

Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbības pārskats par 2016.gadu

2016.gadā saskaņā ar grozījumiem Patērētāju tiesību aizsardzības likumā (turpmāk – PTAL) un Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likumu tika izveidota Patērētāju strīdu risināšanas komisija (turpmāk – Komisija).

Komisijas sastāvu veido komisijas priekšsēdētājs un komisijas locekļi, kas ir komersantu biedrību un patērētāju tiesību aizsardzības biedrību pārstāvji. Komisijas priekšsēdētāja amatam tika uzrunāti bijušie tiesneši, un šobrīd Komisijas priekšsēdētāju sarakstā ir iekļauti 4 komisijas priekšsēdētāji. Patērētāju tiesību aizsardzību Komisijā nodrošina biedrība “Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociācija”. Komisijas darbību nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības centrs.

2016.gadā Komisija ir izveidota 16 patērētājiem aktuālās jomās - *mobīlie telefoni; datortehnika; distances līgumi; apavi; tekstilizstrādājumi; autotirdzniecība un autoremonts; avio pakalpojumi; tūrisms; telekomunikācijas; elektroniskie sakari; kokapstrāde un mēbeles; optika un optometrija; koferi; somas; kažokādas, tai skaitā šūšana un labošana; logi un durvis, tai skaitā montāža; būvizstrādājumi un jumīķa pakalpojumi.*

2016. gadā **Komisijā** saņemti **25** iesniegumi. No tiem:

- 4 gadījumos strīds tika atrisināts, nevirzot to uz Komisijas sēdi, jo patērētāja prasība tika izpildīta;
- 6 gadījumos atteikts izskatīt. Atteikuma iemesli:
 - 1 gadījumā preces cena nepārsniedz 20,00 EUR;
 - 1 gadījumā preces cena pārsniedz 14 000,00 EUR;
 - 2 gadījumos attiecīgajā jomā nav iespējams sasaukt Patērētāju strīdu risināšanas komisiju;
 - 1 gadījumā strīds nav Patērētāju strīdu risināšanas komisijas kompetencē (daudzdzīvokļu dzīvojamās mājas ārdurvju namruņa sistēmas uzstādīšana);
 - 1 gadījumā strīda būtība ir par zaudējumu atlīdzību, kas risināms tiesā.
- 3 gadījumos sniegts skaidrojums par turpmākajām darbībām;
- 12 gadījumos notikušas Komisijas sēdes.

12 gadījumos strīdu izskatīšanai tika sasauktas Komisijas sēdes, no kurām 11 gadījumos Komisija konstatēja, ka patērētāja prasība ir pamatota, bet 1 gadījumā Komisija noraidīja patērētāja prasību. Visos gadījumos Komisija strīdus izskatīja rakstveida procesā.

Vidējais strīdu izskatīšanas ilgums Komisijā 2016.gadā bija 2 mēneši.

No 11 Komisijas pieņemtajiem lēmumiem, kuriem iestāji labprātīgās izpildes termiņš, 2 gadījumos komersanti ir izpildījuši patērētāju prasības, un 1 gadījumā komersants nav izpildījis patērētāja prasību. 8 gadījumos vēl nav beidzies termiņš lēmuma labprātīgai izpildei. Informācija par komersantiem, kas nav izpildījuši Komisijas lēmumu tiek ievietota PTAC mājas lapā www.ptac.gov.lv izveidotajā “Melnajā sarakstā”.



Izvērtējot Komisijas pirmo darbības gadu secināms, ka patērētāji un komersanti vēl nav pilnībā informēti par strīda risināšanas Komisijā priekšrocībām, piemēram, bezmaksas process (izņemot pierādījumu iegūšanu, bet, ja Komisija atzītu patērētāja viedokļa pamatoību, tad komisijai ir tiesības lemt arī par ekspertīzes izdevumu atmaksu), ātrāks un efektīvāks process salīdzinājumā ar tiesvedību, rekomendējošs raksturs (nav piespiedu izpildes process), uzticamība (komisijas sastāvā ir pensionēts tiesnesis un patērētāju un komersantu biedrības pārstāvis), komersantu melnais saraksts (ja nepilda lēmumu, informāciju ievieto melnajā sarakstā) un tādēļ neizmanto ārpusstiesas strīdu risināšanas mehānismu.

Papildu informācija.

2016.gadā izskatīti **1232** strīdi starp patērētājiem un komersantiem pirms to virzīšanas uz Komisiju.

Izskatot **1232** saņemtos iesniegumus par strīdiem:

- 447 gadījumos (36,3%) strīdi tika atrisināti;
- 281 gadījumā (22,8%) patērētāji informēti par tiesībām turpināt strīdu risināt Komisijā;
- 363 gadījumos (29,5%) patērētājiem sniegts skaidrojums par turpmāko iespējamo rīcību (nav pareizi uzsākta lietas risināšana, nav Komisijas sastāva, komersanta maksātspēja, cits ārpustiesas risinātājs);
- 33 iesniegumi (2,8%) pārsūtīti pēc piekritības citām institūcijām;
- 5 iesniegumi (0,4%) atsaukti;
- 9 iesniegumu (0,7%) atteikts izskatīt un
- 94 iesniegumi (7,5%) atrodas izskatīšanas stadijā.