

КАБИНЕТ МИНИСТРОВ ЛАТВИЙСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

**ПРАВИЛА
от 23 марта 2004 года N 154**

Рига (прот. N 15, з11)

**ПОРЯДОК ЗАЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ О НЕ СООТВЕТСТВУЮЩЕМ
УСЛОВИЯМ
ДОГОВОРА ТОВАРЕ ИЛИ УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИИ ЭКСПЕРТИЗЫ ТОВАРА ИЛИ УСЛУГИ**

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

I. Общий вопрос

1. Правила устанавливают порядок заявления требования потребителя о не соответствующем условиям договора товаре или услуге (в дальнейшем требование) и организации экспертизы товара или услуги, если иными нормативными актами не установлен иной порядок.

II. Заявление требования

2. Потребитель заявляет требование производителю, продавцу или оказывающему услуги лицу по его юридическому адресу или по месту приобретения товара или получения услуги. Юридическое лицо при заявлении требования представляет доказательства того, что он должен считаться потребителем.

3. Производитель, продавец или оказывающее услуги лицо обязаны принять и рассмотреть требование потребителя. Потребитель может изложить требование устно или подать его в письменной форме (в том числе отправить по почте).

4. Если производитель, продавец или оказывающее услуги лицо отказывается выполнить устно изложенное потребителем требование о несоответствии товара или услуги условиям договора или откладывает выполнение требования на более поздний срок, производитель, продавец или

оказывающее услуги лицо обязаны информировать потребителя о праве на подачу письменного заявления-требования.

5. Потребитель в поданном письменной форме заявлении-требовании указывает:

5.1. наименование адресата заявления-требования (производителя, продавца или оказывающего услуги лица), для физического лица имя, фамилию;

5.2. имя, фамилию и местожительство потребителя (подателя требования) (для юридических лиц наименование, юридический адрес);

5.3. констатированное несоответствие товара или услуги условиям договора;

5.4. наименование арендованной, изготовленной новой, улучшенной или преобразованной в рамках товара или услуги вещи (в дальнейшем вещь), количество или численность единиц и идентификационные признаки (если товар или вещь возвращается производителю, продавцу или оказывающему услуги лицу) или информацию о возможности доступа к товару или вещи, если товар или вещь по практическим причинам невозможно предъявить при подаче заявления-требования;

5.5. прилагаемые к заявлению-требованию документы или копии документов;

5.6. дату подачи заявления-требования;

5.7. информацию о том, что потребитель желает самостоятельно заказать экспертизу, если производитель, продавец или оказывающее услуги лицо не соглашается удовлетворить требование.

6. Потребитель в заявлении-требовании формулирует предъявляемое к производителю, продавцу или оказывающему услуги лицу требование. Заявление-требование подготавливается в двух экземплярах. К заявлению-требованию прилагается копия документа, удостоверяющего сделку. Если результат оказанной услуги является нематериализованным, то потребитель при подаче оказывающему услуги лицу заявления-требования прилагает документы (если таковые имеются) или копии документов, на которые он ссылается в качестве обоснования своего требования.

7. Если в заявлении-требовании указана упомянутая в подпунктах 5.1, 5.2 и 5.3 настоящих правил информация, выполнение предъявленного требования запрещается подчинять какому-либо условию (формальности).

8. При подаче заявления-требования потребитель предъявляет или возвращает производителю, продавцу или оказывающему услуги лицу товар или вещь либо предоставляет информацию о возможности доступа к товару или вещи, если товар или вещь по практическим причинам невозможно предъявить при подаче заявления-требования. Если потребитель при подаче заявления-требования возвращает производителю, продавцу или оказывающему услуги лицу товар или вещь, то производитель, продавец или оказывающее услуги лицо обеспечивает, чтобы товар или вещь до передачи на экспертизу и после возвращения с экспертизы до возвращения потребителю не был поврежден или изменен.

9. Заявление-требование подписывается потребителем (заявителем) или его представителем. Если заявление-требование подписывается представителем потребителя (заявителя), к заявлению-требованию прилагается доверенность, удостоверяющая право представительства.

10. При получении заявления-требования производитель, продавец или оказывающее услуги лицо обязаны на втором экземпляре заявления-требования написать слово "Получено" или поставить штамп "Получено", заверить его подписью и указать:

10.1. дату получения заявления-требования;

10.2. имя, фамилию и должность получателя заявления-требования.

III. Рассмотрение требования

11. Производитель, продавец товаров или оказывающее услуги лицо в течение трех рабочих дней после получения заявления-требования дает потребителю письменный ответ о принятом решении в отношении выдвинутого в заявлении-требовании требования, если в упомянутый срок не достигнуто обоюдное письменное соглашение о выполнении требования или альтернативном способе выполнения требования.

12. Если производитель, продавец или оказывающее услуги лицо согласны выполнить требование потребителя или приходит к письменному соглашению об альтернативном способе выполнения требования, то производитель, продавец или оказывающее услуги лицо письменно информирует потребителя о дате выполнения соответствующего требования. Требование выполняется в течение семи рабочих дней после получения заявления-требования, если стороны не пришли к письменному соглашению об ином сроке.

13. Если производитель, продавец или оказывающее услуги лицо не согласны выполнить требование потребителя и потребитель в заявлении-требовании не выразил желание самостоятельно заказать экспертизу, то производитель, продавец или оказывающее услуги лицо обязаны:

13.1. в течение трех рабочих дней после получения заявления-требования представить в упомянутое в пункте 34 настоящих правил учреждение копию заявления-требования потребителя и заявление с просьбой сообщить рекомендуемых в конкретном случае проводящих экспертизу лиц;

13.2. в течение двух рабочих дней после получения сообщения о рекомендуемых проводящих экспертизу лицах:

13.2.1. заказать экспертизу товара или услуги одному из рекомендованных проводящих экспертизу лиц;

13.2.2. доставить проводящему экспертизу лицу подлежащий экспертизе товар или вещь, если товар крупногабаритный или тяжелее 10 килограммов либо если товар или вещь возвращен при подаче заявления-требования, или сообщить потребителю, куда должен быть доставлен подлежащий экспертизе товар или вещь, если они не возвращены при подаче заявления-

требования, или предоставить проводящему экспертизу лицу упомянутую в пункте 30 настоящих правил информацию;

13.2.3. письменно информировать упомянутое в пункте 34 настоящих правил учреждение о выбранном проводящем экспертизу лице;

13.3. после получения заключения экспертизы не позднее чем в течение семи рабочих дней после получения заключения подать, доставить или отправить потребителю один экземпляр заключения экспертизы и при необходимости сообщить потребителю, в каком порядке может быть получен переданный на экспертизу товар или вещь.

14. Если производитель, продавец или оказывающее услуги лицо не соглашается выполнить требование потребителя и потребитель в заявлении-требовании выразил желание самостоятельно заказать экспертизу, то производитель, продавец или оказывающее услуги лицо по требованию потребителя незамедлительно возвращает товар или вещь потребителю.

15. Если потребитель в заявлении-требовании выразил желание самостоятельно заказать экспертизу, он имеет право подать в упомянутое в пункте 34 настоящих правил учреждение копию заявления-требования и заявление с просьбой сообщить рекомендуемых в конкретном случае проводящих экспертизу лиц.

16. Если экспертизой признана обоснованность выдвинутого потребителем в заявлении-требовании требования или упомянутое в пункте 34 настоящих правил учреждение высказало обязательные указания производителю, продавцу или оказывающему услуги лицу, то производитель, продавец или оказывающее услуги лицо в течение семи рабочих дней после получения заключения экспертизы или обязательных указаний сообщает потребителю дату выполнения требования и выполняет требование.

17. Если производитель, продавец или оказывающее услуги лицо не устраняет то несоответствие товара или услуги условиям договора, в отношении которого экспертизой признана обоснованность требования потребителя, и потребитель сам или с помощью третьего лица устранил несоответствие условиям договора, то требование о возмещении расходов потребитель заявляет производителю, продавцу или оказывающему услуги лицу в течение десяти дней после устранения несоответствия условиям договора с приложением копии удостоверяющего расходы документа.

18. Производитель, продавец или оказывающее услуги лицо рассматривает требование потребителя о возмещении расходов, заявленное согласно пункту 17 настоящих правил, и в течение трех рабочих дней после получения удостоверяющих расходы документов возмещает расходы, возникшие у потребителя при устранении несоответствия товара или услуги условиям договора.

19. Если потребитель в течение шести месяцев после приобретения товара требует обменять не соответствующий условиям договора товар на соответствующий условиям договора такой же или эквивалентный товар и производитель или продавец не может данное требование выполнить, производитель или продавец обязан отменить договор и возратить потребителю денежную сумму, уплаченную за товар.

20. Если потребитель в течение шести месяцев после получения не соответствующей условиям договора услуги требует от оказывающего услуги лица изготовления другой вещи из такого же материала или материала такого же качества либо оказания соответствующей условиям договора услуги, и оказывающее услуги лицо не может выполнить это требование, оказывающее услуги лицо обязано отменить договор и возратить потребителю денежную сумму, уплаченную за услугу.

21. Если производитель, продавец или оказывающее услуги лицо выполняет требование потребителя и обменивает не соответствующий условиям договора товар на соответствующий условиям договора такой же или эквивалентный товар либо вместо не соответствующей условиям договора вещи изготавливает другую вещь из такого же материала или материала такого же качества, потребитель имеет право в установленный законом срок, считая со дня обмена товара или дня получения изготовленной новой вещи, заявить иск о несоответствии полученного в обмен товара или изготовленной новой вещи условиям договора. Производитель, продавец или оказывающее услуги лицо указывает дату обмена в удостоверяющем сделку документе.

22. Если производитель, продавец или оказывающее услуги лицо соглашается выполнить требование потребителя и устраняет несоответствие товара или услуги условиям договора, потребитель имеет право повторно заявить требование о несоответствии товара или услуги условиям договора в период времени, оставшийся до истечения установленного законом срока заявления требования. В установленный законом срок заявления требования не включается период времени, прошедший со дня заявления требования до дня устранения несоответствия товара или услуги условиям договора. Производитель, продавец или оказывающее услуги лицо письменно указывает дату устранения несоответствия каждого товара или услуги условиям договора.

23. Если производитель, продавец или оказывающее услуги лицо отказывается принять и рассмотреть заявление-требование потребителя или отказывается выполнить требование потребителя, обоснованность которого признана экспертизой, или иным образом не соблюдает установленный настоящими правилами порядок, потребитель может подать жалобу в упомянутое в пункте 34 настоящих правил учреждение.

24. Упомянутое в пункте 34 настоящих правил учреждение после оценки упомянутых в жалобе фактов и обстоятельств излагает производителю, продавцу или оказывающему услуги лицу обязательные указания в отношении выполнения требования потребителя и/или в соответствии со своей компетенцией в административном порядке наказывает соответствующего производителя, продавца или оказывающее услуги лицо.

25. Если производитель, продавец или оказывающее услуги лицо не выполняет требование потребителя, потребитель имеет право предъявить иск в суд.

IV. Порядок экспертизы

26. Экспертиза товара или услуги проводится для выяснения:

26.1. соответствия товара или услуги условиям договора (если таковые отсутствуют, соответствия обычно выдвигаемым требованиям);

26.2. вида и причин возникновения несоответствия условиям договора;

26.3. значимости несоответствия условиям договора (выясняется, не снижает ли несоответствие качество выполнения основных функций товара или услуги и может ли оно быть устранено без создания визуально констатируемых изменений во внешнем виде товара или вещи);

26.4. степени износа товара или изготовленной новой вещи.

27. Экспертиза товара или услуги заказывается:

27.1. производителем, продавцом или оказывающим услуги лицом, если получено заявление-требование потребителя без изложения желания самостоятельно заказать экспертизу;

27.2. потребителем, если он в поданном производителю, продавцу или оказывающему услуги лицу заявлении-требовании изложил желание самостоятельно заказать экспертизу.

28. Заявка на экспертизу товара или услуги подается проводящему экспертизу лицу письменно с указанием того, что должна выяснить экспертиза. К заявке на экспертизу прилагаются нормативно-технические документы, копия договора или другие документы, в которых определяются выдвигаемые к подлежащему экспертизе товару или услуге требования. Если оригинал указанных документов выполнен на иностранном языке, представляется их перевод на государственный язык.

29. Если к заявке на экспертизу не прилагаются упомянутые в пункте 28 настоящих правил документы или их перевод на государственный язык (если оригинал исполнен на иностранном языке), экспертиза проводится путем оценки соответствия товара или услуги обычно выдвигаемым требованиям.

30. Если экспертиза товара или вещи проводится по месту их нахождения, заявитель экспертизы одновременно с заявкой на экспертизу представляет проводящему экспертизу лицу полную информацию, необходимую для проведения экспертизы (например место, время проведения экспертизы, особые условия доступа).

31. Проводящее экспертизу лицо проводит экспертизу не более одного месяца после подачи заявки на нее. Результат экспертизы товара или услуги оформляется письменно с указанием констатированных несоответствий условиям договора, их видов, причин возникновения и значимости, степени износа (при необходимости) арендованной, изготовленной новой, улучшенной или преобразованной в рамках товара или услуги вещи. За объективность результатов экспертизы отвечает лицо, подписавшее заключение экспертизы (или другой документ, в котором оформлены результаты экспертизы). Проводящее экспертизу лицо представляет в упомянутое в пункте 34 настоящих правил учреждение запрошенную информацию о проведении и результатах экспертизы. Проводящее экспертизу лицо не позднее чем в течение пяти дней после оформления результатов экспертизы выдает, доставляет или направляет заказчику экспертизы два экземпляра заключения экспертизы (или другого документа, в котором оформлены результаты экспертизы).

32. Расходы на экспертизу покрываются заказчиком экспертизы при подаче заявки на экспертизу. Заказчик экспертизы, оплативший проводящему экспертизу лицу расходы на экспертизу, имеет право требовать от вовлеченной в рассмотрение заявлении-требовании второй стороны оплаты прямых расходов на экспертизу, если необоснованность его мнения вытекает из заключения экспертизы.

33. Если вовлеченная в рассмотрение заявлении-требовании вторая сторона отказывается вернуть заказчику экспертизы прямые расходы на экспертизу, заказчик экспертизы взыскивает их в установленном законом порядке.

34. Центр защиты прав потребителей или иное учреждение, в компетенцию которого входит надзор за рынком в соответствующей сфере:

34.1. в соответствии с компетенцией создает, содержит и актуализирует базу данных проводящих экспертизу лиц;

34.2. в течение пяти рабочих дней информирует о рекомендуемых в конкретном случае проводящих экспертизу лицах, если получено упомянутое в подпункте 13.1 или пункте 15 настоящих правил заявление с просьбой сообщить о проводящем экспертизу лице, за исключением случая, когда констатирована нецелесообразность проведения экспертизы для оценки соответствия товара или услуги условиям договора. Если проведение экспертизы нецелесообразно, Центр защиты прав потребителей или другое компетентное учреждение отдает обязательные указания производителю, продавцу или оказывающему услуги лицу;

34.3. запрашивает и получает от проводящего экспертизу лица информацию о проведении и результатах экспертизы.

V. Заключительные вопросы

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

36. Признать утратившими силу правила Кабинета министров от 28 мая 2002 года N 197 "Порядок подачи заявления-требования потребителя о не соответствующих условиям договора товаре или услуге и организации экспертизы товара или услуги" (Латвияс Вестнесис, 2002, N 81).

Премьер-министр
И.ЭМСИС

Министр экономики
Ю.ЛУЯНС