

Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJAS DARBĪBAS PĀRSKATS



20
25

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA (turpmāk – Komisija) ir ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisms, kas izveidots, lai patērētājiem būtu iespēja savu **strīdu ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju** risināt bez maksas, ātrāk un 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 2025. gadā bija iekļauti **5 komisijas priekšsēdētāji**.

Patērētāju tiesību aizsardzību Komisijā nodrošina biedrība "Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociācija", savukārt komersantus pārstāv dažādu asociāciju, biedrību pārstāvji, kas pārstāv komersantu intereses. Komisijas darbību nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC).

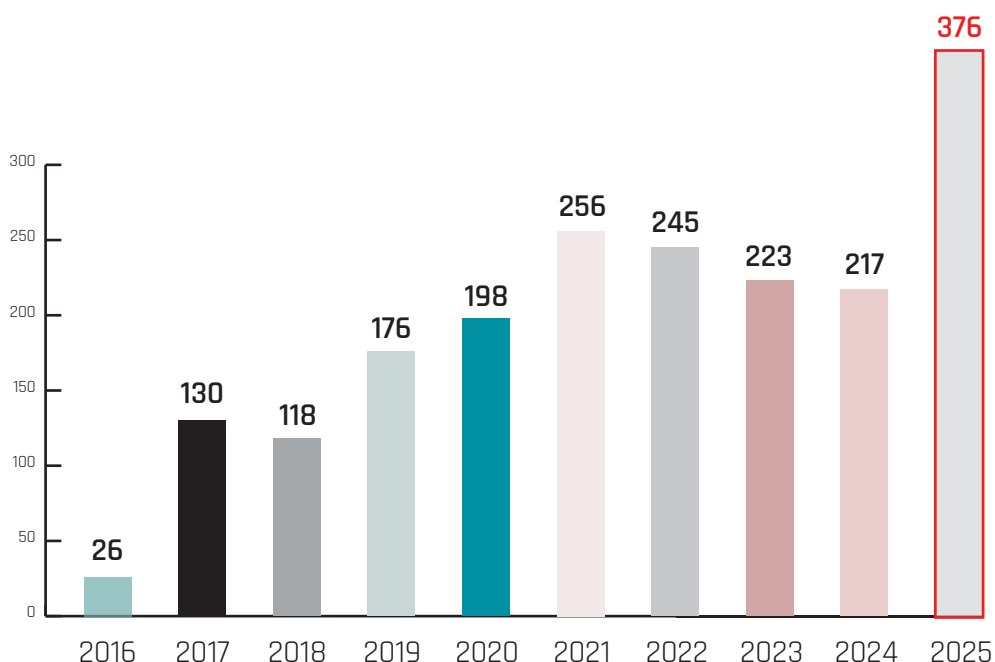
Lai gan Komisijas lēmumiem ir tikai rekomendējošs raksturs, ja komersanti lēmumu neizpilda **30 dienu** laikā, informācija par komersantiem, kas nav izpildījuši lēmumus, tiek ievietota PTAC mājaslapā publicētajā **MELNAJĀ SARAKSTĀ**.



Komisijā tika saņemti **376** iesniegumi, kas ir par **159** iesniegumiem jeb **42%** vairāk nekā 2024. gadā (217 iesniegumi).

Salīdzinot saņemto iesniegumu skaitu kopš Komisijas darbības uzsākšanas 2016. gadā, secināms, ka Komisijai kā alternatīvam ārpustiesas strīdu risinātājas ir ieguvusi zināmu uzticību un lomu patērētāju strīdu risināšanā.

Komisijā saņemto **iesniegumu skaits** no 2016. līdz 2025. gadam



2025. gadā Komisija visbiežāk saņēmusi patērētāju pretenzijas par šādām tēmām:

	212	par preces, pakalpojuma atbilstību līguma noteikumiem
	37	par tūrisma pakalpojumiem
	35	par preces nepiegādāšanu vai pakalpojuma nesniegšanu termiņā
	22	par atteikuma tiesībām
	10	par avio pakalpojumiem

2025. gadā pieauga tūrisma lietu skaits – no **1** lietas 2024. gadā līdz **37** lietām 2025. gadā, kas liecina par patērētāju vēlmi un iespējām ceļot apliecina, ka patērētāji zina, kā aizstāvēt savas tiesības.

Lielāko Komisijā iesniegto iesniegumu skaitu veido preces un pakalpojuma neatbilstība līguma noteikumiem. Joprojām lielākais skaits iesniegumu ir par tādām precēm un pakalpojumiem kā:

	apavi
	mobīlie telefoni
	elektropreces
	tūrisma pakalpojumi
	avio pakalpojumi

2025. gadā, salīdzinot ar 2024. gadu, **samazinājās** strīdi par avio pakalpojumiem.

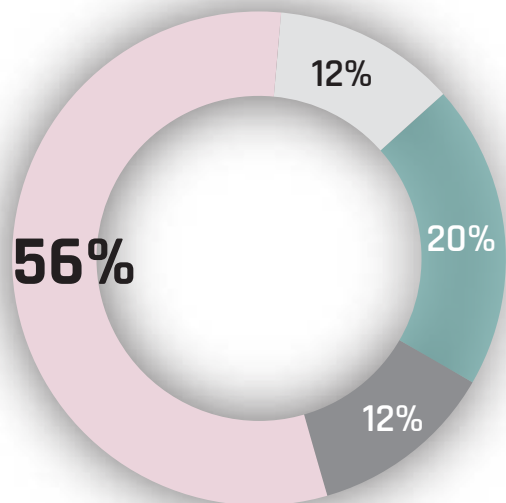
No Komisijā saņemtajiem **376** iesniegumiem **27** gadījumos strīdi tika atrisināti pirms Komisijas sēdes sasaukšanas, proti, komersants izpildīja patērētāja prasību vai piedāvāja alternatīvu risinājumu, kam patērētājs piekrita.

2 gadījumos jeb **0,5%** gadījumu strīda izskatīšana Komisijā tika atteikta.

Gadījumi, kad strīda izskatīšana tika atteikta, bija saistīti ar to, ka Komisija saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu neskata strīdus par rēķiniem un pret komersantiem, kam izbeigta darbība.

2025. gadā Komisijā tika pieņemti **274** lēmumi. Salīdzinājumā ar 2024. gadu kad tika pieņemti 189 lēmumi, tas ir **par 31% vairāk**:

KOMISIJĀ PIEŅEMTIE LĒMUMI



	%	skaits
■ Prasība apmierināta pilnībā	56%	153
■ Prasība noraidīta	20%	55
■ Prasība apmierināta daļēji	12%	34
■ Strīda izskatīšana izbeigta pierādījumu trūkuma dēļ	12%	32

Vidējais strīdu izskatīšanas ilgums 2025. gadā Komisijā bija **divi mēneši**.

Visas Komisijas sēdes notika rakstveida procesā.

risināšana Komisijā ir ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisms, normatīvie akti neregulē pierādījumu iegūšanu. Strīda puses var brīvi iegūt šos pierādījumus. Vienīgais nosacījums – pierādījumiem jābūt noformētiem rakstveidā, ievērojot vispārējās dokumentu noformēšanas prasības, piemēram, valsts valodā vai ar tulkojumu, parakstītiem u.tml.

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. Tomēr joprojām daudzi patērētāji un komersanti nevēlas izmantot savas tiesības un iesniegt pierādījumus. **32 jeb 12%** gadījumu Komisija pieņēma lēmumu izbeigt strīda izskatīšanu pierādījumu trūkuma dēļ, jo puses nebija iesniegušas pietiekamus pierādījumus.

Komisija katrā strīdā lūdz komersantu sniegt viedokli par strīdu, kas ietver arī tiesības brīvi iesniegt pierādījumus, kas šo viedokli pamato. Tāpat arī patērētājiem jāpamato savs prasījums ar attiecīgiem pierādījumiem. Tā kā strīda

Kopumā no 2025. gadā Komisijā pieņemtajiem **187** patērētājiem labvēlīgajiem lēmumiem komersanti ir izpildījuši **102** lēmumus.

10 gadījumos lēmumu izpilde nav bijusi iespējama (saistībā ar komersanta likviditāti, saimnieciskās darbības apturēšanu vai darbības izbeigšanu). Līdz ar to no reāli izpildāmiem lēmumiem ir izpildīti **60%**.

DAŽI PIEMĒRI NO KOMISIJĀ IZSKATĪTĀJĀM LIETĀM

1 Patērētājs iegādājās ūdensnecaurļaidīgu jaku, kas bija paredzēta lietošanai mitros apstākļos. Jau pēc neilga lietošanas laika tika konstatēts būtisks defekts – jaka pilnībā laiž cauri ūdeni, tādējādi neatbilstot tās pamatfunkcijai. Patērētājs nodeva jaku pārdevējam un izvirzīja prasību par naudas atgriešanu kā par nekvalitatīvu preci.

Pārdevējs jaku bez patērētāja piekrišanas nosūtīja ražotājam ekspertīzei un veica remontu, vienlaikus atsakot naudas atmaksu. Patērētājs netika nodrošināts ar lietošanas instrukciju un garantijas nosacījumiem, kā arī netika pienācīgi informēts par veiktajām darbībām. Pārdevējs Komisijai nav sniedzis atbildi un nav iesniedzis

pierādījumus, kas apstiprinātu, ka defekts radies patērētāja vainas dēļ.

Komisija, izvērtējot lietas apstākļus, secināja, ka jaka neatbilst līguma noteikumiem, jo neatbilda tās galvenajai īpašībai – ūdensnecaurļaidībai. Pārdevējs nav pierādījis, ka neatbilstība radusies patērētāja rīcības dēļ, kā arī bez patērētāja piekrišanas veicis būtisku un apjomīgu remontu. Komisija atzina, ka konkrētajos apstākļos remonts ir patērētājam radījis būtiskas neērtības.

Komisija nolēma apmierināt patērētāja prasību un noteica pienākumu atmaksāt patērētājam pilnu par preci samaksāto naudas summu.



2 Patērētājs interneta vietnē veica autostāvvietas pakalpojuma rezervāciju konkrētam laika periodam un samaksāja pilnu pakalpojuma maksu. Neparedzētu ģimenes apstākļu dēļ patērētājam vairs nevajadzēja izmantot pakalpojumu un viņš no pakalpojuma atteicās, un elektroniski informēja pakalpojuma sniedzēju, lūdzot atgriezt samaksāto naudu par nesaņemto pakalpojumu.

Pakalpojuma sniedzējs atteica naudas atmaksu, norādot, ka rezervāciju vairs nav iespējams atcelt, jo atteikums saņemts pēc tam, kad autostāvvietas pakalpojuma sniegšana jau bija uzsākta.

Pakalpojuma sniedzējs savu rīcību pamatoja ar līguma noteikumiem, saskaņā ar kuriem pakalpojums esot uzskatāms par pilnībā pabeigtu noteiktu laiku pirms rezervētā pakalpojuma sākuma, kā arī ar normatīvajiem aktiem, kas regulē distances līgumu.

Komisija secināja, ka starp pusēm ir noslēgts distances līgums un uz autostāvvietas pakalpojumu ir piemērojamas normatīvajos aktos noteiktās atteikuma tiesības. Komisija nepiekrīta pakalpojuma sniedzēja viedoklim, ka pakalpojums būtu uzskatāms par pilnībā pabeigtu jau pirms faktiskās lietošanas uzsākšanas, kā arī konstatēja, ka patērētājam nebija sniegta skaidra un nepārprotama pirmslīguma informācija par šādu pakalpojuma izpildes modeli. Komisija atzina, ka patērētājs atteikuma tiesības izmantoja normatīvajos aktos noteiktajā termiņā, taču pēc pakalpojuma sniegšanas uzsākšanas. Līdz ar to pakalpojuma sniedzējam ir tiesības ieturēt tikai proporcionālu maksu par faktiski sniegto pakalpojuma daļu, bet nav tiesību ieturēt pilnu pakalpojuma maksu par visu rezervēto periodu.

Komisija nolēma apmierināt patērētāja prasību, nosakot, ka pakalpojuma sniedzējam jāatmaksā patērētājam naudas summa par neizmantoto pakalpojuma daļu, ieturot maksu tikai par pirmo pakalpojuma dienu kā proporcionālu atlīdzību.