

Patērētāju strīdu risināšanas Komisijas darbības pārskats par 2018. gadu

2018. 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.

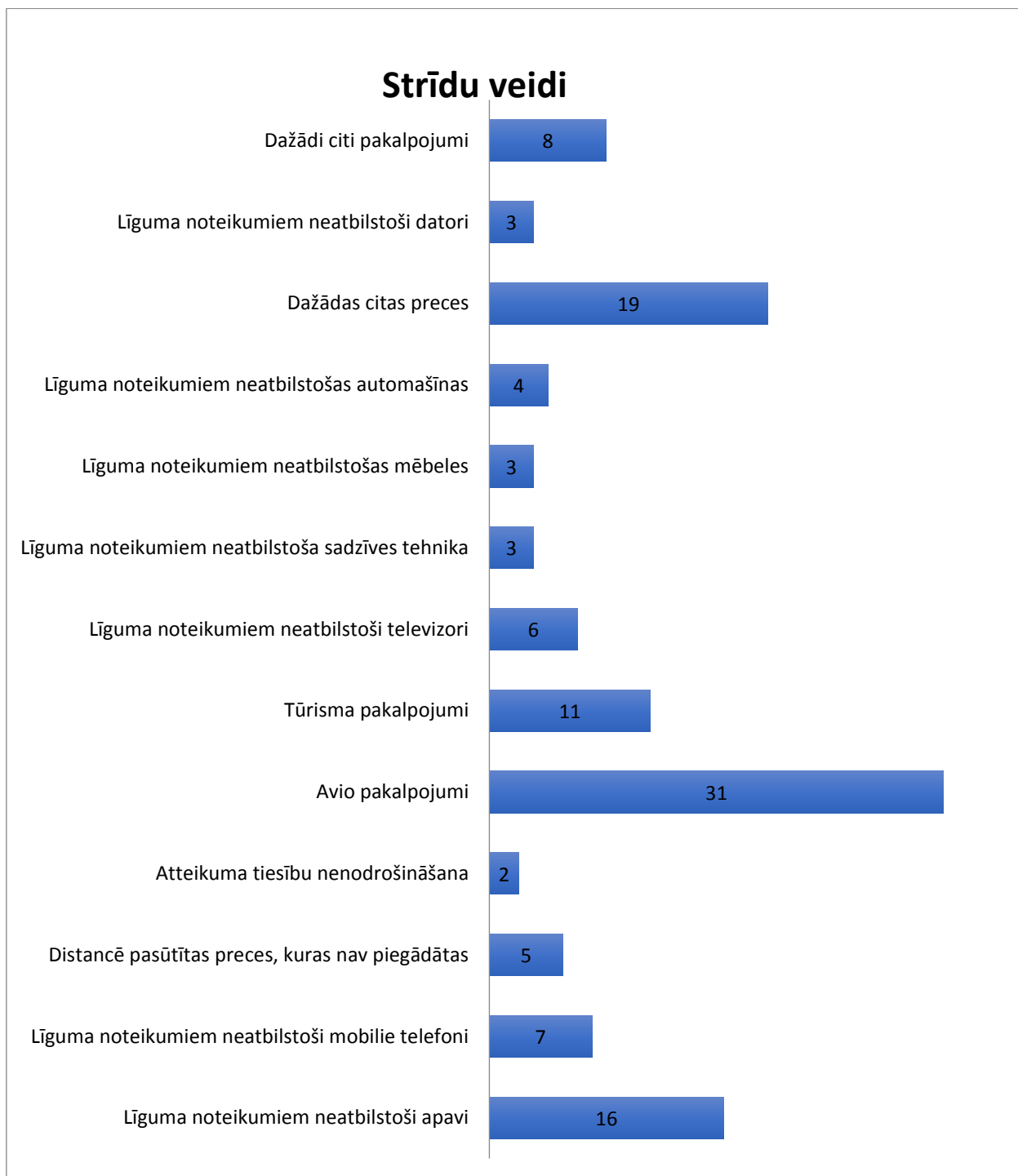
Komisijas sastāvu veido komisijas priekšsēdētājs un komisijas locekļi, kas ir komersantu biedrību un patērētāju tiesību aizsardzības biedrību pārstāvji. *Komisijas* priekšsēdētāju sarakstā ir iekļauti 4 komisijas priekšsēdētāji – bijušie tiesneši. Patērētāju tiesību aizsardzību *Komisijā* nodrošina biedrība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

2018. gadā *Komisija* darbojās 21 patērētājiem aktuālā jomā: 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, sadzīves tehnika, būvniecības pakalpojumi, dažāda dārza tehnika un juridiskie pakalpojumi.

2018. gadā *Komisijā* saņemti **118 iesniegumi**, kuros patērētāji izteikuši šādas pretenzijas:

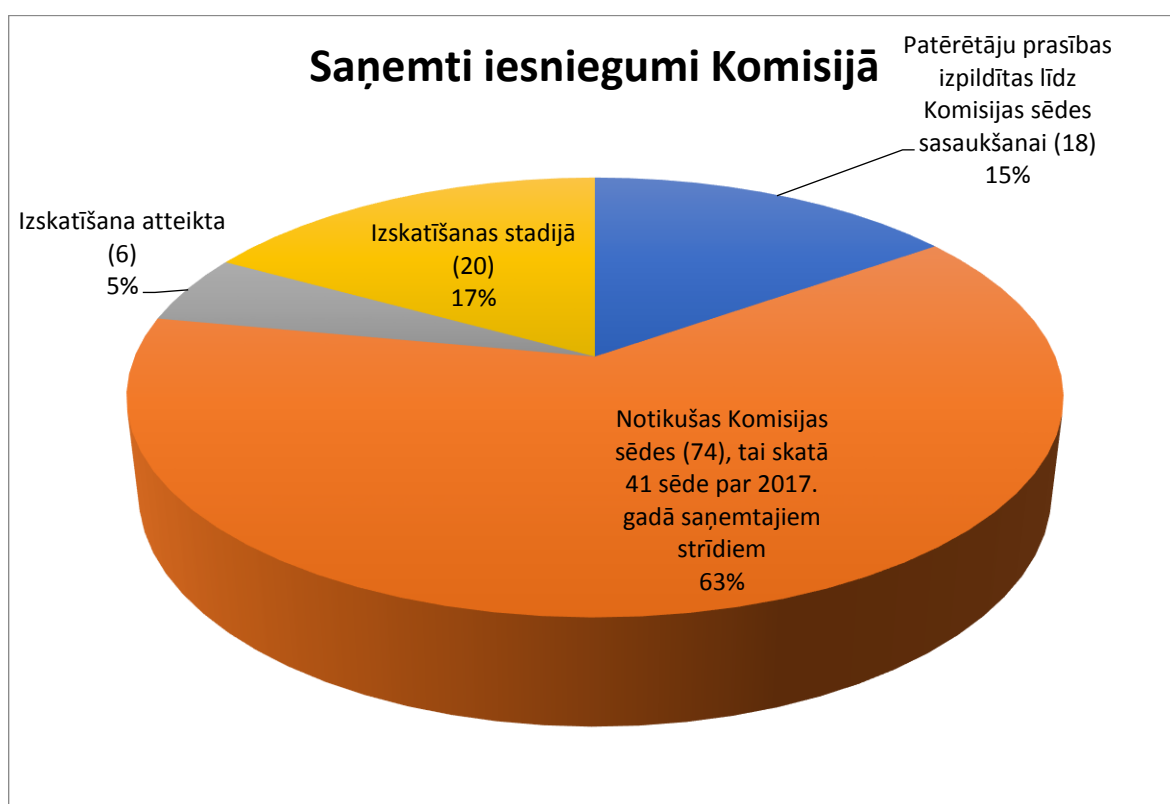
- 16 (13,6%) gadījumos par iegādātiem līguma noteikumiem neatbilstošiem apaviem;
- 7 (5,9%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošiem mobilajiem telefoniem;
- 6 (5,1%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošiem televizoriem;
- 3 (2,5%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošu sadzīves tehniku;
- 3 (2,5%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošām mēbelēm;
- 3 (2,5%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošiem datoriem;
- 4 (3,4%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošām automašīnām;
- 31 (26,3%) gadījumā par avio pakalpojumiem;
- 11 (9,4%) gadījumos par tūrisma pakalpojumiem;
- 5 (4,2%) gadījumos par distancē pasūtītajām precēm, kuras nav piegādātas, kā arī nav atmaksāta nauda;
- 2 (1,7%) gadījumos par atteikuma tiesību nenodrošināšanu no distances līgumiem;
- 4 (3,4%) gadījumos par nenotikušiem koncertiem;
- 19 (16,2%) gadījumos par dažādām citām precēm;
- 2 (1,7%) gadījumos par automašīnu remonta pakalpojumiem;
- 1 (0,8%) gadījumā par līguma noteikumiem neatbilstošu starpsienas pārbūves pakalpojumu;
- 1 (0,8%) gadījumā par līguma noteikumiem neatbilstošu būvniecības pakalpojumiem.

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



No saņemtajiem 118 iesniegumiem

- **18 (15,3%) gadījumos strīdi atrisināti pirms Komisijas sēdes sasaukšanas;**
- 74 (62,7%) gadījumos notikušas Komisijas sēdes (notikusi arī 41 sēde par strīdiem, kuri saņemti 2017. gadā, tātad kopā notikušas 115 sēdes);
- 6 (5,1%) gadījumos 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; 2 gadījumos – uzsākts maksātnespējas process);
- 20 (16,9%) iesniegumi atrodas izskatīšanas stadijā.



2018. gadā notikušas **115 Komisijas sēdes** (2017. gadā – 75 sēdes), kas ir par 40 sēdēm jeb par 53,3% vairāk nekā 2017. gadā.

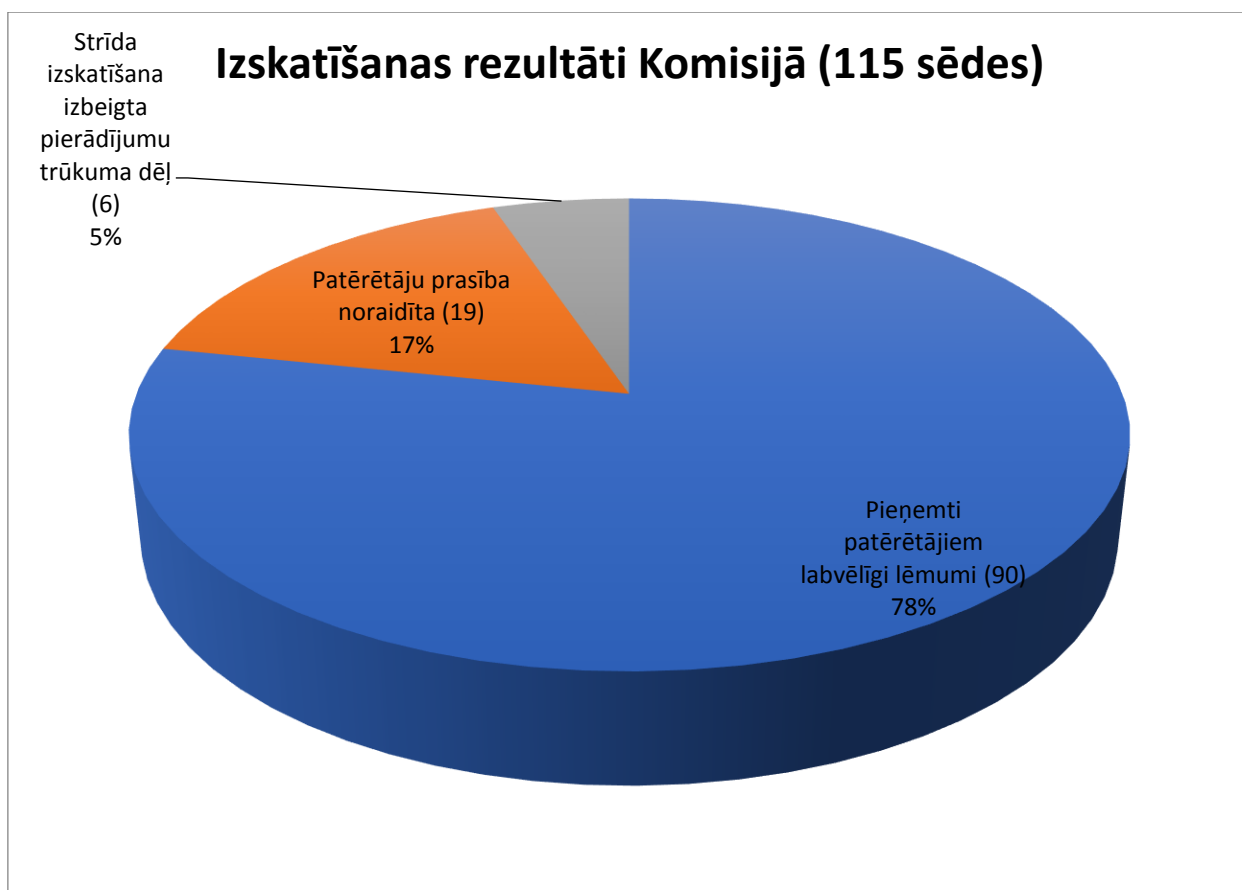
No **115 Komisijas sēdēm 74 sēdes** notikušas par 2018. gadā saņemtajiem strīdiem, 41 sēde – par 2017. gadā saņemtajiem strīdiem.

Komisijas sēdēs pieņemti 115 lēmumi (tai skaitā 41 lēmums – par 2017. gadā saņemtajiem strīdiem), no tiem:

- **81 gadījumā pieņemti patērētājiem labvēlīgi lēmumi;**
- **9 gadījumos patērētāju prasība daļēji apmierināta;**
- 19 gadījumos patērētāju prasība noraidīta;
- 6 gadījumos strīda izskatīšana izbeigta pierādījumu trūkuma dēļ.

2018. 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. Savukārt Komisijā ir saņemts 1 iesniegums par precī, kuras cena ir lielāka par ārpustiesas strīdu risinātāja noteikto maksimālo summu – 14 000 EUR, kā rezultātā Komisijai bija tiesības atteikties iesniegumu izskatīt.



No **90 (81+9) Komisijā pieņemtajiem patērētājiem labvēlīgajiem lēmumiem** komersanti **ir izpildījuši 70 (77,8%)** lēmumus, 20 gadījumos lēmumi nav izpildīti.

Informācija par komersantiem, kuri nav izpildījuši *Komisijas* lēmumu, tiek ievietota PTAC mājaslapas www.ptac.gov.lv izveidotajā *Melnajā sarakstā*.

Strīdu izšķiršanas tiešsaistē platformā saņemtas un izskatītas 12 patērētāju sūdzības, no kurām 6 gadījumos patērētājiem rasts pozitīvs risinājums, 5 gadījumos sniegti skaidrojumi par turpmākajām darbībām, 1 gadījumā lieta pārsūtīta.

Izvērtējot *Komisijas* trešo darbības gadu, secināms, ka patērētāji un komersanti kļuvuši informētāki par strīdu risināšanas *Komisijā* priekšrocībām un tādēļ aktīvāk 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*).