

Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbības pārskats par 2020. gadu

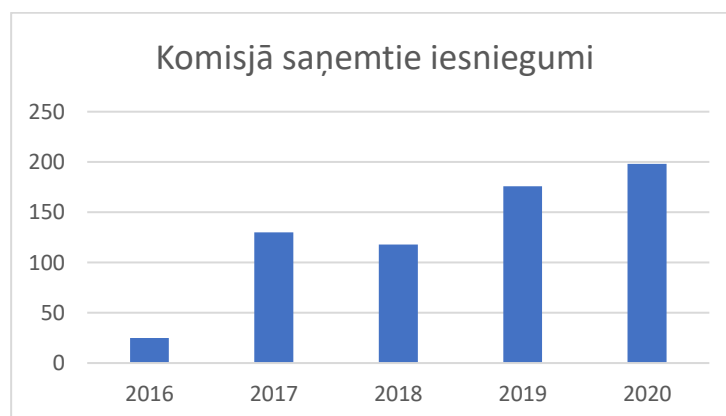
Aizvadītajā gadā pieaudzis iesniegumu skaits, ko patērētāji iesnieguši Patērētāju strīdu risināšanas komisijai (turpmāk – Komisija).

Komisija ir ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisms, kas izveidots, lai patērētājiem būtu iespēja savu strīdu ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju risināt bez maksas, ātrāk, efektīvāk salīdzinājumā ar strīda izskatīšanu tiesā. Komisijas sastāvu veido komisijas priekšsēdētājs un komisijas locekļi, kas ir komersantu biedrību un patērētāju tiesību aizsardzības biedrību pārstāvji. Komisijas priekšsēdētāju sarakstā ir iekļauti 3 komisijas priekšsēdētāji – bijušie tiesneši. Patērētāju tiesību aizsardzību Komisijā nodrošina biedrība “Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociācija”. Komisijas darbību nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības centrs. Lai gan Komisijas lēmumiem ir tikai rekomendējošs raksturs, ja komersanti lēmumu neizpilda 30 dienu laikā, tie tiek ievietoti PTAC mājaslapā publicētajā Melnajā sarakstā. 2020.gadā Melnajā sarakstā tika ievietota informācija par 36 komersantiem.

2020. gadā Komisiju bija iespējams sasaukt tādās jomās kā mobilie telefoni, datortehnika, distances līgumi, apavi, tekstilizstrādājumi, auto tirdzniecība un autoremonts, avio un kuģu pasažieru tiesības, 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, finanšu pakalpojumi, sadzīves tehnika, būvniecības pakalpojumi, dažāda dārza tehnika, plastmasas izstrādājumi, juridiskie pakalpojumi un kokrūpniecības produkti.

2020.gadā Komisija saskārās ar izaicinājumu pārorientēties no klātienes sēdēm uz attālinātām sēdēm Covid – 19 pandēmijas noteikto epidemioloģisko ierobežojumu dēļ, lai nodrošinātu patērētājiem iespēju turpināt risināt strīdus ar komersantiem un pēc iespējas mazāk kavētu ārpustiesas strīda risināšanas procesu.


Komisijā tika saņemti 198 iesniegumi, kas ir par 22 iesniegumiem vairāk nekā 2019. gadā. Salīdzinot saņemto iesniegumu skaitu kopš Komisijas darbības uzsākšanas 2016.gadā, secināms, ka patērētāji ir izteikuši uzticību Komisijai kā alternatīvam ārpustiesas strīdu risinātājam un iesniegumu skaits Komisijā turpina augt ar katru gadu.



2020. gadā Komisija saņēmusi patērētāju pretenzijas par sekojošām tēmām:


 par preces atbilstību līguma noteikumiem – 76

 par pakalpojuma atbilstība līguma noteikumiem - 11

 par avio pakalpojumiem – 4

 par tūrisma pakalpojumiem – 6

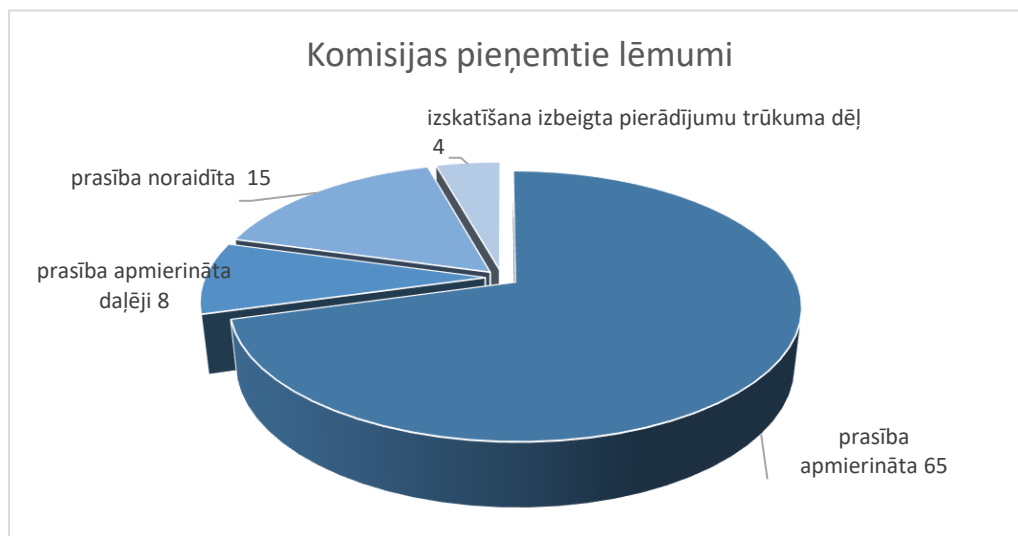
 par preces nepiegādi vai pakalpojuma nesniegšanu termiņā – 74

 par atteikuma tiesībām – 19

 Citas pretenzijas - 6

No Komisijā saņemtajiem 198 iesniegumiem 31 gadījumos strīdi tika atrisināti pirms Komisijas sēdes sasaukšanas, proti, komersants izpildīja patērētāja prasību vai piedāvāja alternatīvu risinājumu, kam patērētājs piekrita, 16 gadījumos strīda izskatīšana Komisijā tika atteikta. Gadījumi, kad strīda izskatīšana tika atteikta, bija saistīti ar to, ka komersantam tika konstatēts maksātnespējas process vai likvidācija, kā arī strīda izskatīšana tika atteikta gadījumos, kad komersantu biedrības attiecīgajā jomā nebija deleģējušas pārstāvjus dalībai Komisijā, līdz ar to Komisijas sēdi sasaukt nebija iespējams.

Savukārt 92 gadījumos tika organizētas Komisijas sēdes un pieņemti lēmumi.



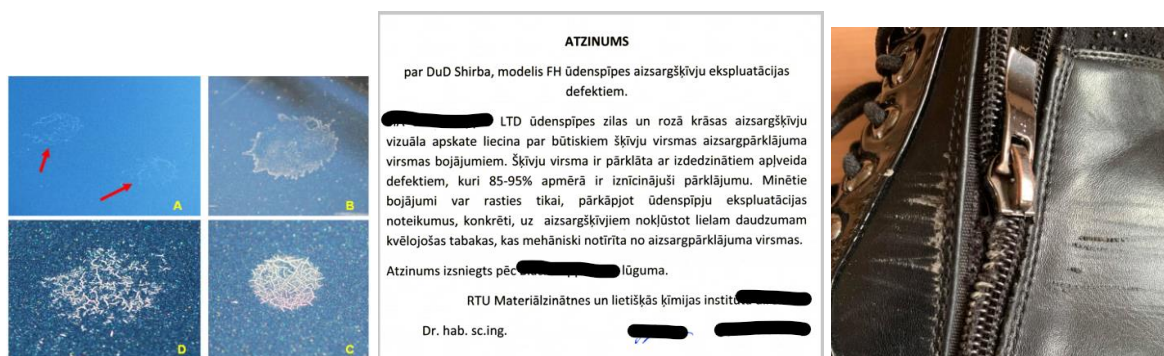
Vidējais strīdu izskatīšanas ilgums 2020.gadā Komisijā bija 2 mēneši. Visas Komisijas sēdes ir notikušas rakstveida procesā.

2020. gadā Komisijā nav saņemti iesniegumi, no kuriem izrietētu, ka patērētāji pirms iesnieguma iesniegšanas Komisijā nebūtu vērsušies pie pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja,

kā arī strīdu būtu izskatījis cits ārpustiesas strīdu risinātājs vai tiesa, vai pagājis vismaz gads kopš dienas, kad pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam iesniegts iesniegums, un kurus Komisija būtu atteikusies izskatīt. Tāpat Komisijā nav saņemti iesniegumi par strīdiem, kuri būtu sīkumaini vai maznozīmīgi vai strīdi ir par precī vai pakalpojumu, kura cena ir mazāka par ārpustiesas strīdu risinātāja noteikto minimālo summu – 20 EUR vai lielāka par ārpustiesas strīdu risinātāja noteikto maksimālo summu – 14 000 EUR.

Ņemot vērā, ka, risinot strīdus Komisijā, strīda izskatīšana notiek balstoties uz pušu iesniegtajiem pierādījumiem, patērētāji un komersanti aktīvi izmantoja iespēju iesniegt pierādījumus sava viedokļa pamatošanai. 2020. gadā Komisijā iesniegti videomateriāli, fotogrāfijas, rakstveida speciālistu atzinumi un ekspertīzes slēdzieni. Patērētāji izmanto arī iespēju uzrādīt preces Komisijai. Preces uzrādīšana ļauj Komisijas locekļiem apskatīt precī, izvērtēt defektu un sniegt viedokli, vai tas ir ražošanas defekts vai nē. 2020. gadā uzrādīto preču skaits Komisijā samazinājās, ņemot vērā, ka Covid-19 vīrusa izplatības un tā noteikto ierobežojumu dēļ liela daļa 2020. gada Komisijas sēžu notika attālināti, līdz ar to preces apskatīšana klātienē nebija iespējama. Tādējādi 2020.gadā vēl lielāka nozīme bija pušu iesniegtajiem pierādījumiem.

Daži no iesniegtajiem pierādījumiem:



No 2020. gadā pieņemtajiem lēmumiem komersanti ir izpildījuši 42 lēmumus, bet 55 lēmums nav izpildīts. Komisijas lēmumus nav izpildījuši gan tādi komersanti, kas rīkojušies negodprātīgi attiecībā pret patērētājiem, neizpildot savas saistības, un nu ir izbeiguši savu darbību, gan arī tādi komersanti, kas joprojām veic aktīvu saimniecisko darbību. Ar “Melnā sarakstu” iespējams iepazīties šeit: <https://registri.ptac.gov.lv/lv/content/melnais-saraksts>

Daži piemēri no Komisijā izskatītajām lietām



Drošības naudas neatgriešana pēc automašīnas nomas beigām.

Komisijā tika izskatīts strīds par sabiedrības rīcību, neatgriežot patērētājam samaksāto drošības naudu pēc automašīnas nomas perioda beigām, kad mašīna tika atgriezta sabiedrībai. Sabiedrība uzskatīja, ka strīds nav risināms saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu (PTAL), jo patērētājs nav patērētājs PTAL izpratnē, un līgumā patērētājs ar savu parakstu ir apliecinājis, ka auto tiks izmantots saimnieciskās darbības veikšanai. Patērētājs sniedza informāciju, ka automašīna tika iznomāta uz

divām dienām personīgām vajadzībām, lai dotos uz drauga kāzām, nevis saimnieciskās darbības veikšanai.

Komisija izskatot strīdu secināja, ka sabiedrība nav iesniegusi pierādījums, kas apliecinātu, ka patērētājs automašīnu iznomāja kā saimnieciskās darbības veicējs, līdz ar to Komisijas ieskatā patērētājs varēja tik uzskatīta par patērētāju PTAL izpratnē, un tā kā patērētājs ir atgriezis automašīnu sabiedrībai, iekļaujoties līgumā noteiktajā termiņā, kā arī bez citām pretenzijām no sabiedrības, tad sabiedrībai tika uzdots pienākums atgriezt patērētājam iemaksāto drošības naudu saskaņā ar noslēgto līgumu.



Līguma noteikumiem neatbilstošs mobilais telefons

Citā gadījumā Komisija izskatīja strīdu saistībā ar līguma noteikumiem neatbilstošu mobilo telefonu, kurš pēc iegādes pārstāja darboties, taču pārdevējs atteicās izpildīt patērētāja prasību, jo telefonam konstatēja mitruma radītus bojājumus. Patērētāja norādīja, ka telefons tika iegādāts kā ūdens drošs.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus, kā arī, iepazīstoties ar mobilā telefona aprakstu internetā, secināja, ka telefons var tikt izmantots divas stundas sešas pēdas zem ūdens, kā arī var izturēt kritienu no trīs metru augstuma.

Komisija secināja, ka tā kā no telefona modeļa apraksta izriet, ka telefons var tikt izmantots divas stundas sešas pēdas zem ūdens, kā arī var izturēt kritienu no trīs metru augstuma, tad, iepazīstoties ar šādu telefona aprakstu, patērētāja varēja gaidīt, ka telefons būs ūdens drošs un triecienizturīgs. Ņemot vērā, ka sabiedrība nepierādīja, ka telefons ir ticis lietots pāri tā spējām un tādējādi būtu varējis zaudēt mitrumizturību, tad nebija pamata uzskatīt, ka telefonā mitrums iekļuvis, patērētājam neatbilstoši lietojot telefonu.

Ņemot vērā, ka sabiedrība mobilajā telefonā bija konstatējusi mitruma pēdas, Komisija secināja, ka mobilais telefons neatbilst tā aprakstā norādītajam, līdz ar to mobilais telefons ir līguma noteikumiem neatbilstošs un Komisija nolēma apmierināt patērētāja prasību.



Līguma noteikumiem neatbilstošs ledusskapis

Komisija izskatīja arī strīdu par līguma noteikumiem neatbilstošu ledusskapi. Mēnesi pēc iegādātā ledusskapja lietošanas patērētāja pamanīja, ka ledusskapja atvilktnēs parādījušās plaisas, kas kļūst aizvien lielākas un vērsās pie pārdevēja ar prasību samainīt vai nu ledusskapja atvilktnes vai pašu ledusskapi, bet pārdevējs atteica izpildīt prasību, norādot, ka uz ledusskapja atvilktnēm neattiecas garantija un norādīja, ka atvilktnju defekti radušies mehāniskas iedarbības rezultātā.

Komisija norādīja, ka pārdevējs ir atbildīgs par visas preces atbilstību līguma noteikumiem un pārdevējs nevar atteikties uzņemt atbildību par kādu preces daļu, piemēram atvilktnēm.

Komisija secināja, ka ledusskapja atvilktnes nav iespējams lietot, neiedarbojoties uz tām mehāniski un tā kā pārdevējs nebija iesniedzis pierādījums, kas apliecinātu, ka patērētāja ar ledusskapja atvilktnēm rīkojusies veidā, kas neatbilst tām paredzētajām funkcijām un mērķiem vai kā citādi pamatojusi atteikumu izpildīt patērētājas prasību, Komisija atzina ledusskapja atvilktnes par līguma noteikumiem neatbilstošām.

Ņemot vērā, ka tikai dēļ līguma noteikumiem neatbilstošām ledusskapja atvilktnēm būtu nesamērīgi prasīt visa ledusskapja vainu, Komisija nolēma noraidīt patērētājas prasību par ledusskapja maiņu, bet uzdeva pārdevējam par pienākumu apmainīt ledusskapja atvilktnes pret līguma noteikumiem atbilstošām.