*Likumprojekts*

**Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likums**

**I nodaļa**

**Vispārīgie noteikumi**

**1.pants. Likumā lietotie termini**

Likumā lietoti šādi termini:

**1)** **strīds**  - no patērētāja un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja līgumsaistībām izrietošas domstarpības, kas radušās saistībā ar preces pirkuma vai pakalpojuma līgumu;

**2) ārpustiesas strīdu risināšana –** strīdu risināšana, kuru īsteno ārpustiesas strīdu risinātājs atbilstoši šā likuma vai citu normatīvo aktu prasībām, kuros noteikta ārpustiesas strīdu risināšanas kārtība;

**3) ārpustiesas strīdu risinātājs –** fiziska persona vai ilgstošai darbībai izveidota juridiska persona, kā arī institūcija, kura piedāvā ārpustiesas strīdu risināšanu un ir iekļauta šā likuma 14.panta pirmajā daļā minētajā sarakstā;

**4) pārrobežu strīds** – strīds, kurš radies starp patērētāju, kura pastāvīgā dzīvesvieta preces vai pakalpojuma pasūtīšanas brīdī ir citā Eiropas Savienības dalībvalstī, un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, kurš veic saimniecisko vai profesionālo darbību Latvijas Republikā (ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ir fiziska persona) vai kura juridiskā adrese ir Latvijas Republikā (ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ir juridiska persona).

**2.pants. Likuma mērķis**

Likuma mērķis ir noteikt vienotas prasības ārpustiesas strīdu risinātājiem, nodrošinot patērētājiem iespēju īstenot un aizsargāt savas likumīgās tiesības, izmantojot neatkarīgu, objektīvu, pārredzamu, efektīvu, ātru un taisnīgu ārpustiesas strīdu risināšanu.

**3.pants. Likuma darbības joma**

(1) Likums attiecas uz ārpustiesas strīdu risinātājiem, kuri veic ārpustiesas strīdu, tai skaitā – pārrobežu strīdu, risināšanu starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju.

(2) Strīdus, kas izriet no likuma “Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” vai regulējamās nozares normatīvajiem aktiem, izskata Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija saskaņā ar likumā “Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” noteikto kārtību. Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija kā ārpustiesas strīdu risinātājs ir institucionāli un funkcionāli neatkarīgs.

(3) Šis likums neattiecas uz:

1. ārpustiesas strīdu risināšanu, ja par strīdu risināšanu atbildīgā fiziskā persona ir darba tiesiskajās attiecībās ar konkrēto pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju vai, ja konkrētais pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs tai maksā atlīdzību;
2. ārpustiesas strīdu risināšanu, ja to organizē pats pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs;
3. pārrunām starp pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju un patērētāju;
4. prasījumu pret patērētāju, ja to iesniedz pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs.

(4) Šo likumu nepiemēro strīdiem:

1) starp pārdevējiem vai pakalpojuma sniedzējiem;

2) vispārējas nozīmes (publisko) pakalpojumu jomā, kurā pakalpojumu sniegšana nav saistīta ar ekonomiskiem vai komerciāliem apsvērumiem;

3)  par veselības aprūpes pakalpojumiem;

4) par publiskajiem tālākizglītības vai augstākās izglītības pakalpojumiem;

5) par zvērinātu notāru vai zvērinātu tiesu izpildītāju veiktajām darbībām (t.s. bezdarbību).

(5) Šis likums neskar normatīvos aktus, kuros noteikta mediācijas procedūra.

**4.pants. Pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākums piedalīties ārpustiesas strīdu risināšanā**

Pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ir pienākums piedalīties strīdu risināšanā. Ārpustiesas strīdu risinātājs nevar atteikties risināt strīdu, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav sniedzis atbildi uz patērētāja iesniegumu vai nesniedz atbildi uz ārpustiesas strīdu risinātāja pieprasījumu.

**II nodaļa**

**Ārpustiesas strīdu risinātāja pienākumi un ārpustiesas strīdu risināšanai izvirzāmās prasības**

**5.pants. Prasības pieejai ārpustiesas strīdu risināšanai**

(1)Ārpustiesas strīdu risinātājam, kas izskata strīdu attiecīgajā jomā, ir pienākums pieņemt patērētāja iesniegumu par strīdu, ja citos ārpustiesas strīdu risināšanu regulējošos normatīvajos aktos nav noteikts citādi.

(2) Ārpustiesas strīdu risinātājam ir pienākums izskatīt pārrobežu strīdus, tostarp strīdus, uz kuriem attiecas Eiropas Parlamenta un Padomes 2013.gada 21.maija regula 524/2013 (EK) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē.

(3) Ja citos ārpustiesas strīdu risināšanu regulējošos normatīvajos aktos nav noteikts citādi, ārpustiesas strīdu risinātājs atsaka strīda izskatīšanu, ja:

1) patērētājs nav vērsies ar iesniegumu pie pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja, lai apspriestu savu prasījumu un mēģinātu vispirms lietu atrisināt pārrunu ceļā;

2) strīdu izskata vai ir izskatījis cits ārpustiesas strīdu risinātājs vai tiesa;

3) kopš iesnieguma iesniegšanas dienas pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ir pagājis vismaz gads.

(4) Strīdu risināšanas procesa noteikumos (normatīvajā aktā, nolikumā, reglamentā, statūtos, u.tml.) (turpmāk tekstā – strīdu risināšanas noteikumi) var paredzēt tiesības atteikt strīda izskatīšanu, ja:

1) strīds ir nenozīmīgs vai sīkumains;

2) strīds ir par preci vai pakalpojumu, kura cena ir mazāka par ārpustiesas strīdu risinātāja iepriekš noteikto minimālo summu vai lielāka par ārpustiesas strīdu risinātāja iepriekš noteikto maksimālo summu;

3) konkrētā strīda risināšana radītu nopietnus traucējumus ārpustiesas strīdu risinātāja efektīvai darbībai.

(5) Šī panta ceturtajā daļā minētie strīdu risinātāja noteikumi, īpaši summa, kas noteikta saskaņā ar šī panta ceturtās daļas 2. punktu, nedrīkst būtiski ierobežot patērētāja pieeju strīda risināšanai.

(6) Ja saskaņā ar šī panta trešo un ceturto daļu ārpustiesas strīdu risinātājs atsakās izskatīt strīdu, ārpustiesas strīdu risinātājs trīs nedēļu laikā pēc iesnieguma saņemšanas sniedz patērētājam un pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam pamatotu atteikumu, kurā norāda atteikuma iemeslus.

**6.pants. Ārpustiesas strīdu risinātāja pienākumi**

(1) Ārpustiesas strīdu risinātājs nodrošina:

1) interneta tīmekļa vietnes uzturēšanu un aktualizēšanu, kas dod iespēju strīda pusēm viegli piekļūt informācijai par ārpustiesas strīdu risinātāja strīdu risināšanas kārtību, tai skaitā strīdu risināšanas procesa noteikumiem;

2) iespēju patērētājam iesniegt iesniegumu par strīdu un ar to saistītos dokumentus rakstveidā (tai skaitā elektroniski);

3) iespēju veikt informācijas apmaiņu starp strīda pusēm elektroniski vai pa pastu.

(2) Ārpustiesas strīdu risinātājs izstrādā strīdu risināšanas procesa noteikumus, nodrošinot minēto noteikumu atbilstību šī likuma prasībām. Pēc pieprasījuma ārpustiesas strīdu risinātājs strīda pusēm sniedz informāciju par strīdu risināšanas kārtību, tai skaitā strīdu risināšanas procesa noteikumus, uz pastāvīga informācijas nesēja.

(3) Ārpustiesas strīdu risinātājs nodrošina, ka tā strīdu risināšanas kārtība ir efektīva, dodot strīda pusēm iespēju panākt strīda rezultātu, un atbilst šādām prasībām:

1) tā ir publiski pieejama (tai skaitā elektroniski) neatkarīgi no strīda pušu atrašanās vietas;

2) strīda pusēm nav pienākuma izmantot zvērināta advokāta vai jurista pakalpojumus, bet ir tiesības jebkurā strīda risināšanas stadijā izmantot neatkarīga speciālista palīdzību vai uzdot trešajai personai pārstāvēt sevi, vai arī saņemt trešās puses palīdzību;

3) strīda risināšana ir bezmaksas vai par samērīgu samaksu.

(4) Ja ārpustiesas strīdu risinātājs strīdu izskata koleģiāli, tajā vienādā skaitā iekļauj fiziskās personas, kas pārstāv patērētāju intereses un saimnieciskās vai profesionālās darbības veicēju intereses.

(5) Ārpustiesas strīdu risinātājs nodrošina, ka fiziska persona, kas iesaistīta strīda risināšanā, ir neatkarīga un objektīva attiecībā uz izskatāmo strīdu, un atbilst šādām prasībām:

1) tai ir zināšanas un prasmes patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanā vai strīdu risināšanā tiesā, kā arī tai ir vispārējas zināšanas par tiesību normām un principiem;

2) tā ir iecelta amatā uz pietiekami ilgu laiku, lai nodrošinātu tās neatkarību, un to nevar atbrīvot bez pamatota iemesla;

3) tā nav pakļauta strīda pušuvai to pārstāvja norādījumiem darba vai citu tiesisko attiecību ietvaros;

4) tās atlīdzība nav saistīta ar strīdu risināšanas rezultātu.

(6) Ja personu, kura izskata strīdu, nodarbina vai atlīdzību maksā biedrība, kuras biedrs ir pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs, biedrība ārpustiesas strīdu risinātājam veido atsevišķu budžetu, kas ir pietiekams tā uzdevumu izpildei. Šo prasību nepiemēro, ja fiziskā persona vai personas strīdu izskata koleģiāli un vienādā skaitā ir nodrošinātas personas, kas pārstāv patērētāju intereses un saimnieciskās vai profesionālās darbības veicēju intereses.

(7) Ja ārpustiesas strīdu risinātājs ir fiziska persona, tas nodrošina atbilstību šī panta piektās daļas 1. un 3.punktam un sestajai daļai.

**7.pants. Neatkarība un objektivitāte strīda izskatīšanā**

(1) Fiziskai personai, kas iesaistīta strīda risināšanā ir pienākums nekavējoties informēt ārpustiesas strīdu risinātāju par apstākļiem, kuri ietekmē vai var ietekmēt tās neatkarību vai objektivitāti, vai par apstākļiem, kuros ārpustiesas strīdu risināšana ietekmē vai var ietekmēt tās 1. vai 2.pakāpes radinieku, laulātā vai darījumu partneru personiskās vai mantiskās intereses. Pienākums informēt strīda puses saglabājas visā ārpustiesas strīda risināšanas laikā.

(2) Par darījumu partneri saskaņā ar šī panta pirmo daļu uzskatāma fiziska vai juridiska persona, kura savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros atrodas vai ir atradusies līgumiskās attiecībās ar patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanā iesaistīto fizisko personu trīs gadu laikā pirms šīs personas nozīmēšanas konkrēta strīda izskatīšanai.

(3) Ārpustiesas strīdu risinātājs nodrošina, ka šī panta pirmajā daļā minētajam gadījumam tā strīdu risināšanas noteikumos ir paredzēta kārtībā, kādā:

1) attiecīgā persona, kura izskata strīdu, tiek aizstāta ar citu personu;

2) persona, kura izskata strīdu, atturas no strīda risināšanas un, ja iespējams, ārpustiesas strīdu risinātājs ierosina strīda pusēm iesniegumu par strīdu iesniegt citam ārpustiesas strīdu risinātājam;

3) ārpustiesas strīdu risinātājs par to informē strīda puses un persona, kura izskata strīdu, ir tiesīga turpināt strīda risināšanu, ja strīda puses pret to neiebilst pēc tam, kad tās ir informētas par šī panta pirmajā daļā minētajiem apstākļiem un tiesībām izteikt iebildumus.

(4) Šī panta trešajā daļā noteiktais neskar šā likuma 12.panta ceturtās daļas 1.punktā noteiktās strīda pušu tiesības.

(5) Šī panta pirmajā daļā noteikto informēšanas pienākumu nepiemēro ārpustiesas strīdu risinātājam, kurš ir fiziska persona. Šādā gadījumā ārpustiesas strīdu risinātājs rīkojas atbilstoši šī panta trešās daļas 2. un 3.punktā noteiktajām prasībām.

**8.pants. Prasības ārpustiesas strīdu risinātāja interneta tīmekļa vietnei**

(1) Ārpustiesas strīdu risinātājs savā interneta tīmekļa vietnē un pēc pieprasījuma uz pastāvīga informācijas nesēja, kā arī ar citiem līdzekļiem, ko tas uzskata par piemērotiem, publiski pieejamā, skaidrā un labi saprotamā veidā sniedz šādu informāciju:

1) kontaktinformāciju, tai skaitā pasta un e-pasta adresi;

2) par ārpustiesas strīdu risinātāja esamību šā likuma 14.panta pirmajā daļā minētajā sarakstā;

3) par personas, kura izskata strīdu, amatā iecelšanas kārtību un pilnvaru termiņu;

4) par ārpustiesas strīdu risinātāja dalību strīdu risināšanas tīklos, kas atvieglo pārrobežu strīdu risināšanu;

5) par strīdu veidiem, kurus risina ārpustiesas strīdu risinātājs, tai skaitā noteiktā minimālā vai maksimālā prasījuma summa;

6) par strīda risināšanas noteikumiem un gadījumiem, kad ārpustiesas strīdu risinātājs var atteikties no strīda risināšanas saskaņā ar šī likuma 5.panta ceturto daļu;

7) par valodām, kādās var iesniegt iesniegumu un kādās ārpustiesas strīdu risinātājs piedāvā pārrobežu strīdu risināšanu;

8) par tiesību normām, tiesību principiem (tai skaitā taisnīgumu), kā arī noteikumiem (t.sk. labas prakses kodeksiem), kurus piemēro ārpustiesas strīdu risinātājs, risinot strīdu;

9) par nosacījumiem, kuri strīda pusēm jāizpilda pirms ārpustiesas strīda risināšanas uzsākšanas, tai skaitā par patērētāja pienākumu vispirms vērsties pie pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja;

10) par patērētāja un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja tiesībām atteikties no ārpustiesas strīdu risināšanas;

11) par maksu par strīda izskatīšanu, ja tāda noteikta, tai skaitā informāciju par tiesībām pēc strīda izskatīšanas pabeigšanas lemt par maksas atgriešanu;

12) par ārpustiesas strīdu risināšanas paredzamo ilgumu;

13) par ārpustiesas strīdu risināšanas rezultāta tiesiskajām sekām, tai skaitā sekām par ārpustiesas strīdu risinātāja noteiktā strīda risinājuma neizpildi, ja tam attiecībā uz strīda pusēm ir saistošs spēks ;

14) par ārpustiesas strīdu risinātāja lēmuma izpildāmību, ja attiecināms.

(2) Ārpustiesas strīdu risinātājs interneta tīmekļa vietnē publicē Eiropas Savienības ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstu, norādot saiti uz Eiropas Komisijas mājas lapu, kā arī papīra formātā vai uz cita pastāvīga informācijas nesēja dara pieejamu minēto sarakstu savās telpās.

**9.pants. Prasības ārpustiesas strīdu izskatīšanas kārtībai**

 (1) Tiklīdz saņemti visi strīda risināšanai nepieciešamie dokumenti ārpustiesas strīdu risinātājs par to informē strīda puses.

(2) Ārpustiesas strīdu risināšanā nodrošina, ka strīda izskatīšanas kārtība ir taisnīga attiecībā uz strīda pusēm un tās ir informētas par tiesībām:

1) saprātīgā laikā sniegt savu viedokli, saņemt otras strīda puses iesniegtos paskaidrojumus un rakstveida pierādījumus, tostarp ekspertu atzinumus un viedokļus, kā arī izteikt viedokli par tiem;

2) neizmantot zvērināta advokāta vai jurista pakalpojumus un jebkurā strīda risināšanas stadijā izmantot neatkarīga speciālista palīdzību, kā arī par to tiesībām uzdot trešajai personai pārstāvēt sevi vai arī saņemt trešās personas palīdzību;

3) saņemt informāciju par strīda risināšanas rezultātu, tai skaitā strīda risināšanas rezultāta veidu saskaņā ar šā likuma 12.panta otro daļu, un tā pamatojumu.

(3) Pēc pieprasījuma ārpustiesas strīdu risinātājs nodrošina strīda pusēm šī panta otrajā daļā minētās informācijas sniegšanu rakstveidā vai uz pastāvīga informācijas nesēja.

**10.pants. Nosacījumi vienošanās par strīda nodošanu ārpustiesas strīdu risinātājam**

Vienošanās par strīda nodošanu izšķiršanai ārpustiesas strīdu risinātājam nav saistoša patērētājam, ja tā tikusi noslēgta pirms izcēlies strīds un patērētājam tiek atņemtas tiesības celt attiecīgu prasību tiesā.

**11.pants. Ārpustiesas strīdu risināšanas ietekme uz noilgumu**

Ja ārpustiesas strīdu risinātāja piedāvātais risinājums strīda pusēm nav saistošs, normatīvajos aktos noteiktais noilguma tecējums tiek apturēts brīdī, kad patērētājs iesniedz iesniegumu ārpustiesas strīdu risinātājam.

**12.pants. Prasības ārpustiesas strīdu izskatīšanas rezultātam**

(1) Ārpustiesas strīdu risinātājs nodrošina strīda izskatīšanu un paziņo strīda pusēm par strīda rezultātu deviņdesmit dienu laikā no dienas, kad ārpustiesas strīdu risinātājs ir saņēmis visus ar strīda risināšanu saistītos dokumentus. Sarežģītu strīdu gadījumā ārpustiesas strīdu risinātājs ir tiesīgs pagarināt minēto termiņu. Šādā gadījumā ārpustiesas strīdu risinātājs informē strīda puses par termiņa pagarinājumu un paredzamo strīda risināšanas ilgumu.

(2) Ārpustiesas strīda risinātājs saskaņā ar normatīvajiem aktiem vai strīdu risināšanas noteikumiem var:

1) piedāvāt strīda risinājumu;

2) noteikt strīda risinājumu;

3) savest kopā strīda puses, lai veicinātu vienošanās panākšanu starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju.

(3) Strīda rezultāts nav apstrīdams un pārsūdzams.

(4) Ja saskaņā ar normatīvajiem aktiem vai ārpustiesas strīdu risinātāja strīdu risināšanas noteikumiem, strīda risinātājs strīda izskatīšanas rezultātā piedāvā strīda risinājumu:

1) strīda pusēm ir iespēja jebkurā strīda risināšanas stadijā izstāties no procesa. Ārpustiesas strīdu risinātājs informē patērētāju par tā tiesībām izstāties no strīda risināšanas procesa pirms strīda risināšanas uzsākšanas;

2) pirms strīda puses piekrīt ārpustiesas strīdu risinātāja piedāvātajam strīda risinājumam vai sāk tam atbilstoši rīkoties, tās ir informētas par:

a) tiesībām piekrist vai nepiekrist ārpustiesas strīdu risinātāja piedāvātajam strīda risinājumam un tā izpildei;

b) tiesībām savu tiesību aizsardzībai vērsties tiesā;

c) to, ka ārpustiesas strīdu risinātāja piedāvātais strīda risinājums var būt citāds nekā, risinot strīdu tiesā.

3) pirms strīda puses piekrīt ārpustiesas strīdu risinātāja piedāvātajam strīda risinājumam vai uzsāk tā izpildi, tās ir informētas par tiesiskajām sekām, piekrītot ārpustiesas strīdu risinātāja piedāvātajam strīda risinājumam vai uzsākot tā izpildi;

4) pirms strīda puses izsaka piekrišanu ārpustiesas strīdu risinātāja piedāvātajam strīda risinājumam vai izlīgumam tām tiek dots pietiekams termiņš piekrišanas izteikšanai.

(5) Ārpustiesas strīdu risinātājs ir tiesīgs noteikt, ka ārpustiesas strīdu risinātāja piedāvātais strīda risināšanas rezultāts pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam ir saistošs pēc tam, kad patērētājs strīda risināšanas rezultātam ir piekritis. Šādos gadījumos šī panta ceturto daļu piemēro tikai attiecībā uz patērētāju.

 (6) Ārpustiesas strīdu risinātāja noteiktais strīda risināšanas rezultāts strīda pusēm ir saistošs tikai tad, ja tās iepriekš ir informētas par strīda risināšanas saistošo rezultātu un tam piekrīt. Pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja piekrišana nav nepieciešama, ja ārpustiesas strīdu risinātāja noteiktajam strīda risināšanas rezultātam saskaņā ar normatīvajiem aktiem ir saistošs raksturs.

**13.pants. Ārpustiesas strīdu risinātāja darbības gada pārskats**

(1) Katru gadu līdz 1.martam ārpustiesas strīdu risinātājs savā interneta tīmekļa vietnē publicē tā darbības gada pārskatu par iepriekšējo gadu, kurā sniedz šādu informāciju par strīdiem:

1) saņemto iesniegumu skaits un veidi;

2) sistemātiskas vai nozīmīgas problēmas, kas ir par iemeslu strīdiem starp patērētājiem un pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem. Šajā informācijā var iekļaut ieteikumus, kā minētās problēmas var novērst vai risināt, lai veicinātu pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju labas prakses ievērošanu, kā arī atvieglotu informācijas un labas prakses piemēru apmaiņu;

3) to strīdu īpatsvars, tostarp procentuālā izteiksmē, kurus ārpustiesas strīdu risinātājs ir atteicies risināt saskaņā ar šā likuma 5.panta trešo un ceturto daļu;

4) to strīdu īpatsvars procentuālā izteiksmē, kuru ārpustiesas risināšana tika izbeigta, kā arī tā iemesli, ja tie ir zināmi;

5) vidējais ārpustiesas strīdu risināšanas laiks;

6) ārpustiesas strīdu risināšanas rezultātu izpildes īpatsvars, ja tas ir zināms;

7) informācija par ārpustiesas strīdu risinātāja sadarbību ar ārpustiesas strīdu risinātāju tīkliem, kuru mērķis ir atvieglot pārrobežu strīdu risināšanu, ja tāda ir.

(2) Pēc pieprasījuma ārpustiesas strīdu risinātājs nodrošina šī panta pirmajā daļā minētās informācijas sniegšanu uz pastāvīga informācijas nesēja, kā arī citā piemērotā veidā.

**III nodaļa**

**Ārpustiesas strīdu risinātāju saraksts, vienotais kontaktpunkts un sadarbība**

**14.pants. Ārpustiesas strīdu risinātāju saraksts**

(1) Patērētāju tiesību aizsardzības centrs izveido ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstu, kurā iekļauj ārpustiesas strīdu risinātājus, kuri atbilst šī likuma II nodaļā noteiktajām prasībām (turpmāk – saraksts).

(2) Patērētāju tiesību aizsardzības centrs atbilstoši tā rīcībā esošajai informācijai izvērtē ārpustiesas strīdu risinātāja atbilstību šā likuma II nodaļā noteiktajām prasībām un lemj par ārpustiesas strīdu risinātāja iekļaušanu sarakstā. Institūcijas, kuru ārpustiesas strīdu izskatīšanas kārtība noteikta citos normatīvajos aktos, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs iekļauj sarakstā, nevērtējot to atbilstību šī likuma II nodaļā noteiktajām prasībām.

(3) Ārpustiesas strīdu risinātājs, kurš vēlas tikt iekļauts sarakstā, sniedz Patērētāju tiesību aizsardzības centram šādu informāciju:

1) nosaukumu, ja ārpustiesas strīdu risinātājs ir juridiska persona, vai vārdu un uzvārdu, ja ārpustiesas strīdu risinātājs ir fiziska persona;

2) kontaktinformāciju un mājas lapas adresi;

3) struktūru un finansējumu, tostarp informāciju par vienas vai vairāku par ārpustiesas strīda risināšanu atbildīgo personu atalgojumu, pilnvaru termiņu un darba devēju;

4) ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, tai skaitā informāciju par to, vai strīda risināšana notiek mutvārdu vai rakstveida procesā, kā arī informāciju par ārpustiesas strīda risināšanas rezultāta saistošo vai nesaistošo raksturu;

5) maksu par ārpustiesas strīdu risināšanu, ja tāda ir;

6) ārpustiesas strīdu risināšanas paredzamo ilgumu;

7) valodām, kādās var tikt iesniegts iesniegums un kādās ārpustiesas strīdu risinātājs piedāvā pārrobežu strīdu risināšanu;

8) strīdiem, kurus risina ārpustiesas strīdu risinātājs;

9) gadījumiem, kādos ārpustiesas strīdu risinātājs var atteikties risināt strīdu saskaņā ar šī likuma 5.panta ceturto daļu;

10) apliecinājumu, ka ārpustiesas strīdu risinātājs atbilst šā likuma II nodaļā noteiktajām prasībām un ir iekļaujams šā panta pirmajā daļā minētajā sarakstā.

(4) Sarakstā iekļauj šādu informāciju:

1) ārpustiesas strīdu risinātāja nosaukumu, kontaktinformāciju un mājas lapas adresi;

2) par maksu par ārpustiesas strīdu risināšanu;

3) par valodām, kādās var tikt iesniegts iesniegums un kādās ārpustiesas strīdu risinātājs piedāvā pārrobežu strīdu risināšanu;

4) par strīdiem, kurus risina ārpustiesas strīdu risinātājs;

5) par jomām, kurās ārpustiesas strīdu risinātājs risina strīdus, un strīdu kategorijām;

6) par to, vai strīda risināšana notiek mutvārdu vai rakstveida procesā;

7) par ārpustiesas strīdu risināšanas rezultāta saistošo vai nesaistošo raksturu;

8) par gadījumiem, kādos ārpustiesas strīdu risinātājs var atteikties risināt strīdu saskaņā ar šī likuma 5.panta ceturto daļu.

(5) Ja ārpustiesas strīdu risinātājs ir institūcija, kuras strīdu izskatīšanas kārtība noteikta citos normatīvajos aktos, tas Patērētāju tiesību aizsardzības centram sniedz šā panta ceturtajā daļā minēto informāciju.

(7) Ārpustiesas strīdu risinātājs nekavējoties informē Patērētāju tiesību aizsardzības centru par izmaiņām šā panta trešajā vai ceturtajā daļā norādītajā informācijā.

(8) Ja Patērētāju tiesību aizsardzības centrs konstatē, ka sarakstā iekļautais ārpustiesas strīdu risinātājs neatbilst šī likuma II nodaļā noteiktajām prasībām, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs par to informē ārpustiesas strīdu risinātāju, norādot prasības, kurām ārpustiesas strīdu risinātājs neatbilst, un pieprasa nekavējoties novērst neatbilstības.

(9) Ja trīs mēnešu laikā no dienas, kad Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir informējis ārpustiesas strīdu risinātāju saskaņā ar šī panta pirmo daļu, ārpustiesas strīdu risinātājs nav novērsis minētās neatbilstības, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs izslēdz ārpustiesas strīdu risinātāja no saraksta.

**15.pants. Vienotais kontaktpunkts**

(1) Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir vienotais kontaktpunkts saziņai ar Eiropas Komisiju.

(2) Patērētāju tiesību aizsardzības centrs paziņo Eiropas Komisijai sarakstu, kā arī nekavējoties paziņo Eiropas Komisijai par izmaiņām sarakstā vai šī likuma 14.panta trešajā vai ceturtajā daļā minētajā informācijā, par kurām to informējuši ārpustiesas strīdu risinātāji.

(3) Patērētāju tiesību aizsardzības centrs savā interneta tīmekļa vietnē publicē Eiropas Savienības ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstu, norādot saiti uz Eiropas Komisijas mājas lapu, kā arī papīra formātā vai uz cita pastāvīga informācijas nesēja dara pieejamu minēto sarakstu savās telpās.

**16.pants. Ārpustiesas strīdu risinātāja apmācību programmas**

1. Lai nodrošinātu personu, kas iesaistītas strīda risināšanā, atbilstību šī likuma 6.panta piektās daļas 1.punktā noteiktajām prasībām, ārpustiesas strīdu risinātājs var veikt šo personu apmācību.
2. Ja ārpustiesas strīdu risinātājs izstrādā programmu personu, kas iesaistītas ārpustiesas strīdu risināšanā, apmācībai, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, ja nepieciešams, sniedz palīdzību un ieteikumus programmas izstrādē.

**17.pants. Sadarbība**

(1) Ārpustiesas strīdu risinātāji sadarbojas pārrobežu strīdu risināšanā un apmainās ar labas prakses piemēriem iekšzemes un pārrobežu strīdu risināšanā.

(2) Ārpustiesas strīdu risinātāji un iestādes, kuru kompetencē ir attiecīgās jomas uzraudzība un kontrole, sadarbojas un apmainās ar informāciju par pārdevēju un pakalpojumu sniedzēju darbībām, par kurām atkārtoti saņemti patērētāju iesniegumi.

(3) Iestādes, kuru kompetencē ir attiecīgās jomas uzraudzība un kontrole, nepieciešamības ganījumā sniedz ārpustiesas strīdu risinātājiem atzinumus un citu informāciju, kas nepieciešama ārpustiesas strīdu risināšanai.

 **18.pants. Informācija par ārpustiesas strīdu risināšanu**

Ārpustiesas strīdu risinātāji reizi divos gados līdz 1.martam sniedz Patērētāju tiesību aizsardzības centram šādu informāciju:

1) saņemto iesniegumu skaits un strīdu veidi;

2) strīdu īpatsvars, kuru izskatīšana izbeigta pirms ārpustiesas strīdu risināšanas rezultāta;

3) vidējais strīdu risināšanas ilgums;

4) sistemātiskas un nozīmīgas problēmas, kuru dēļ rodas strīdi starp patērētājiem un pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem, tostarp ieteikumus minēto problēmu risināšanai, ja tādi ir;

5) vērtējums par sadarbības efektivitāti ar pārrobežu ārpustiesas strīdu risināšanas tīkliem, ja tāda ir;

6) informācija par ārpustiesas strīdu risināšanā iesaistīto personu apmācību programmām, ja tādas ir;

7) vērtējums par ārpustiesas strīdu risināšanas efektivitāti un priekšlikumi tās uzlabošanai.

**19.pants. Ziņojums par ārpustiesas strīdu risinātāju attīstību**

(1) Patērētāju tiesību aizsardzības centrs reizi četros gados līdz 1.martam, pamatojoties uz informāciju, kas saņemta saskaņā ar šī likuma 18.pantu, sagatavo ziņojumu par ārpustiesas strīdu risināšanu Latvijā, kurā ietver vismaz šādu informāciju:

1) ārpustiesas strīdu risinātāju labas prakses piemēri;

2) konstatētās nepilnības iekšzemes un pārrobežu patērētāju strīdu risināšanā, kuras apgrūtina ārpustiesas strīdu risinātāju darbu, ja nepieciešams, to pamatojot ar statistikas datiem;

3) ieteikumi ārpustiesas strīdu risinātāju efektivitātes un darbības uzlabošanai.

(2) Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ziņojumu par ārpustiesas strīdu risinātāju attīstību iesniedz Ekonomikas ministrijai un Eiropas Komisijai, kā arī publicē to savā interneta tīmekļa vietnē.

**Pārejas noteikumi**

1. Šī likuma 13.panta pirmajā daļā minēto darbības gada pārskatu ārpustiesas strīdus risinātājs pirmo reizi sagatavo līdz 2017.gada 1.martam.
2. Šī likuma 18.panta pirmajā daļā minēto informāciju ārpustiesas strīdus risinātājs pirmo reizi sniedz līdz 2018.gada 1.martam.
3. Šī likuma 19.panta pirmajā daļā minēto ziņojumu Patērētāju tiesību aizsardzības centrs pirmo reizi sagatavo līdz 2020.gada 1.martam.

**Informatīva atsauce uz Eiropas Savienības direktīvām**

Likumā pārņemtas tiesību nomas, kas izriet no Eiropas Parlamenta un Padomes 2013.gada 21.maija direktīvas 2013/11/ES par alternatīvu strīdu izšķiršanu un grozījumiem Regulā (EK) Nr.2006/2004 un direktīvā 2009/22/EK.

Likums stājas spēkā 2015.gada 9.jūlijā.

Iesniedzējs:

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

02.03.2015 13:18

3454

D.Brūklītis, 67013274

Didzis.Bruklitis@em.gov.lv