpojumu jomā - Pacientu ombuds) vai tiesa, kā arī gadījumos, kad strīda risināšana radītu nopietnus traucējumus Komisijas efektīvai darbībai. Saskaņā ar direktīvas 2013/11/ES preambulas 25.punktu ārpustiesas strīdu risinātājiem jādod tiesības atteikties izskatīt strīdus konkrētos apstākļos, piemēram, ja strīds ir pārāk sarežģīts un to tādēļ varētu labāk izšķirt tiesā. Minētā norma attiecas, piemēram, uz gadījumiem, kad ir zināms, ka pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs ir maksātnespējīgs, vai uz citiem apstākļiem, kad strīda risināšana varētu prasīt pārmērīgus ārpustiesas strīdu risinātāja resursus.  Savukārt, patērētāja un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja strīdu par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā (PTAL 26.3pants). Ja strīds nav Komisijas kompetencēs saskaņā ar PTAL 26.3pantu, Komisijas sekretariāts par to informē patērētāju.  Pirms strīds tiek skatīts Komisijas sēdē, Komisijas sekretārs veic sagatavošanās darbu, kuras ietvaros iegūst no pusēm informāciju, kas nepieciešama strīda risināšanai (PTAL 26.9pants).  Konkrētas lietas vai vairāku lietu izskatīšanai Komisijas sekretariāts uzaicina komisijas sastāvu ne mazāk kā trīs personu sastāvā, nodrošinot, ka komisijas sastāvā ir vienāds skaits patērētāju tiesību aizsardzības biedrību un komersantu biedrību pārstāvju (PTAL 26.10pants).  Saskaņā ar likumprojektu Komisija strīdus izskata rakstveida procesā. Ja nepieciešams, Komisijas locekļi var lemt par strīda izskatīšanu mutvārdu procesā (PTAL 26.12pants). Abām strīdā iesaistītajām pusēm ir vienādas tiesības izklāstīt savu viedokli un aizstāvēt savas tiesības. Strīda izskatīšanas laikā jebkura strīdā iesaistītā puse var pieaicināt ekspertu atzinuma sniegšanai. Ja kāda no strīdā iesaistītajām pusēm vēlas uzaicināt ekspertu vai veikt citas darbības, kuru mērķis ir pierādījumu iegūšana, izdevumus sedz tā strīdā iesaistītā puse, kura ierosinājusi šādas darbības. Ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nesniedz atbildi, strīdu izskata, pamatojoties uz patērētāja sniegto informāciju.  Saskaņā ar likumprojektu Komisija izskata strīdu deviņdesmit dienu laikā no dienas, kad ir saņemti visi lēmuma pieņemšanai nepieciešamie dokumenti. Sarežģītu strīdu gadījumā Komisijas sekretariāts ir tiesīgs pagarināt minēto termiņu (PTAL 26.11pants). Par sarežģītiem strīdiem uzskatāmi strīdi, kur izvērtēšanai un lēmuma pieņemšanai ir nepieciešams pieprasīt vai iepazīties ar liela apjoma informāciju par strīda faktiskajiem apstākļiem (piemēram, strīdu par būvniecības pakalpojumiem). Tāpat par sarežģītiem uzskatāmi strīdi, kuros lēmuma pieņemšanai ir nepieciešams saņemt citu ekspertu slēdzienu. Saskaņā ar likumprojektu (PTAL 26.8panta pirmā daļa) Komisija pēc lietas izskatīšanu pieņem lēmumu. Komisija lēmumus pieņem ar vienkāršu balsu vairākumu. Komisijas loceklis, kas piedalījies lietas izskatīšanā, nav tiesīgs atturēties no balsošanas. Ar minēto lēmumu Komisija lemj, vai patērētāja prasība ir pamatota un vai pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ir jāizpilda patērētāja prasība. Komisijas lēmums par strīda izskatīšanu stājas spēkā ar tā paziņošanas brīdi un tiek nosūtīts strīdā iesaistītajām pusēm piecu darbadienu laikā.  Likumprojekts paredz, ka Komisijas lēmumi ir rekomendējoša rakstura un tie nav apstrīdami vai pārsūdzami Administratīvā procesa likumā noteiktajā kārtībā Komisijas lēmums nav uzskatāms par administratīvo aktu, jo Komisija saskaņā ar likumprojektu nav iestāde, bet gan neatkarīga uz likuma pamata izveidota institūcija, kas risina civiltiesiskus strīdus starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju. Komisija nedarbojas publisko tiesību jomā, nepilda deleģētas valsts pārvaldes funkcijas, kā arī Komisijas pieņemtais lēmums neuzliek adresātam tiesisku pienākumu pildīt lēmumu.  Likumprojekts paredz, ka Komisijas lēmums ir brīvprātīgi izpildāms trīsdesmit dienu laikā, izņemot gadījumus, ja Komisijas lēmumā ir noteikts garāks lēmuma izpildes termiņš. Ja Komisijas lēmumā uzdots pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam veikt darbības patērētāja prasības izpildei, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs informē Komisijas sekretariātu par veiktajām darbībām. Saskaņā ar Likumprojektu Komisijas sekretariāts ir tiesīgs ievietot aktuālo informāciju par Komisijas lēmumu izpildi Patērētāju tiesību aizsardzības centra interneta tīmekļa vietnē. Lēmuma publicēšanas mērķis ir informēt sabiedrību par tiem pārdevējiem vai pakalpojuma sniedzējiem, kas ilgstoši (vairāk par 30 dienām) nepilda komisijas lēmumu („melnais saraksts”), kā arī veicināt lēmuma labprātīgu izpildi . Informācija par neizpildīto lēmumu tiktu publicēta pēc vajadzības ņemot vērā strīda rakstu, izpildes kavējuma ilgumu, kā arī citus faktorus, kas varētu būt par iemeslu sabiedrības informēšanai. Plānots, ka PTAC mājas lapā varētu tikt publicēta attiecīgā pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja firma, informācija par neizpildītā lēmuma veidu, neizpildīto lēmumu skaits un tml. informācija. Pēc lēmuma labprātīgas izpildes informācija par neizpildi tikt svītrots no saraksta.  Strīdā iesaistītā puse pēc Komisijas lēmuma par strīda izskatīšanu stāšanās likumīgā spēkā nav tiesīgs no jauna iesniegt Komisijai iesniegumu par strīda izskatīšanu par to pašu priekšmetu un uz tā paša pamata. Jebkurā gadījumā Komisijā lēmums neliedz pusēm tiesības strīdu risināt tiesā, ja pēc lēmuma pieņemšanas kāda no pusēm joprojām uzskata, ka strīds nav atrisināts.  Likumprojekta 8.pants paredz svītrot PTAL 27.panta trešo daļu, jo šī likuma 7.pants paredz jaunu patērētāju strīdus risināšanas kārtību. |
| 3. | Projekta izstrādē iesaistītās institūcijas | Projekts izstrādāts sadarbībā ar PTAC. Likumprojekta izstrādes procesā notikušas konsultācijas ar kompetentajām valsts iestādēm, kas veic uzraudzību konkrētās jomās - Zemkopības ministriju, Pārtikas un veterināro dienestu, Valsts augu aizsardzības dienestu, Valsts tehniskās uzraudzības aģentūru, Finanšu ministriju, Valsts ieņēmumu dienesta Akcīzes pārvaldi, VSIA „Latvijas proves birojs”, Veselības ministriju, Veselības inspekciju, Valsts policiju u.c.  Likumprojekts nosūtīts saskaņošanai iesaistītajām patērētāju tiesību aizsardzības un uzņēmēju interešu aizstāvības nevalstiskajām organizācijām (Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociācija, Latvijas Darba devēju konfederācija, Latvijas Tirgotāju asociācija, Mazo un vidējo uzņēmumu apvienība, Latvijas Komercbanku asociācija, Latvijas Informācijas un komunikācijas tehnoloģiju asociācija, Latvijas Tirdzniecības un Rūpniecības kamera, Latvijas pašvaldību savienībai, Latvijas Apdrošinātāju asociācija, Latvijas telekomunikāciju asociācija, Auto asociācija, Kosmētiķu un kosmetologu asociācija, Profesionālo pirotehniķu un pirotehnikas tirgotāju asociācija, Latvijas viesnīcu un restorānu asociācija, Būvmateriālu ražotāju asociācija, Latvijas logu un durvju ražotāju asociācija, Latvijas Zvērinātu advokātu padome). |
| 4. | Cita informācija | Nav |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. Tiesību akta projekta ietekme uz sabiedrību, tautsaimniecības attīstību un administratīvo slogu** | | |
| 1. | Sabiedrības mērķgrupas, kuras tiesiskais regulējums ietekmē vai varētu ietekmēt | Patērētāji (~ 2 miljoni Latvijas iedzīvotāju, kā arī, ņemot vērā direktīvas 2013/11/ES mērķi – vienota Eiropas Savienības iekšējā tirgus izveidi – direktīvas ieviešana Latvijā skars arī ~ 503 miljonus ES patērētāju). |
| 2. | Tiesiskā regulējuma ietekme uz tautsaimniecību un administratīvo slogu | Likumprojektam nav tiešas finansiālas ietekmes uz patērētājiem, jo šobrīd nav informācijas par jaunu tiesisko pienākumu uzlikšanas pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem tiešu saistību ar preču vai pakalpojumu izmaksu sadārdzināšanos. Teorētiski ir pieļaujams, ka tādu jaunu prasību ieviešana, kā informācijas sniegšana vai patērētājiem piedāvājamo līgumu projektu pārskatīšana atbilstoši likumprojektā paredzētajām prasībām var sadārdzināt to preču pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas izmaksas, uz kuriem šī prasība ir attiecināta. Ja arī šādas izmaksas rastos, tās būtu nebūtiskas.  Likumprojektam nav būtiskas finansiālas ietekmes uz tiesu sistēmu noslodzi. Risinot patērētāju individuālos strīdus 2013.gadā PTAC sniedza 776 konsultācijas, kā arī 282 gadījumos sniedz palīdzību strīdu risināšanā. 2013.gadā PTAC izdeva 20 lēmumus (administratīvos aktus) attiecībā uz patērētāju individuālajiem strīdiem, no kuriem 2 lēmumi tika pārsūdzēti administratīvajā tiesā. Tā kā likumprojekta ietvaros ir paredzēts, ka patērētāju individuālo strīdu gadījumā PTAC vairs neizdos administratīvos aktus, nav paredzama būtiska ietekme uz vispārējās jurisdikcijas tiesu noslodzi.  Citas sabiedrības grupas projekts finansiāli neietekmē.  Likumprojekts kopumā radīs pozitīvu ietekmi uz tautsaimniecību. Pēc likumprojekta stāšanās spēkā patērētājiem un uzņēmējiem būs pieejams ātrāks un efektīvs ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisms, kas tādējādi samazina abu pušu strīdu risināšanas izmaksas.  Likumprojekta pieņemšana veicinās patērētāju tiesību aizsardzību, patērētājiem noslēdzot līgumus ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju. |
| 3. | Administratīvo izmaksu monetārs novērtējums | Projekts šo jomu neskar |
| 4. | Cita informācija | Nav |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **III. Tiesību akta projekta ietekme uz valsts budžetu un pašvaldību budžetiem** | | | | | |
| **Rādītāji** | **2014.** | | Turpmākie trīs gadi (tūkst. *euro*) | | |
| **2015.** | **2016.** | **2017.** |
| Saskaņā ar valsts budžetu kārtējam gadam | Izmaiņas kārtējā gadā, salīdzinot ar budžetu kārtējam gadam | Izmaiņas, salīdzinot ar 2014.gadu | Izmaiņas, salīdzinot ar 2014.gadu | Izmaiņas, salīdzinot ar 2014.gadu |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Budžeta ieņēmumi: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.1. valsts pamatbudžets, tai skaitā ieņēmumi no maksas pakalpojumiem un citi pašu ieņēmumi |  |  |  |  |  |
| 1.3. pašvaldību budžets |  |  |  |  |  |
| 2. Budžeta izdevumi: | 0 | 0 | 0 | 177,9 | 123,03 |
| 2.1. valsts pamatbudžets |  |  | 0 | 177,9 | 123,03 |
| 2.2. valsts speciālais budžets |  |  |  |  |  |
| 2.3. pašvaldību budžets |  |  |  |  |  |
| 3. Finansiālā ietekme: | 0 | 0 | -0 | -177,9 | -123,03 |
| 3.1. valsts pamatbudžets |  |  | -0 | -177,9 | -123,03 |
| 3.2. speciālais budžets |  |  |  |  |  |
| 3.3. pašvaldību budžets |  |  |  |  |  |
| 4. Finanšu līdzekļi papildu izdevumu finansēšanai | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Precizēta finansiālā ietekme: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.1. valsts pamatbudžets |  |  |  |  |  |
| 5.2. speciālais budžets |  |  |  |  |  |
| 5.3. pašvaldību budžets |  |  |  |  |  |
| 6. Detalizēts ieņēmumu un izdevu­mu aprēķins: | **Nepieciešamais finansējumu Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbības nodrošināšanai**:  **I. Atlīdzība**  **1) Priekšsēdētāja (u) atalgojums**   * - Atlīdzība pielīdzināma 21 amata saimei, V A līmenim, 12. algu grupa, 1.kategorijai, EUR 1253; * - Sociālās apdrošināšanas iemaksas EUR 1253 x 23,59% =EUR 1548,58 mēn.; * - Vidēji 2016.gadā 167 stundas/mēn. EUR 1549/167 = EUR 9,28; * - Atlīdzība par 1 lietas izskatīšana (apt. 13h), 13 x EUR 9,28 = EUR 120,64;   - Paredzēto lietu skaits gadā – 300;  Atlīdzība par lietu izskatīšanu kopā, 120,64x300 = **EUR 36 192**  **Kopā: EUR 36 192**  **2) Patērētāju tiesību aizsardzības biedrību finansējums par dalību Komisijas sēdēs:**  **-** Atlīdzība pielīdzināma 10. amata saimei, III līmenim, 10. algu grupa , 1.kategorija, EUR 894  **-**  Sociālās apdrošināšanas iemaksas EUR 894 x 23,59% =EUR 1104,89 mēn.;  - Vidēji 2016.gadā 167stundas/mēn. EUR 1104,89/167= **EUR 6,62**   * - Atlīdzība par 1 lietas izskatīšana (apt. 13h), 13 x EUR 6,62 = EUR 86,06;   - 1-3 eksperti katrā sēdē (vidēji 2);  Atlīdzība par lietu izskatīšanu kopā, 86,04x300x2 = **EUR 51636**  **Kopā: EUR 51636**  **3)** PTAC papildus izmaksas:  **- Lietvedība 1 darbinieks**: 18.1.I amatu saime, 7. algu grupa, EUR 788 x 12 = EUR 9 456 + EUR 945 (10% prēmijas) + EUR 394 (atvaļinājuma pabalsts) = EUR 10 795, sociālās apdrošināšanas iemaksas 23,59%= EUR 2546, apdrošināšana EUR 213,00  **Kopā: EUR 13554**  **- Piemaksa 3 PTAC darbiniekam** par piedalīšanos komitejas sēdē, papildus darbu sēžu sagatavošanā, līgumu slēgšanā u.c. - 10% no atalgojuma 21.amatu saimei, 9.algu grupai – EUR 1228 (ar darba devēja sociālo nodokli) = EUR 368 \*12 = EUR 4416,  **Kopā: EUR 13248**  **Kopā (atlīdzības izmaksas):** **36 192+51636+13554++13248= EUR 114630**  **II. Uzturēšanas izdevumi**  Telekomunikāciju pakalpojumi, ieskaitot internetu EUR 75 x 12 mēn = EUR 900, kancelejas piederumi – (EUR 10 x 12 mēn.) x 5 cilv. = EUR 600, biroja tehnikas materiāli (kasetes, remonti u.c.) EUR 5 x 12 mēn. x 5 cilv. = EUR 300, pasta pakalpojumi EUR 300 x 12 mēn. = EUR 3600, 2 darba krēsli EUR 130 x 2 = EUR 260, 8 apmeklētāju krēsli - EUR 50 x 8 = EUR 400, datorprogramma lietu uzskaitei - EUR 21 500, ikgadējā datorprogrammas uzturēšana - EUR 3000  **Kopā (uzturēšanas izdevumi): 2016.gadā – EUR 57520**  **2017.gadā - EUR 8 400**  **III. Kapitālie izdevumi**   2 datori ar programnodrošinājumu un 1 drukas iekārta - EUR 3 500, sapulču galds EUR 600, 2 darba galdi EUR 300 x 2 = EUR 600, 3 dokumentu skapji EUR 350 EUR x 3 = EUR 1050  **Kopā (kapitālie izdevumi) 2016.gadā:** **EUR 5750**  **2017.gadā un turpmākajos gados** budžeta izdevumi Komisijas darbības nodrošināšanai samazināsies kapitālo izdevumu pozīcijā un veidos kopā veidos **EUR 123 030 gadā.** | | | | |
| 6.1. detalizēts ieņēmumu aprēķins |
| 6.2. detalizēts izdevumu aprēķins |
| 7. Cita informācija | Jautājumu par valsts budžeta līdzekļu piešķiršanu Ekonomikas ministrijai (Patērētāju tiesību aizsardzības centram) 2016. un turpmākajos gados skatīs Ministru kabinetā kopā ar visu ministriju un centrālo valsts iestāžu jauno politikas iniciatīvu pieprasījumiem. | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV. Tiesību akta projekta ietekme uz spēkā esošo tiesību normu sistēmu** | | |
| 1. | Nepieciešamie saistītie tiesību aktu projekti | Lai nodrošinātu patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisma atbilstību direktīvas 2013/11/ES, kā arī starptautiskajām prasībām likumprojekts tiek virzīts vienlaikus ar likumprojektu „Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likums”. Par tiesību projekta izstrādi atbildīgā institūcija – Ekonomikas ministrija.  Pēc likumprojekta pieņemšanas spēku zaudēs Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumi Nr.631 „Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu”, kas izdoti uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 27.panta trešajā daļā noteiktā deleģējuma pamata.  Likumprojekta 26.7panta otrā un trešā daļa ir paredzēts deleģējums Ministru kabinetam izdot noteikumus, kas nosaka Komisijas priekšsēdētāja atlīdzības apmēru un izmaksas kārtību par dalību Komisijas sēdē, kā arī Finanšu piešķiršanas un izlietojuma uzraudzības noteikumus par līdzdalību patērētāju strīdu risināšanā un patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas mehānismu izmantošanas veicināšanā. |
| 2. | Atbildīgā institūcija | Ekonomikas ministrija |
| 3. | Cita informācija | Nav |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. Tiesību akta projekta atbilstība Latvijas Republikas starptautiskajām saistībām** | | |
| 1. | Saistības pret Eiropas Savienību | Eiropas Parlamenta un Padomes 2013.gada 21.maija direktīvu 2013/11/ES *par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK*, kas ir piemērojama no 2015.gada 9.jūlija. |
| 2. | Citas starptautiskās saistības | Projekts šo jomu neskar |
| 3. | Cita informācija | Nav |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.tabula**  **Tiesību akta projekta atbilstība ES tiesību aktiem** | | | |
|  | | | |
| A | B | C | D |
| Direktīvas 2013/11/ES 13.pants | 3.panta pirmā, otrā un trešā daļa | Ieviests pilnībā. | Stingrākas prasības nav paredzētas. |
| Direktīvas 2013/11/ES 3.pants 3.punkts | 3.panta ceturtā daļa | Ieviests pilnībā. | Stingrākas prasības nav paredzētas. |
| Direktīvas 2013/11/ES 5.pants 3.punkts | 6.pants (26.1panta desmitā daļa) | Ieviests pilnībā. | Stingrākas prasības nav paredzētas. |
| Kā ir izmantota ES tiesību aktā paredzētā rīcības brīvība dalībvalstij pārņemt vai ieviest noteiktas ES tiesību akta normas.  Kādēļ? | Saskaņā ar direktīvas 2013/11/ES 2.panta 3.punktu ES dalībvalstis ir tiesīgas saglabāt vai ieviest augstākas patērētāju tiesību aizsardzības normas, lai nodrošinātu augstāku patērētāju tiesību aizsardzības līmeni. Likumprojektā nav noteiktas prasības papildus tām, kas noteiktas direktīvā 2013/11/ES. | | |
| Saistības sniegt paziņojumu ES institūcijām un ES dalībvalstīm atbilstoši normatīvajiem aktiem, kas regulē informācijas sniegšanu par tehnisko noteikumu, valsts atbalsta piešķiršanas un finanšu noteikumu (attiecībā uz monetāro politiku) projektiem | Projekts šo jomu neskar | | |
| Cita informācija | Nav | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VI. Sabiedrības līdzdalība un komunikācijas aktivitātes** | | |
| 1. | Plānotās sabiedrības līdzdalības un komunikācijas aktivitātes saistībā ar projektu | Likumprojekta izstrādes procesā notikušas konsultācijas ar patērētāju tiesību aizsardzības un uzņēmēju interešu aizstāvības nevalstiskajām organizācijām (Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociācija, Latvijas Darba devēju konfederācija, Latvijas Tirgotāju asociācija, Mazo un vidējo uzņēmumu apvienība, Latvijas Komercbanku asociācija, Latvijas Informācijas un komunikācijas tehnoloģiju asociācija, Latvijas Tirdzniecības un Rūpniecības kamera, Latvijas pašvaldību savienībai, Latvijas Apdrošinātāju asociācija, Latvijas telekomunikāciju asociācija, Auto asociācija, Kosmētiķu un kosmetologu asociācija, Profesionālo pirotehniķu un pirotehnikas tirgotāju asociācija, Latvijas viesnīcu un restorānu asociācija, Būvmateriālu ražotāju asociācija, Latvijas logu un durvju ražotāju asociācija, Latvijas Zvērinātu advokātu padome).  Likumprojekts ir publicēts Ekonomikas ministrijas mājas lapā. |
| 2. | Sabiedrības līdzdalība projekta izstrādē | Projekts šo jomu neskar |
| 3. | Sabiedrības līdzdalības rezultāti | Projekts šo jomu neskar |
| 4. | Cita informācija | Nav |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VII. Tiesību akta projekta izpildes nodrošināšana un tās ietekme uz institūcijām** | | |
| 1. | Projekta izpildē iesaistītās institūcijas | Projekta izpildi nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības centrs un Ekonomikas ministrija. |
| 2. | Projekta izpildes ietekme uz pārvaldes funkcijām un institucionālo struktūru.  Jaunu institūciju izveide, esošu institūciju likvidācija vai reorganizācija, to ietekme uz institūcijas cilvēkresursiem | Pārvaldes funkcijas nemainās. Projekts neparedz veidot jaunas valsts institūcijas. |
| 3. | Cita informācija | Nav |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Iesniedzējs: | |  | | |
| ekonomikas ministre | | D.Reizniece-Ozola | | |
| Vīza:  valsts sekretāra pienākumu izpildītājs, valsts sekretāra vietnieks | | J.Spiridonovs |

02.03.2015 13:21

6666

D.Brūklītis

[Didzis.Bruklitis@em.gov.lv](mailto:Didzis.Bruklitis@em.gov.lv); 67013274