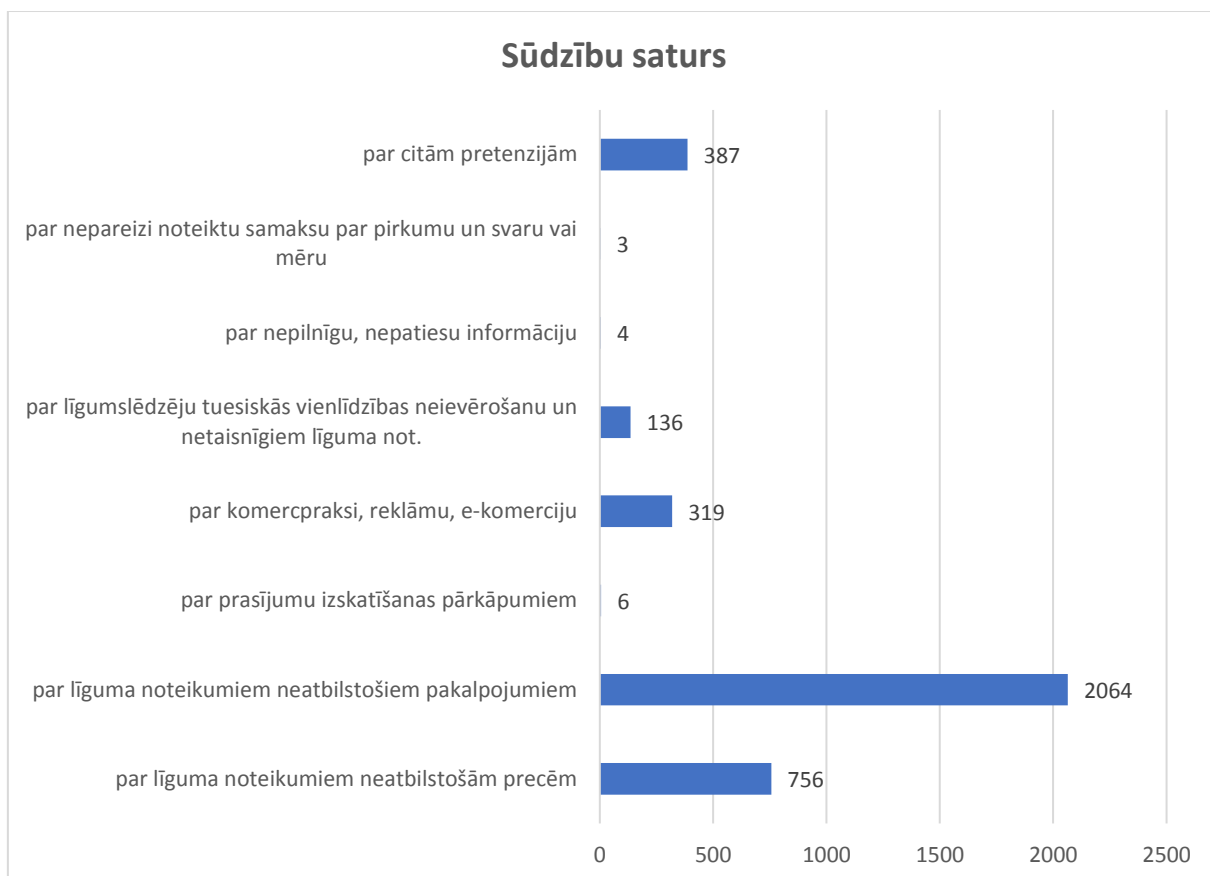


Informācija par patērētāju sūdzību izskatīšanu 2017. gadā

2017. gadā izskatītas **3616** patērētāju sūdzības. Salīdzinot ar pagājušo gadu (2485 sūdzības), izskatīto sūdzību skaits ir palielinājies par **1131 sūdzību vai par 45,5%**.

Sūdzībās patērētāji izteikuši šādas pretenzijas:

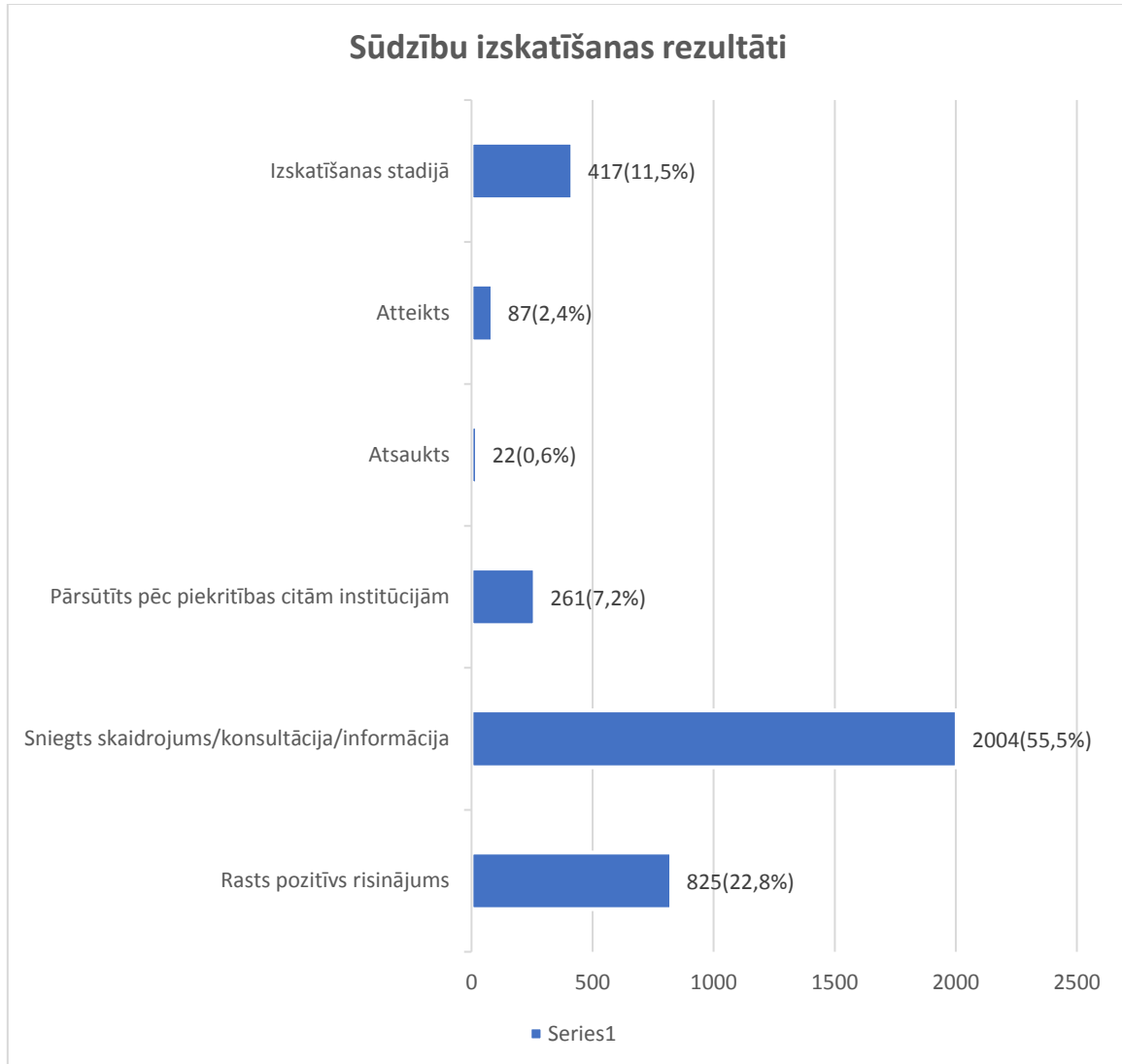
- 756 gadījumos - par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm;
- 2064 gadījumos - par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem;
- 6 gadījumos - par prasījuma izskatīšanas pārkāpumiem;
- 319 gadījumos - par komercpraksi, reklāmu, e-komerciju;
- 136 gadījumos - par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu un netaisnīgiem līguma noteikumiem;
- 4 gadījumos - par nepilnīgu, nepatiesu informāciju;
- 3 gadījumos – par nepareizi noteiktu samaksu par pirkumu un svaru vai mēru;
- 387 gadījumos - par citām pretenzijām.



Izskatot saņemtās sūdzības:

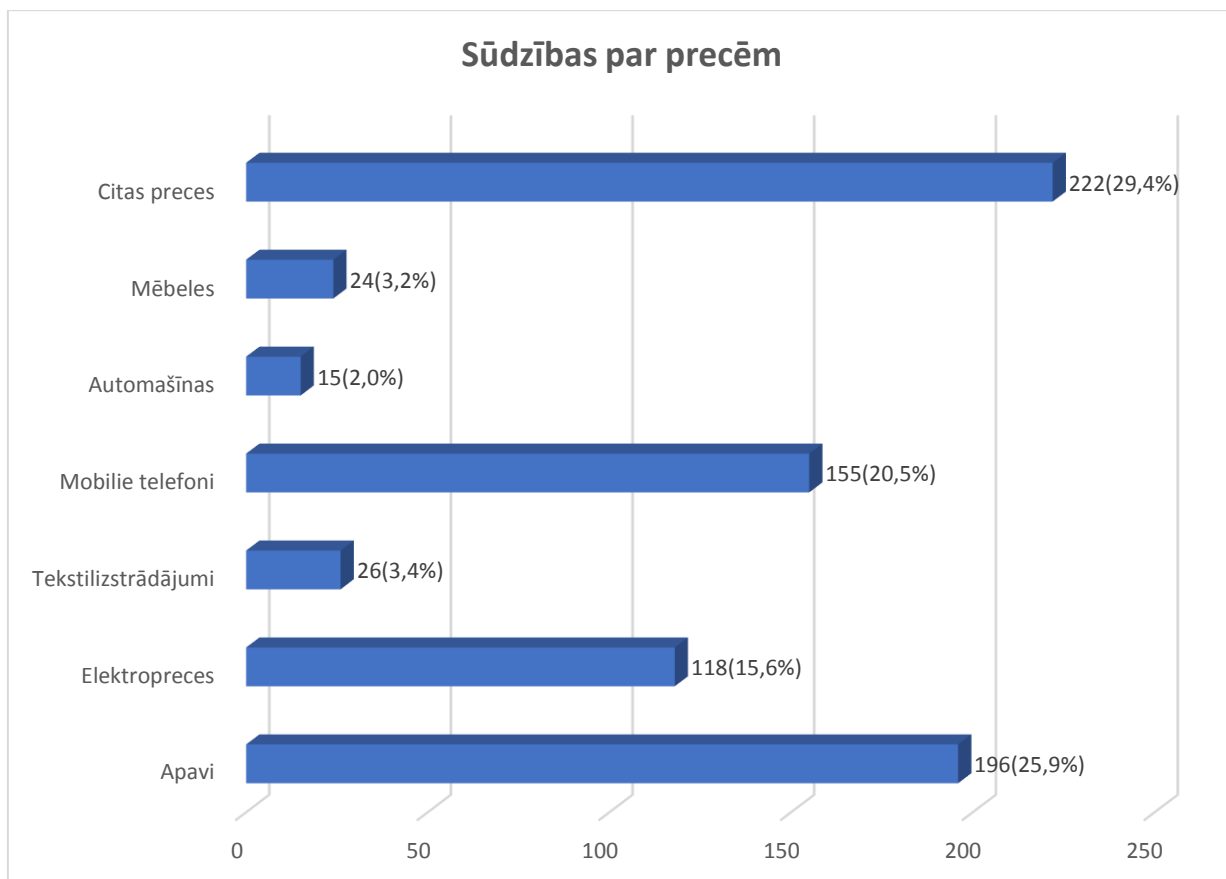
- 825 lietās (22,8%) rasts pozitīvs risinājums patērētājiem;
- 2004 lietās (55,5%) sniegts skaidrojums/konsultācija/informācija patērētājiem;
- 261 sūdzība (7,2%) pārsūtīta pēc piekritisības citām institūcijām;

- 22 sūdzības (0,6%) atsauktas;
- 87 sūdzības (2,4%) atteikts izskatīt un
- 417 (11,5%) atrodas izskatīšanas stadijā.



2017. gadā **preču** segmentā saņemtas **756** sūdzības, kas ir par 91 vai 10,7% mazāk nekā 2016. gadā (847 sūdzības). Visvairāk sūdzību ir saņemts par apaviem - 25,9% (196 sūdzības), sūdzības par mobilajiem telefoniem - 20,5% (155 sūdzības) un elektroprecēm - 15,6% (118 sūdzības).

Salīdzinot ar iepriekšējo gadu, 2017. gadā par 38, 1% samazinājies sūdzību skaits par tekstilizstrādājumiem (2017. gadā – 26 sūdzības; 2016. gadā – 42 sūdzības), par 10,1% krities sūdzību skaits par apaviem (2017. gadā – 196 sūdzības; 2016. gadā – 218 sūdzības), kā arī par 18,6% samazinājies sūdzību skaits par elektroprecēm (2017. gadā – 118 sūdzības; 2016. gadā – 145 sūdzības).



Pakalpojumu segmentā saņemtas 2064 sūdzības, kas ir par 1100 sūdzībām vai par 114,4% vairāk nekā iepriekšējā gadā (964 sūdzības). Patērētāji visvairāk sūdzējušies par avio pakalpojumiem - 53,8% (1110 sūdzības), distances līgumu pakalpojumiem - 23,5% (486 sūdzības), īres un komunālajiem pakalpojumiem - 5,8% (119 sūdzības), kā arī par elektronisko sakaru pakalpojumiem - 4,0% (95 sūdzības).

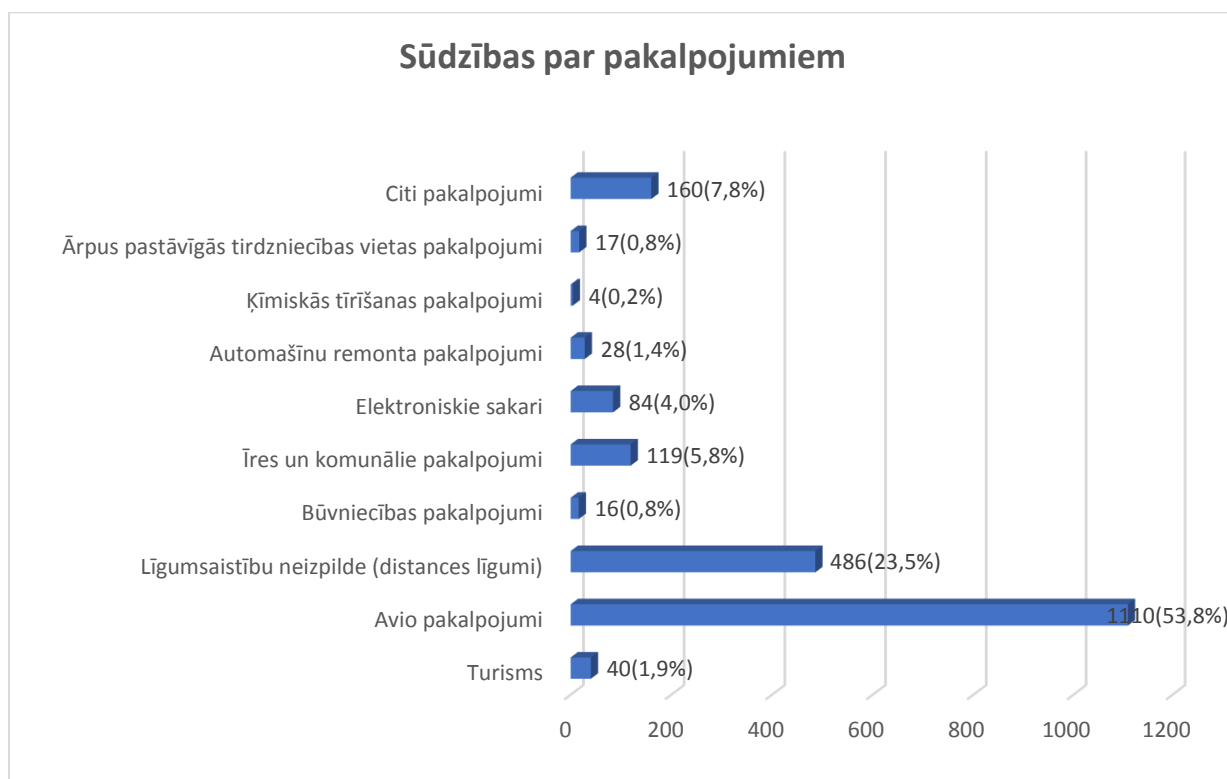
2017. gadā, salīdzinot ar iepriekšējo gadu, par 846 sūdzībām vai par 320,5% palielinājies sūdzību skaits par avio pakalpojumiem (2017. gadā – 1110; 2016. gadā – 264 sūdzības). Sūdzību skaita pieaugums saistīts ar aktīvu pārstāvības pakalpojumu sniedzēju darbību. Pēdējo gadu laikā aktīvi tiek veidoti uzņēmumi (*claim agencies*), kas piedāvā pasažieriem pārstāvības pakalpojumus, risinot jautājumus saistībā ar kompensācijas saņemšanu, kas noteikta Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (EK) Nr.261/2004 *ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojuma atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr.295/91* (turpmāk - *Regula*). Šie uzņēmumi par maksu piedāvā pasažieriem pārstāvības pakalpojumus, vēršoties pie aviopārvadātāja, Regulu uzraugošajām iestādēm un tiesā, jautājumos par kompensācijas saņemšanu lidojuma kavēšanās, atcelšanas vai atteiktas iekāpšanas gadījumā. Tāpat lielais sūdzību skaita pieaugums saistāms ar to, ka Rīga ir liels lidojumu savienojumu punkts, kas katru gadu apkalpo arvien lielāku pasažieru skaitu.

Salīdzinājumā ar 2016. gadu, 2017. gadā par 94,4% **pieaudzis** arī sūdzību skaits par distances līgumu pakalpojumiem (2017. gadā – 486 sūdzības; 2016. gadā – 250 sūdzības), kas saistāms ar dažu komersantu negodprātīgu rīcību, nenodrošinot patērētājiem līgumsaistību izpildi saskaņā ar noslēgtajiem distances līgumiem, kā arī samaksātās naudas summas neatmaksāšanu par nepiegādātu preci vai nesaņemtu pakalpojumu. Dažu komersantu rīcībā ir saskatāmas noziedzīga nodarījuma (krāpšanas) pazīmes, ko apstiprina no Valsts policijas

saņemtā informācija par kriminālprocesu uzsākšanu (SIA "Kompsist", SIA "Viva Latvia", SIA "Viva Trade", SIA "Zelta Adatiņas-A", SIA "Reklāmas grupa", SIA "Larana" un SIA "Interneta veikals").

2017. gadā pieaudzis (115,0%) arī sūdzību skaits par automašīnu remontu pakalpojumiem (2017. gadā – 28 sūdzības; 2016. gadā – 13 sūdzības), kā par 33,3% pieaudzis sūdzību skaits par būvniecības pakalpojumiem (2017. gadā – 16 sūdzības; 2016. gadā – 12 sūdzības).

Savukārt 2017. gadā, salīdzinot ar iepriekšējo gadu, par 11,6% **samazinājies** sūdzību skaits par elektronisko sakaru pakalpojumiem (2017. gadā – 84 sūdzības; 2016. gadā – 95 sūdzības), par 39,3% vērojams sūdzību skaita kritums par ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas pakalpojumiem (2017. gadā – 17 sūdzības; 2016. gadā – 28 sūdzības), kā arī par 9,8% samazinājies sūdzību skaits par īres un komunālajiem pakalpojumiem (2017. gadā – 119 sūdzības; 2016. gadā – 132 sūdzības).



Patērētāju konsultēšana

2017. gadā PTAC sniegtas **38 840 konsultācijas**. Salīdzinot ar 2016. gadu (39 606 konsultācijas), sniegto konsultāciju skaits ir samazinājies par 766 konsultācijām vai par 1,9%. Šāds kritums būtu saistāms ar to, ka komersanti ir kļuvuši daudz ziņošāki un izglītotāki saistībā ar jauno sūdzību izskatīšanas regulējumu, kurš ir spēkā vairāk nekā gadu, daudzos gadījumos strīdus atrisinot, nekonsultējoties PTAC.

2017. gadā no visām sniegtajām konsultācijām 33959 konsultācijas sniegtas fiziskām personām, 4607 konsultācijas sniegtas juridiskām personām (uzņēmējiem), un 274 konsultācijas sniegtas iestādēm.

Galvenās tēmas, par kurām sniegtas konsultācijas:

- par precēm – 19 841 konsultācija;
- par pakalpojumiem – 7 122 konsultācijas;

- par līgumiem – 2 311 konsultācijas;
- par reklāmas/ komercprakses/ e-komercijas jautājumiem – 1 045 konsultācijas;
- par tirgus uzraudzību – 1 296 konsultācijas;
- par metroloģisko uzraudzību – 95 konsultācijas;
- par bīstamo iekārtu uzraudzību – 131 konsultācija;
- par licencēšanu – 274 konsultācijas;
- par citām kategorijām – 6 725 konsultācijas.

No visām PTAC sniegtajām 38 840 konsultācijām:

klātienē ir sniegtas 2 411 konsultācijas;

pa tālruni sniegtas 32 020 konsultācijas;

nosūtīti e-pasti – 4 409.

Visbiežāk patērētāji interesējas par to, kā viņiem rīkoties, ja iegādāta nekvalitatīva prece vai saņemts pakalpojums, kādas ir patērētāju tiesības konkrētajā situācijā. Visvairāk jautājumu ir par mobilajiem telefoniem, apaviem, elektroprecēm, distances līgumu pakalpojumiem (par nepiegādātām precēm, atteikuma tiesībām), ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas pakalpojumiem (atteikuma tiesībām), avio pakalpojumiem un elektronisko sakaru pakalpojumiem. Kā rīkoties, ja preces piegādes vai pakalpojuma izpildes termiņš nav izpildīts. Ir daudz jautājumu no patērētājiem un komersantiem par strīdu izskatīšanas kārtību, ekspertīžu veikšanu, konsultatīvo slēdzieni saņemšanu un citiem jautājumiem.

Daudzi patērētāji interesējas arī par jautājumiem, kuri nav PTAC kompetencē, īpaši par elektronisko sakaru kvalitāti, apdrošināšanas atlīdzības izmaksām, pārtikas precēm, kā arī par komunālajiem pakalpojumiem un apsaimniekošanas jautājumiem. Patērētāji vēlas saņemt konsultācijas saistībā ar dzīvokļu īpašnieku un īrnieku neapmierinātību par dzīvojamo māju apsaimniekošanu vai to pārvaldīšanu, ūdens zudumu sadali starp mājas iedzīvotājiem, kā arī par nepamatoti paaugstinātām apsaimniekošanas vai īres maksām.

Informācija par strīdiem 2017. gadā

2017. gadā izskatīti **2563 strīdi** starp patērētājiem un komersantiem pirms to virzīšanas uz Komisiju.

Izskatot **2563** saņemtos iesniegumus par strīdiem:

- **791 gadījumā (30,9%) strīdi tika atrisināti;**
- 447 gadījumos (17,4%) patērētāji informēti par tiesībām turpināt strīdu risināt Komisijā;
- 742 gadījumos (29,0%) patērētājiem sniegta palīdzība, sniegts skaidrojums par turpmāko iespējamo rīcību (nav pareizi uzsākta lietas risināšana, komersanta maksātnespēja, cits ārpustiesas risinātājs);
- 14 gadījumos (0,5%) atbildes vēstulē sniegta informācija, ka lietu varētu virzīt uz Komisiju, bet nav Komisijas sastāva, norādot, ka pa tālruni informēsim, ja Komisiju varēs sasaukt (t.sk. 6 gadījumos – juvelierizstrādājumi; 2 gadījumos - panna (šobrīd ir iespējams sasaukt Komisiju, par ko patērētāji ir informēti, 2 gadījumos – zāles plāvēji, 2 gadījumos – bižutērija, 1 gadījumā – trauku mazgājamā mašīna (šobrīd ir Komisijas sastāvs, par ko patērētāja ir informēta), 1 gadījumā – putekļu sūcējs (šobrīd ir iespējams sasaukt Komisiju un sēde ir notikusi));
- 21 gadījumā (0,8 %) sniegta informācija, ka Komisija strīdu neizskatītu (cena nepārsniedz 20,00 EUR; cena pārsniedz 14,000 EUR; zaudējumi);
- 220 iesniegumi (8,6 %) pārsūtīti pēc piekritības citām institūcijām;
- 17 iesniegumi (0,7 %) atsaukti;
- 10 iesniegumus (0,4 %) atteikts izskatīt un
- 301 iesniegums (11,7 %) atrodas izskatīšanas stadijā.