

## Patērētāju strīdu risināšanas Komisijas darbības pārskats par 2017. gadu

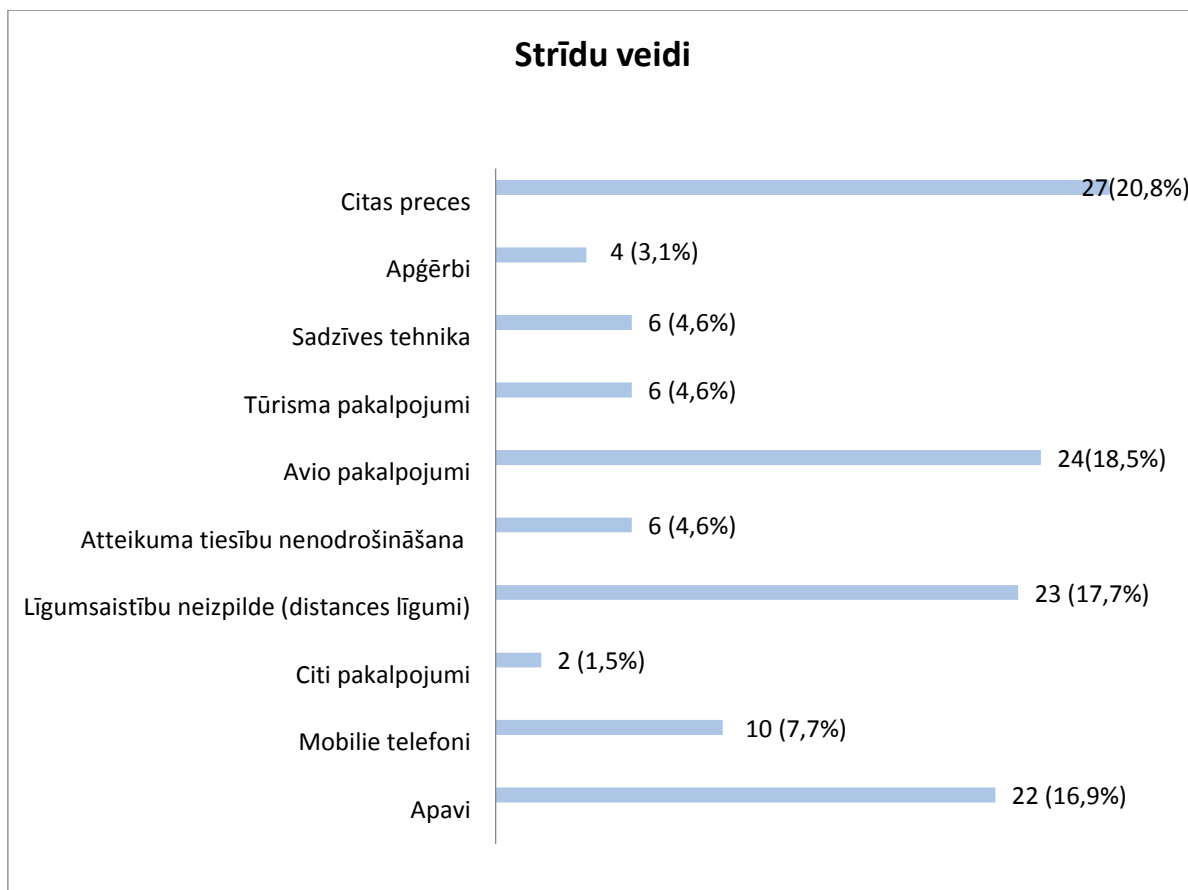
2017. gadā darbu turpināja Patērētāju strīdu risināšanas komisija (turpmāk - *Komisija*), kas saskaņā ar Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likumu un grozījumiem Patērētāju tiesību aizsardzības likumā tika izveidota 2016. gadā.

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

2017. gadā *Komisija* darbojās 18 patērētājiem aktuālās jomās: mobilie telefoni; datortehnika; distances līgumi; apavi; tekstilizstrādājumi; auto tirdzniecība 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, finanšu pakalpojumi un sadzīves tehnika.

2017. gadā *Komisijā* saņemti **130 iesniegumi**, kuros patērētāji izteikuši šādas pretenzijas:

- 22 (16,9%) gadījumos par iegādātiem līguma noteikumiem neatbilstošiem apaviem;
- 10 (7,7%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošiem mobilajiem telefoniem;
- 23 (17,7%) gadījumos par distancē pasūtītajām precēm, kuras nav piegādātas, kā arī nav atmaksāta nauda;
- 6 (4,6%) gadījumos par atteikuma tiesību nenodrošināšanu no distances līgumiem;
- 24 (18,5%) gadījumos par avio pakalpojumiem;
- 6 (4,6%) gadījumos par tūrisma pakalpojumiem;
- 6 (4,6%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošu sadzīves tehniku;
- 4 (3,1%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošiem apģērbiem;
- 27 (20,8%) gadījumos par dažādām citām precēm.
- 2 (1,5%) gadījumos par dažādiem līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem.



Kā nozīmīgāko problēmu, kuru dēļ starp patērētājiem un komersantiem 2017. gadā radušies strīdi, varētu minēt līgumsaistību nepildīšanu no komersantu puses saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem, kā arī naudas summas neatmaksāšanu par nepiegādātajām precēm. Vairāki gadījumi bija saistīti ar komersantu negodprātīgu rīcību, pieņemot no patērētājiem pasūtījumus un priekšapmaksu par precēm, bet preces netika piegādātas un par tām samaksātās naudas summas arī netika atgrieztas. Pret dažiem komersantiem Valsts policija ir uzsākusi kriminālprocesu.

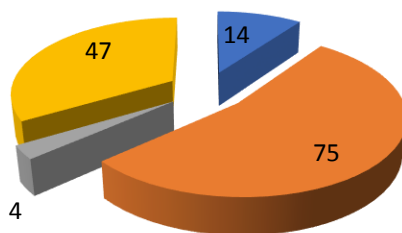
Tāpat daudzi strīdi starp patērētājiem un komersantiem radušies par iegādāto preču vai saņemto pakalpojumu kvalitāti, kā arī par nepilnīgas informācijas sniegšanu no komersantu puses par precēm vai pakalpojumiem pirms preču vai pakalpojumu iegādes.

Izskatot saņemtos **130** iesniegumus:

- 14 (10,7%) gadījumos patērētāju prasības tika izpildītas līdz *Komisijas* sēdes sasaukšanai;
- 65 (50,0%) gadījumos notikušas *Komisijas* sēdes (kā arī 10 sēdes par 2016. gadā saņemtajiem strīdiem, tātad **kopā notikušas 75 sēdes**);
- 4 (3,1%) gadījumos izskatīšana *Komisijā* atteikta (t.sk. 2 gadījumos - attiecīgajā jomā nav iespējams sasaukt *Komisiju*, jo nav *Komisijas* sastāva; 2 gadījumos - izbeigta uzņēmuma darbība);
- 47 (36,2%) iesniegumi atrodas izskatīšanas stadijā.

## Saņemti iesniegumi Komisijā (130)

- Patērētāju prasības izpildītas līdz Komisijas sēdes sasaukšanai (14)
- Notikušas Komisijas sēdes (75; tai skaitā 10 sēdes par 2016. gadā saņemtajiem iesniegumiem)
- Izskatīšana Komisijā atteikta (4; nav Komisijas sastāva (2), izbeigta uzņēmuma darbība (2))
- Izskatīšanas stadijā (47)



2017. gadā *Komisijā* tika pieņemti **75 lēmumi** (tai skaitā 10 lēmumi – par 2016. gadā saņemtajiem strīdiem). No tiem:

- 52 (69,0%) gadījumos pieņemti patērētājiem labvēlīgi lēmumi;
- 17 (23,0%) gadījumos patērētāju prasība tika noraidīta;
- 6 (8,0%) gadījumos lieta izbeigta pierādījumu trūkuma dēļ.

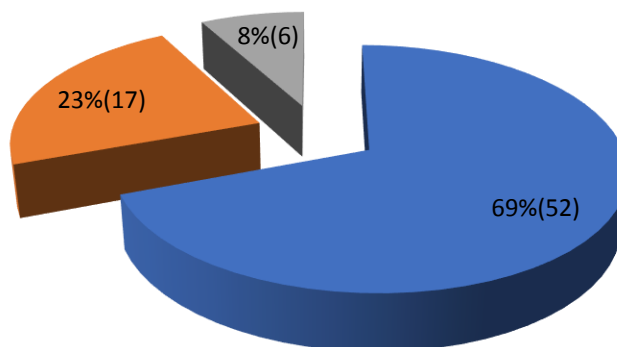
74 gadījumos Komisija strīdus izskatīja rakstveida procesā, 1 gadījumā – mutvārdu procesā.

2017. 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.

*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 maksimālo summu – 14 000 EUR, kā rezultātā *Komisijai* būtu bijušas tiesības atteikties iesniegumu izskatīt.

### Izskatīšanas rezultāti Komisijā (75 sēdes)

- Pieņemti patērētājiem labvēlīgi lēmumi (52)
- Patērētāju prasība noraidīta (17)
- Lieta izbeigta pierādījumu trūkuma dēļ (6)



No 52 Komisijā pieņemtajiem patērētājiem labvēlīgajiem lēmumiem **komersanti ir izpildījuši 22 (42,3%) lēmumus**, 30 (57,7%) lēmumi nav izpildīti. Informācija par komersantiem, kuri nav izpildījuši *Komisijas* lēmumu, tiek ievietota PTAC mājaslapas [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv) izveidotajā *Melnajā sarakstā*.

Vidējais strīdu izskatīšanas ilgums *Komisijā* 2017. gadā bija 1 mēnesis.

Strīdu izšķiršanas tiešsaistē platformā saņemtas un izskatītas 8 patērētāju sūdzības, no kurām 1 gadījumā patērētājam sniegts skaidrojums par turpmākajām darbībām, 7 gadījumos strīdi starp patērētāju un komersantu tika atrisināti.

Izvērtējot *Komisijas* otro darbības gadu, secināms, ka patērētāji un komersanti kļuvuši informētāki par strīdu risināšanas *Komisijā* priekšrocībām un tādēļ izmanto ārpustiesas strīdu risināšanas mehānismu. Kā priekšrocības šādam strīdu risināšanas mehānismam minamas - bezmaksas process (izņemot pierādījumu iegūšanu, bet, ja *Komisija* atzīst patērētāja viedokļa pamatotību, 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, informācija tiek ievietota PTAC mājaslapas *Melnajā sarakstā*).

2017. gadā *Komisijā* saņemti **130** iesniegumi. Salīdzinot ar 2016. gadu, kad tika saņemti **25** iesniegumi, 2017. gadā saņemto iesniegumu skaits ir palielinājies par **105** iesniegumiem vai par **420%**, tātad patērētāju informētība par *Komisijas* darbību ir acīmredzami pieaugusi. Prognozējams, ka 2018. gadā šis pieaugums turpināsies.