

## Patērētāju strīdu risināšanas Komisijas darbība 2018. gada I pusgadā

2018. gadā darbu turpina Patērētāju strīdu risināšanas komisija (turpmāk - *Komisija*), kas saskaņā ar Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likumu un grozījumiem Patērētāju tiesību aizsardzības likumā tika izveidota 2016. gadā.

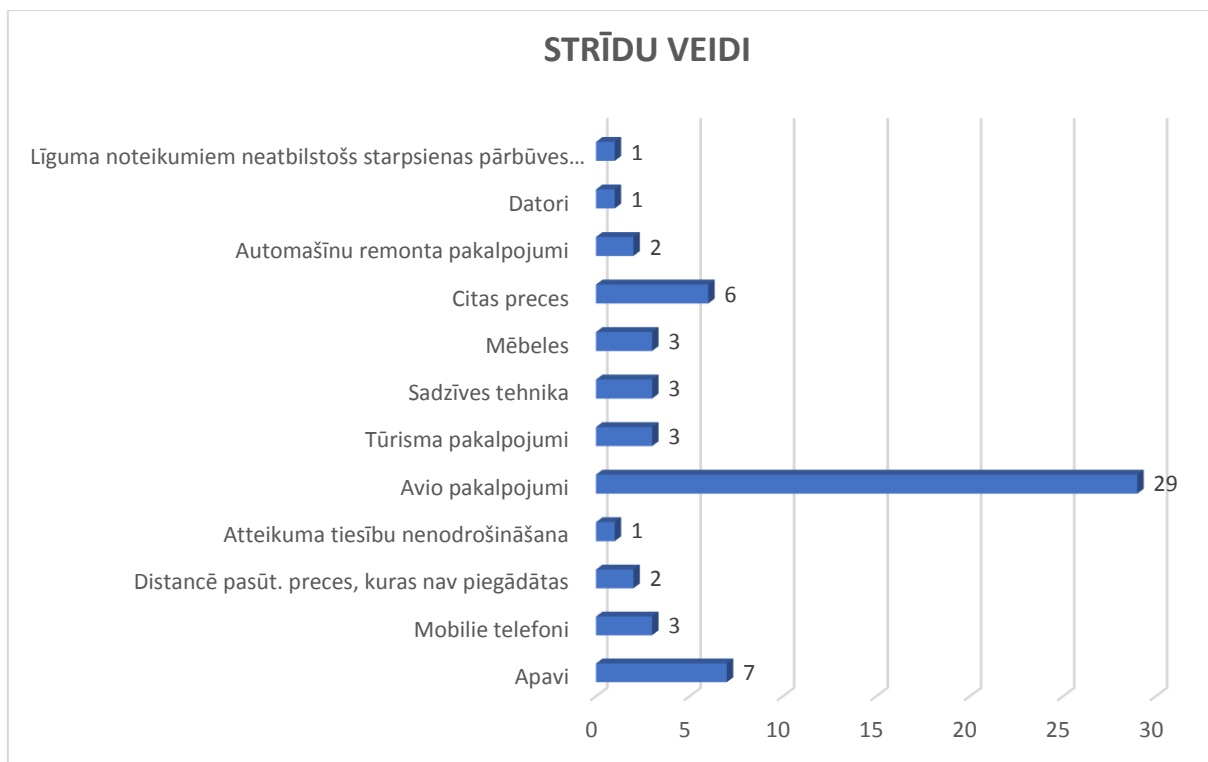
*Komisijas* sastāvu veido komisijas priekšsēdētājs un komisijas locekļi, kas ir komersantu biedrību un patērētāju tiesību aizsardzības biedrību pārstāvji. *Komisijas* priekšsēdētāju sarakstā ir iekļauti 4 komisijas priekšsēdētāji – bijušie tiesneši. Patērētāju tiesību aizsardzību *Komisijā* nodrošina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

*Komisija* darbojās 20 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, jumīķa pakalpojumi, juridiskie, finanšu pakalpojumi un sadzīves tehnika.

2018. gada I pusgadā *Komisijā* saņemts **61 iesniegums** (2017. gada I pusgadā – 34 iesniegumi), kas ir par 27 iesniegumiem jeb par 79,4% vairāk nekā iepriekšējā gada I pusgadā.

Iesniegumos patērētāji izteikuši šādas pretenzijas:

- 7 (11,6%) gadījumos par iegādātiem līguma noteikumiem neatbilstošiem apaviem;
- 3 (4,9%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošiem mobilajiem telefoniem;
- 2 (3,3%) gadījumos par distancē pasūtītajām precēm, kuras nav piegādātas, kā arī nav atmaksāta nauda;
- 1 (1,6%) gadījumā par atteikuma tiesību nenodrošināšanu no ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas līguma;
- 29 (47,5%) gadījumos par avio pakalpojumiem;
- 3 (4,9%) gadījumos par tūrisma pakalpojumiem;
- 3 (4,9%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošu sadzīves tehniku;
- 3 (4,9%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošām mēbelēm;
- 6 (9,9%) gadījumos par dažādām citām precēm;
- 2 (3,3%) gadījumos par automašīnu remonta pakalpojumiem;
- 1 (1,6%) gadījumā par līguma noteikumiem neatbilstošu datoru;
- 1 (1,6%) gadījumā par līguma noteikumiem neatbilstošu starpsienas pārbūves pakalpojumu.

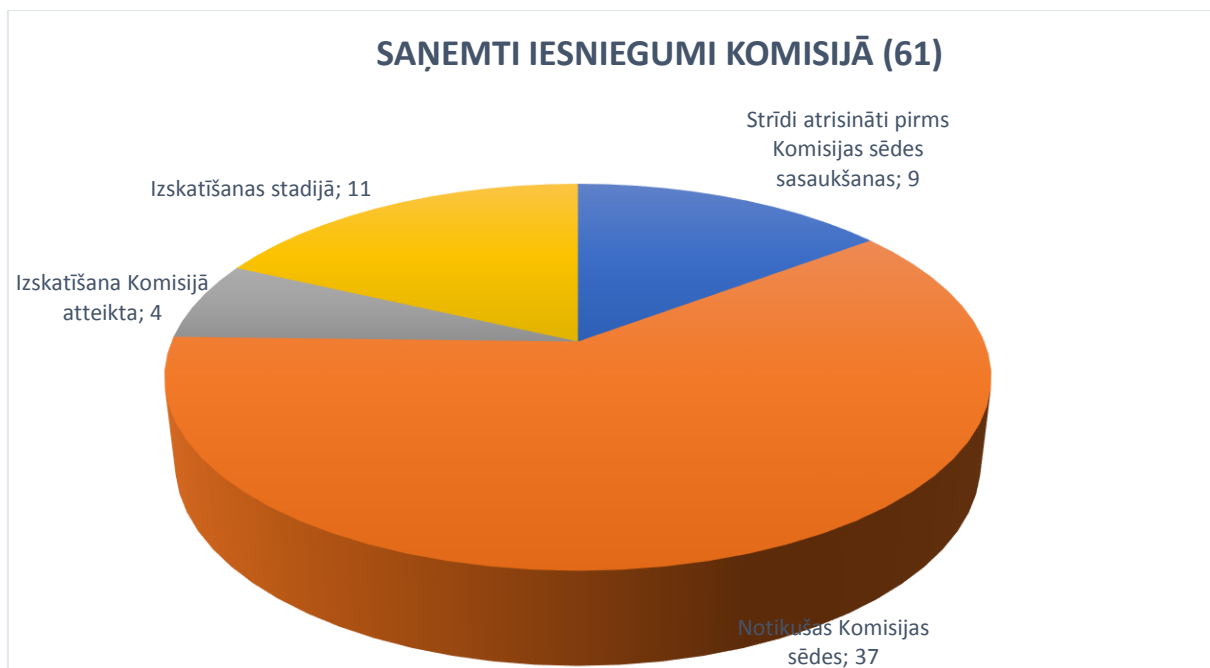


Jāatzīmē, ka visvairāk iesniegumu – 29 jeb 47,6% Komisijā ir saņemts par aviopārvadātāju rīcību, neizmaksājot pasažieriem kompensācijas par atceltiem vai kavētiem reisiem, par ko Komisijā ir pieņemti 23 lēmumi. Visus lēmumus komersanti ir izpildījuši. 3 gadījumos pasažieru prasības tika izpildītas pirms Komisijas sēdes sasaukšanas.

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 iegādes vai pakalpojumu saņemšanas.

#### **No 2018. gada I pusgadā saņemtajiem iesniegumiem (61)**

- 9 gadījumos (14,8% ) strīdi atrisināti pirms Komisijas sēdes sasaukšanas;
- 37 gadījumos (60,6%) notikušas Komisijas sēdes (notikušas arī 43 sēdes par strīdiem, kuri saņemti 2017. gadā, tātad kopā notikušas 80 sēdes);
- 4 gadījumos (6,6%) izskatīšana Komisijā atteikta (t.sk.1 gadījumā strīds ir par zaudējumiem; 1 gadījumā – preces cena pārsniedz 14 000 EUR; 2 gadījumos – iesniegumam nav pievienoti visi nepieciešamie dokumenti);
- 11 (18,0%) iesniegumi atrodas izskatīšanas stadijā.



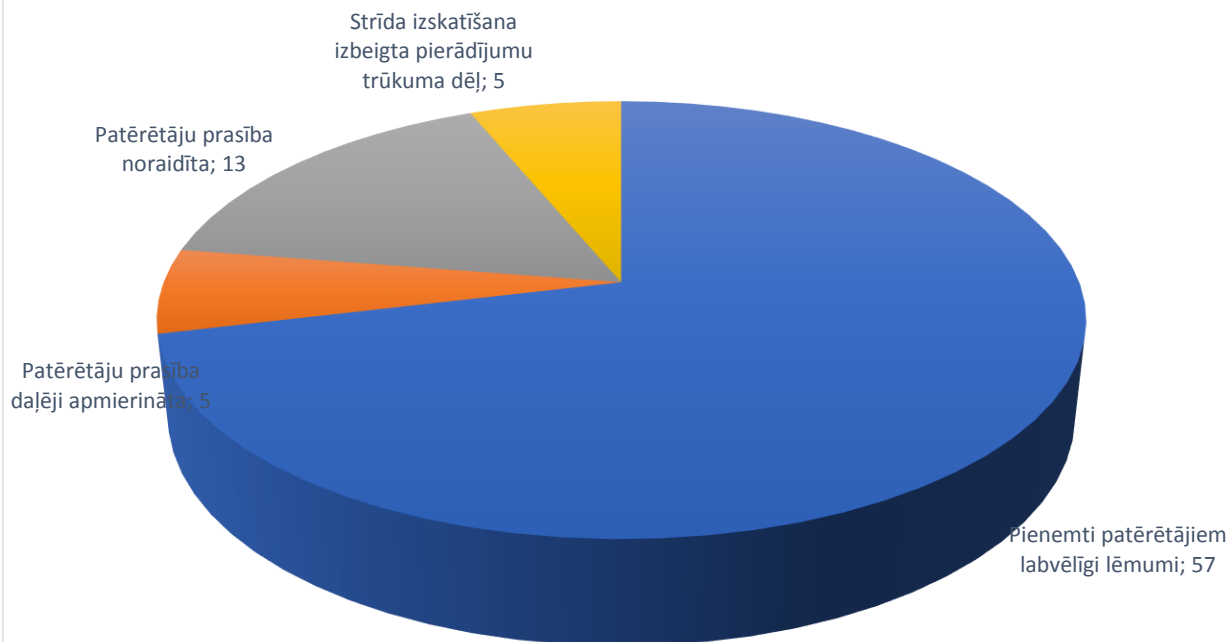
2018. gada I pusgadā notikušas **80 Komisijas sēdes** (2017. gada I pusgadā – 25 sēdes), kas ir par 55 sēdēm jeb par 220,0% vairāk nekā 2017. gada I pusgadā.

No **80 Komisijas sēdēm 37 sēdes** notikušas par 2018. gadā saņemtajiem strīdiem, 43 sēdes – par 2017. gadā saņemtajiem strīdiem.

**Komisijas sēdēs pieņemti 80 lēmumi, no tiem:**

- **57 gadījumos pieņemti patērētājiem labvēlīgi lēmumi;**
- **5 gadījumos patērētāju prasība daļēji apmierināta;**
- 13 gadījumos patērētāju prasība noraidīta;
- 5 gadījumos strīda izskatīšana izbeigta pierādījumu trūkuma dēļ.

## IZSKATĪŠANAS REZULTĀTI KOMISIJĀ (80 sēdes)



No **62 Komisijā pieņemtajiem patērētājiem labvēlīgajiem lēmumiem (57) un lēmumiem, kuros patērētāja prasība ir daļēji apmierināta (5)**, 53 gadījumos ir stājies spēkā lēmumu labprātīgās izpildes termiņš. No 53 lēmumiem komersanti ir izpildījuši **42 (79,2%)** lēmumus, 11 gadījumos lēmumi nav izpildīti, un komersanti ir iekļauti PTAC mājaslapas *Melnajā sarakstā*. 9 gadījumos lēmumu labprātīgās izpildes termiņš vēl nav beidzies.

Jāatzīmē, ka vienam no *Melnajā sarakstā* iekļautajiem komersantiem ir apturēta saimnieciskā darbība (SIA "Larana"), pieci no *Melnajā sarakstā* iekļautajiem komersantiem, kas nav izpildījuši Komisijas lēmumus, veic aktīvu saimniecisko darbību, savukārt četri komersanti ir izslēgti no PVN maksātāju reģistra un aktīvu saimniecisko darbību neveic.

Ar Komisijas pieņemtajiem lēmumiem iespējams iepazīties: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/pateretaju-stridu-risinasanas-komisijas-lemumi>, *Melno sarakstu* var skatīt: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/melnais-saraksts>.

Vidējais strīdu izskatīšanas ilgums Komisijā bija 1 mēnesis. Visas Komisijas sēdes ir notikušas rakstveida procesā.