

КАБИНЕТ МИНИСТРОВ ЛАТВИЙСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

**ПРАВИЛА
от 1 августа 2006 года N 631**

Рига (прот. N 40, з11)

**ПОРЯДОК ЗАЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ПОКУПАТЕЛЕЙ
О НЕСООТВЕТСТВИИ ТОВАРОВ ИЛИ УСЛУГ УСЛОВИЯМ ДОГОВОРА**

Изданы в соответствии с частью третьей
статьи 27 Закона о защите прав потребителей

I. Общие вопросы

1. Правила устанавливают порядок подачи и рассмотрения претензий покупателей о несоответствии товара или услуги условиям договора (далее - претензии) и организации экспертизы товара или услуги.

II. Подача заявления о претензии

2. Потребитель заявляет претензию производителю, продавцу или оказывающему услугу лицу по его юридическому адресу или по месту приобретения товара или оказания услуги.

3. Производитель, продавец или оказывающее услугу лицо обязаны принять и рассмотреть претензию потребителя. Потребитель претензию может изложить устно или подать письменное заявление о претензии (также выслать по почте).

4. Если производитель, продавец или оказывающее услугу лицо отказывается выполнить высказанную устно претензию покупателя о несоответствии товара или услуги условиям договора или откладывает выполнение требования на более поздний срок, производитель, продавец или оказывающее услугу лицо обязаны информировать потребителя о праве подачи письменного заявления о претензии.

5. Потребитель в поданном в письменном заявлении о претензии указывает:

5.1. название адресата письменного заявления о претензии (производителя, продавца или оказывающего услугу лица), для физического лица - имя, фамилию;

5.2. имя, фамилию и адрес места жительства потребителя (заявителя претензии);

5.3. констатированное несоответствие товара или услуги условиям договора;

5.4. название взятого в аренду товара или вновь изготовленной, улучшенной или преобразованной вещи, количество или число единиц и признаки идентификации (если товар или вещь возвращается обратно производителю, продавцу или оказывающему услугу лицу) или информацию о том, как можно получить доступ к товару или предмету, если товар или вещь практически нет возможности предъявить (тяжелее 10 килограммов, установлены по месту жительства) при подаче претензии;

5.5. приложенные к заявлению о претензии документы или копии документов;

5.6. дата подачи заявления о претензии;

5.7. информацию о том, каким образом потребитель желает сам заявить об экспертизе, если производитель, продавец или оказывающее услугу лицо не соглашается удовлетворить претензию.

6. Потребитель в заявлении о претензии формулирует предъявляемое к производителю, продавцу или оказывающему услугу лицу требование. Заявление о претензии подготавливается в двух экземплярах. К заявлению о претензии прилагается копия удостоверяющего сделку документа. Если результат оказанной услуги является нематериальным, тогда потребитель при подаче оказывающему услугу лицу заявления о претензии прилагает документы, (если таковые имеются) или копии документов, на которые он ссылается как на обоснование своей претензии.

7. Заявление о претензии потребитель подготавливает по свободной форме или заполняет бланк заявления о претензии (приложение).

8. Если в заявлении о претензии указана упомянутая в подпункте 5.1, 5.2 и 5.3 информация и приложена копия удостоверяющего сделку документа, выполнение выдвинутой претензии запрещается подчинять какому либо условию (формальности).

9. При подаче заявления о претензии производителю, продавцу или оказывающему услугу лицу потребитель:

9.1. предъявляет или передает товар или вещь;

9.2. дает информацию о том, каким образом можно получить доступ к товару или вещи, если товар или вещь практически нет возможности предъявить при подаче заявления о претензии.

10. Заявление о претензии подписывает потребитель (покупатель) или его представитель. Если заявление о претензии подписывает представитель потребителя (покупателя), к заявлению о претензии прилагается доверенность, подтверждающая права представительства.

11. Производитель, продавец или оказывающее услугу лицо при получении заявления о претензии обязан на экземпляре заявления о претензии потребителя:

11.1. написать слово "Получено" или поставить печать "Получено" и подтвердить получение подписью;

11.2. указать дату получения заявления;

11.3. указать имя, фамилию и должность получателя;

11.4. дать короткую визуальную оценку товара, если товар или вещь передана одновременно с заявлением о претензии.

12. Если потребитель при подаче заявления о претензии отдает товар производителю, продавцу или оказывающему услугу лицу, тогда производитель, продавец или оказывающее услугу лицо обеспечивают, чтобы товар или вещь до передачи их на экспертизу и после получения после экспертизы и до возвращения ее потребителю не была испорчена или заменена.

13. Производитель, продавец или оказывающее услугу лицо не имеют права против выдвинутого в заявлении о претензии требования самовольно устранять недостатки товара или вещи.

14. Самовольное устранение выдвинутого в заявлении о претензии требования не освобождает производителя, продавца или оказывающего услугу лица от обязанности выполнить выдвинутое в заявлении о претензии требование. Расходы, возникшие при самовольном устранении недостатков, потребитель не должен возмещать.

III. Рассмотрение заявления о претензии

15. Производитель, продавец или оказывающее услугу лицо в течении десяти дней после получения заявления о претензии дает потребителю письменный ответ о принятом решении в отношении предъявленного в заявлении о претензии требования, если в упомянутый период времени не достигнуто письменное соглашение о выполнении претензии или альтернативном виде выполнения претензии.

16. При письменном соглашении с потребителем можно установить также более длительный срок дачи ответа на заявление о претензии.

17. Если производитель, продавец или оказывающее услугу лицо согласны выполнить требование потребителя или письменно пришли к соглашению об альтернативном способе выполнения претензии, тогда производитель, продавец или оказывающее услугу лицо письменно информируют потребителя о дате выполнения соответствующей претензии, если стороны письменно не договорились о другом сроке.

18. Если производитель, продавец или оказывающее услугу лицо отказываются выполнить требование потребителя, то они письменно дают потребителю обоснованный отказ.

19. Если потребитель в заявлении о претензии не выразил желание самостоятельно заявить об экспертизе товара или услуги, тогда после получения отказа в выполнении претензии потребитель письменно отвечает производителю, продавцу или оказывающему услугу лицу, информировав, что:

19.1. потребитель желает самостоятельно заявить об экспертизе товара или услуги;

19.2. производитель, продавец или оказывающее услугу лицо имеют право заявить об экспертизе товара или услуги.

20. Если потребитель изъявил желание самостоятельно заявить об экспертизе товара или услуги и при подаче заявления о претензии передал товар или созданную в результате услуги вещь производителю, продавцу или оказывающему услугу лицу, тогда производитель, продавец или осуществляющее услугу лицо незамедлительно отдает товар или вещь потребителю.

21. Если из характера или фактических обстоятельств оказанной услуги следует, что нет возможности выяснить несоответствие оказанной услуги условиям договора, или, если при оказании услуги не создана новая вещь или исправлена, улучшена уже имеющаяся вещь, или, если результат оказанной услуги не материализован, экспертиза не делается. Расходы, возникшие при проведении нецелесообразной экспертизы, не возмещаются.

22. Если проведение экспертизы является нецелесообразным, производитель, продавец или осуществляющее услугу лицо приходят к соглашению с потребителем о виде и (или) размере выполнения претензии.

23. Если между потребителем и производителем, продавцом или оказывающим услугу лицом возникают споры о целесообразности проведения экспертизы, спор разрешает упомянутое в пункте 48 данных правил учреждение.

IV. Заявление экспертизы

24. Если потребитель изъявил желание самостоятельно заявить о проведении экспертизы товара или услуги, он имеет право выбрать в базе данных одного из упомянутых в пункте 48 данных правил рекомендуемых осуществляющих экспертизу лиц. По просьбе потребителя упомянутое в пункте 48 данных правил учреждение дает консультации по выбору возможного эксперта.

25. Если потребитель не изъявил желание самостоятельно заявить об экспертизе товара или услуги, тогда в течение трех рабочих дней после получения упомянутого в подпункте 19.2 ответа потребителя, производитель, продавец или оказывающее услугу лицо:

25.1. выбирает в базе данных одного из упомянутых в пункте 48 данных правил рекомендуемых осуществляющих экспертизу лиц;

25.2. заказывает экспертизу товара или услуги;

25.3. доставляет осуществляющему экспертизу лицу предъявляемые для экспертизы товар или вещь, если товар крупногабаритный или тяжелее 10 килограммов или если товар или вещь отданы при подаче заявления о претензии, или сообщает потребителю о том, куда следует доставить предъявляемый на экспертизу товар или вещь, если они не отданы при подаче заявления о претензии.

26. Заявление на проведение экспертизы осуществляющему экспертизу лицу подается письменно, указав, что должно быть выяснено при проведении экспертизы.

27. К заявлению об экспертизе прилагаются следующие необходимые для проведения экспертизы документы:

27.1. копия заявления потребителя о претензии;

27.2. копия ответа производителя, продавца или оказывающего услугу лица потребителю;

27.3. информация о произведенном ремонте (если таковой был);

27.4. нормативная техническая документация (если таковая есть);

27.5. копии договора или других документов, которыми установлены предъявляемые для подвергаемого экспертизе товара или услуги требования.

28. При необходимости осуществляющее экспертизу лицо имеет право затребовать дополнительную информацию о предъявленном на экспертизу товаре или услуги.

29. Если упомянутые в пункте 27 данных правил оригиналы или копии документов на иностранном языке, эксперт имеет право потребовать перевод на государственном языке.

V. Порядок проведения экспертизы

30. Экспертиза товара или услуги осуществляется для выяснения:

30.1. соответствия товара или услуги условиям договора (если такового нет, то - соответствие обычно выдвигаемым требованиям);

30.2. вид и причины несоответствия установленным договором условиям;

30.3. значимость несоответствия условиям договора (выясняется, не привело ли несоответствие к понижению качества выполнения основной функции товара или услуги и возможно ли их устранить, не создав визуально констатируемых перемен внешнего вида товара или услуги);

30.4. степень износа товара или вновь изготовленной вещи.

31. Если во время проведения экспертизы осуществляющему экспертизу лицу необходимо проведение проверки или экспериментов, подвергнув товар или вещь физическому или химическому воздействию, в результате которого товар или вещь могут быть испорчены или частично утратить свои свойства, осуществляющее экспертизу лицо проверку товара или вещи разрушительными методами контроля осуществляет только с письменного согласия потребителя.

32. Осуществляющее экспертизу лицо осуществляет экспертизу и подготавливает заключение эксперта в течение месяца после заявки экспертизы.

33. Осуществляющее экспертизу лицо в течение пяти дней после оформления результатов экспертизы выдает, доставляет или отправляет заказавшему экспертизу лицу два экземпляра заключения экспертизы.

34. Если запросившим экспертизу лицом является производитель, продавец или осуществляющее услуги лицо, тогда он незамедлительно, но не позднее трех рабочих дней после получения заключения экспертизы выдает, доставляет или отправляет потребителю один экземпляр заключения экспертизы и, при необходимости, сообщает потребителю порядок получения отданного на экспертизу товара или вещи.

35. Затраты по экспертизе покрывает заказавшее экспертизу лицо при подаче заявки на экспертизу. Заказавшее экспертизу лицо, которое уплатило осуществляющему экспертизу лицу расходы по экспертизе, имеет право запросить, чтобы вовлеченная в рассмотрение заявления

по претензии вторая сторона возвратила прямые расходы на экспертизу, если необоснованность ее мнения следует из заключения экспертизы.

36. Если экспертизу заказал потребитель и обоснованность его мнения следует из заключения экспертизы, тогда производитель, продавец или оказывающее услугу лицо в течение семи дней после получения заключения обязан возместить потребителю прямые расходы на экспертизу.

37. Если экспертизу заказал производитель, продавец или оказавшее услугу лицо и обоснованность его мнения следует из заключения экспертизы, однако потребитель отказывается возместить расходы заказавшему экспертизу лицу, заказавшее экспертизу лицо взыскивает их в установленном Гражданским законом порядке.

38. Осуществляющее экспертизу лицо по запросу упомянутого в пункте 48 данных правил учреждения дает информацию о заявке экспертизы, ее осуществлении и результатах.

VI. Предъявляемые к эксперту и заключению по экспертизе требования

39. Экспертизу товара или услуги имеет право осуществлять включенные в базу данных упомянутых в пункте 48 данных правил учреждений:

39.1. осуществляющее экспертизу лицо;

39.2. сертифицированный в установленном нормативными актами по оценке соответствия порядке эксперт или аккредитованная институция по оценке соответствия.

40. Осуществляющее экспертизу лицо является независимым в проведении экспертизы и подготовке заключения. За достоверность и объективность заключения экспертизы несет ответственность осуществляющее экспертизу лицо.

41. Заключение об экспертизе товара или услуги оформляется в письменном виде. В заключении указывается следующая информация:

41.1. фирма осуществляющего экспертизу лица, регистрационный номер и подпись уполномоченного лица, если осуществляющим экспертизу лицом является юридическое лицо;

41.2. место и дата проведения экспертизы;

41.3. обоснование проведения экспертизы;

41.4. лицо, заявившее экспертизу;

- 41.5. данные об эксперте (имя, фамилия, специальность и специализация, а также номер сертификата (если таковой есть));
- 41.6. заданные эксперту вопросы и обоснованные ответы на них;
- 41.7. констатированные несоответствия условиям договора (их виды, причины возникновения и значимость);
- 41.8. использованные при экспертизе методика и (или) стандарты;
- 41.9. степень износа взятого в аренду товара или услуги или изготовленной новой, улучшенной или преобразованной вещи (если необходимо).

VII. Обязанности производителя, продавца или оказывающего
услугу лица, если обоснованность предъявленного потребителем
в заявлении о претензии требования следует из заключения эксперта

42. Если экспертизой признано, что предъявленное потребителем в заявлении о претензии требование является обоснованным, или упомянутое в пункте 48 данных правил учреждение дало обязательные указания для производителя, продавца или оказывающего услугу лица, тогда производитель, продавец или оказывающее услугу лицо незамедлительно, но не позднее, чем в течение семи рабочих дней после получения заключения экспертизы или обязательных указаний выполняют требование потребителя.

43. Если производитель, продавец или оказывающее услугу лицо письменно отказываются несоответствие условиям договора того товара или услуги, по которым экспертизой признано, что требование потребителя является обоснованным, и потребитель сам или с помощью третьего лица устранил несоответствие условиям договора, тогда требование о возмещении расходов (приложив копии удостоверяющих расходы документов) потребитель предъявляет производителю, продавцу или оказывающему услугу лицу после устранения несоответствия товара или услуги условиям договора.

44. Производитель, продавец или оказывающее услугу лицо рассматривают требование потребителя о возмещении расходов, которые заявлены в соответствии с пунктом 43 данных правил и незамедлительно, но не позднее чем в течение трех рабочих дней после получения подтверждающих расходы документов возмещают расходы, возникшие у потребителя при устранении несоответствия товара или услуги условиям договора.

45. Если производитель, продавец или оказывающее услугу лицо согласны выполнить требование потребителя, потребитель имеет право повторно заявить претензию о несоответствии товара или услуги условиям договора в период времени, оставшемся до окончания установленного законом срока предъявления претензии.

46. В установленный законом срок предъявления претензии не входит период времени, которое прошло со дня предъявления претензии до дня, когда устранено несоответствие товара или услуги условиям договора. Производитель, продавец или оказывающее услугу лицо в удостоверяющем сделку документе указывают дату, когда устранено несоответствие каждого товара или услуги условиям договора.

47. Если производитель, продавец или оказывающее услугу лицо отказываются принять и рассмотреть заявление о претензии потребителя или выполнить требование потребителя, обоснованность которого признано экспертизой, или иначе не соблюдает установленный данными правилами порядок, потребитель может подать жалобу в упомянутое в пункте 48 данных правил учреждение.

VIII. Компетенция институции по надзору

48. Центр по защите прав потребителей или другое учреждение, компетенцией которых в соответствии с нормативными актами является надзор за рынком в соответствующей сфере:

48.1. в соответствии с компетенцией образует, содержит, актуализирует и публикует базу данных осуществляющих экспертизу лиц (далее - база данных);

48.2. рассматривает заявления и жалобы потребителей по нарушению данных правил;

48.3. дает обязательные указания для производителей, продавцов или оказывающих услуги лиц, если проведение экспертизы является нецелесообразным;

48.4. при необходимости дает обязательные указания производителю, продавцу или оказывающему услугу лицу в отношении выполнения претензий потребителя;

48.5. в соответствии с компетенцией в административном порядке штрафует производителя, продавца или оказывающее услугу лицо за несоблюдение данных правил.

49. Центр по защите прав потребителей или другое учреждение, компетенцией которого в соответствии с нормативными актами является надзор за рынком в соответствующей сфере, включает осуществляющих экспертизу лиц в базу данных, а также исключает из нее. Отказ в регистрации или решение об исключении из базы данных осуществляющее экспертизу лицо может обжаловать в установленном нормативными актами порядке.

50. Для регистрации в базе данных осуществляющее экспертизу лицо в Центр по защите прав потребителей или в другое учреждение, компетенцией которого в соответствии с нормативными актами является надзор за рынком в соответствующей сфере подает:

50.1. удостоверяющие аккредитацию документы (если таковые есть);

50.2. подтверждение того, что осуществляющее экспертизу лицо может обеспечить осуществление конкретной экспертизы;

50.3. подтверждение об образовании осуществляющего экспертизу лица и опыте в конкретной сфере;

50.4. информацию о доступном техническом обеспечении для осуществления экспертизы.

51. Если имеются изменения в упомянутых в пункте 50 данных правил сведениях, осуществляющее экспертизу лицо, которое включено в базу данных, представляет в Центр по защите прав потребителей и в другое учреждение, компетенцией которой является надзор за рынком в соответствующей сфере, актуализированную информацию.

52. Центр по защите прав потребителей или другое учреждение, компетенцией которого является надзор за рынком в соответствующей сфере, исключает осуществляющих экспертизу лиц из базы данных:

52.1. на основании заявления осуществляющего экспертизу лица;

52.2. на основании доказательств о необъективности или непрофессионализме эксперта;

52.3. если осуществляющее экспертизу лицо неоднократно не соблюдает установленный данными правилами порядок осуществления экспертизы и оформления заключения эксперта.

IX. Заключительные вопросы

53. Продавец или оказывающее услуги лицо оформляет и размещает текст данных правил в месте торговли или оказания услуг таким образом, чтобы он был хорошо доступен, виден и разборчив для потребителя.

54. Признать утратившими силу правила Кабинета министров от 23 марта 2004 года N 154 "Порядок подачи заявления о претензии потребителя о несоответствии товара или услуги условиям договора и организации экспертизы товара или услуги" (Латвияс Вестнесис, 2004 год, N 48).

Премьер-министр
А.КАЛВИТИС

Министр экономики
А.ШТОКЕНБЕРГС

Приложение
к правилам Какбинета министров
от 1 августа 2006 года N 631

Образец заявления о претензии

(наименование производителя, продавца или оказывающего услуги лица)

(адрес)

(регистрационный номер)

(имя, фамилия потребителя)

(адрес места жительства)

(номер телефона)

Заявление о претензии

_____. ____ 200__ года

(место продажи товара или оказания услуги)

я приобрел/заказал/заключил договор

(другой вид заключения сделки)

(название товара или вещи, серийный номер и другие сведения, вид
услуги, характер и другие сведения)

Характеристика несоответствия приобретенного товара или услуги
положениям договора _____

В связи с этим требую _____

(вид претензии)

В приложении:

1. _____ копия на _____ стр.
(название подтверждающего сделку документа)

2. _____ копия на _____ стр.
(другие документы, обосновывающие претензию)

(дата подачи претензии)

(подпись подателя претензии)

Министр экономики
А.ШТОКЕНБЕРГС