

Ziņojums par patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanu Latvijā 2016 – 2019

Saskaņā ar Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likuma (turpmāk – PĀSRL) 19.pantu Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) reizi četros gados sagatavo ziņojumu par ārpustiesas strīdu risināšanu Latvijā. Atbilstoši pārejas noteikumu 3.punktam ziņojumu PTAC pirmo reizi sagatavo līdz 2020.gada 1.martam.

Ar PĀSRL 2015.gadā Latvijā tika uzsākta patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisma ieviešana. Patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisma ieviešanai ir jānodrošina augsta līmeņa patērētāju tiesību aizsardzība, radot iespēju patērētājiem risināt strīdus vienkārši, efektīvi, ātri un lēti. Tāpat šim mehānismam jānodrošina patērētājiem iespēju risināt ne tikai iekšzemes, bet arī pārrobežu strīdus.¹

Saskaņā ar PĀSRL 3.pantu patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāji ir gan institūcijas, kurām ar likumu ir noteikta patērētāju strīdu risināšanas funkcija, gan arī persona/institūcija, kas piedāvā risināt patērētāju strīdus un atbilst PĀSRL noteiktajām prasībām.

Šobrīd ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstā² iekļauti septiņi patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāji (turpmāk – risinātāji).

- Patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas komisija
- Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija
- Latvijas Zvērinātu advokātu padome
- Latvijas Finanšu nozares asociācijas Ombuds
- Biedrība “Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs”
- Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuds
- Latvijas Alternatīvo finanšu pakalpojumu asociācijas ombuds

Četri risinātāji sarakstā iekļauti uz likuma pamata, savukārt trīs risinātāji ir nozaru asociāciju izveidoti risinātāji.

Patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas komisija (turpmāk - Komisija) ir izveidota saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) VI² nodaļu *Patērētāju strīdu risināšanas komisija*. Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – SPRK) kā risinātāja kompetence ir noteikta likuma Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem 32.panta pirmajā daļā. Latvijas Zvērinātu advokātu padomes kā risinātāja kompetence ir noteikta Advokatūras likuma 34.panta 4.punktā. Biedrības” Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs” kā risinātāja kompetence ir noteikta Sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības obligātās apdrošināšanas likuma 39.panta piektajā daļā.

Latvijas Finanšu nozares asociācijas Ombudu ir izveidojusi Finanšu nozares asociācija. Latvijas Apdrošinātāju asociācijas Ombudu ir izveidojusi Latvijas Apdrošinātāju asociācija. Latvijas Alternatīvo finanšu pakalpojumu asociācijas ombudu ir izveidojusi Latvijas Alternatīvo finanšu pakalpojumu asociācija.

Ņemot vērā, ka saskaņā ar PĀSRL 13. un 18.pantu ārpustiesas strīdu risinātājiem informācija par savu darbību jāsniedz līdz 1.martam, tad PTAC rīcībā uz šo brīdi ir informācija par visu ārpustiesas strīdu risinātāju darbību līdz 2018.gada beigām.

¹ EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA 2013/11/ES (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju SAI)

² PĀSRL 14.panta pirmā daļa.

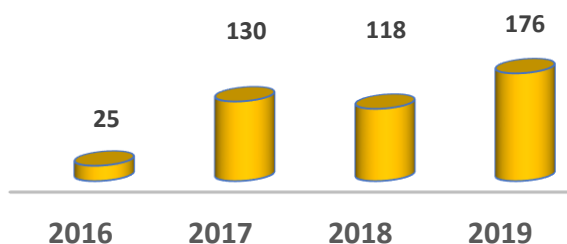
Pilna informācija par ārpustiesu strīdu risinātāju darbību 2019.gadā būs pieejama pēc 2020.gada 1.marta.

Patērētāju strīdu risināšanas komisija

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) nodrošina Komisijas darbību³. Komisija uzsāka savu darbību 2016.gadā ar iespēju risināt strīdus 16 jomās. Katru gadu PTAC veic ieguldījumu saunās ar komersantu asociācijām, lai papildinātu Komisijas kompetenci patērētājiem aktuālās jomās. 2017.gadā Komisiju bija iespējams sasaukt jau 18 jomās, 2018.gadā – 21 jomā un 2019.gadā - 22 jomās. Tiek turpināts darbs pie jomu paplašināšanas, veicot pārrunas ar komersantu biedrībām un aicinot izvērtēt iespēju deleģēt pārstāvjus jomās, kurās patērētājiem nepieciešama palīdzība strīdu risināšanā. Šobrīd aktuālās jomās, kurās nav iespējams sasaukt Komisiju ir juvelierizstrādājumi, pulksteņi, dažādas bērnu preces, sporta preces. Jānorāda, ka komersantu biedrības nav atsaucīgas Komisijas darbības stiprināšanā.

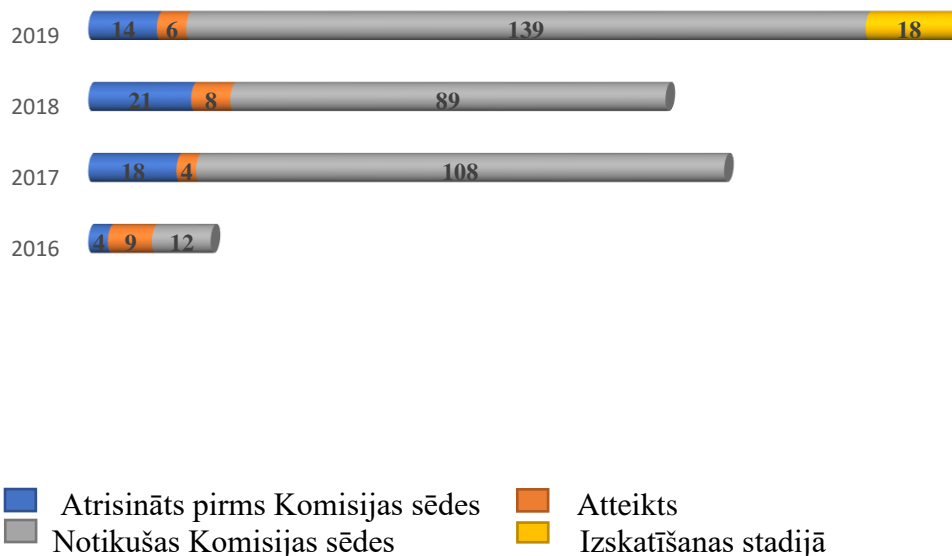
2016.gadā, laika posmā, kad Komisija bija uzsākusi darbību, tika saņemti 25 iesniegumi. 2017.gadā Komisijā tika saņemti 130 iesniegumi. 2018.gadā - 118 iesniegumi. Savukārt 2019.gadā tika saņemti jau 176 Komisijai adresēti iesniegumi. Salīdzinot saņemto iesniegumu skaitu kopš Komisijas darbības uzsākšanas 2016.gadā, secināms, ka patērētāji ir izteikuši uzticību Komisijai kā alternatīvam ārpustiesas strīdu risinātājam.

Komisijā saņemto iesniegumu dinamika 2016 - 2019



³ PTAL 26.³ panta pirmā daļa.

Komisijā saņemto iesniegumu izskatīšanas rezultāts 2016 - 2019

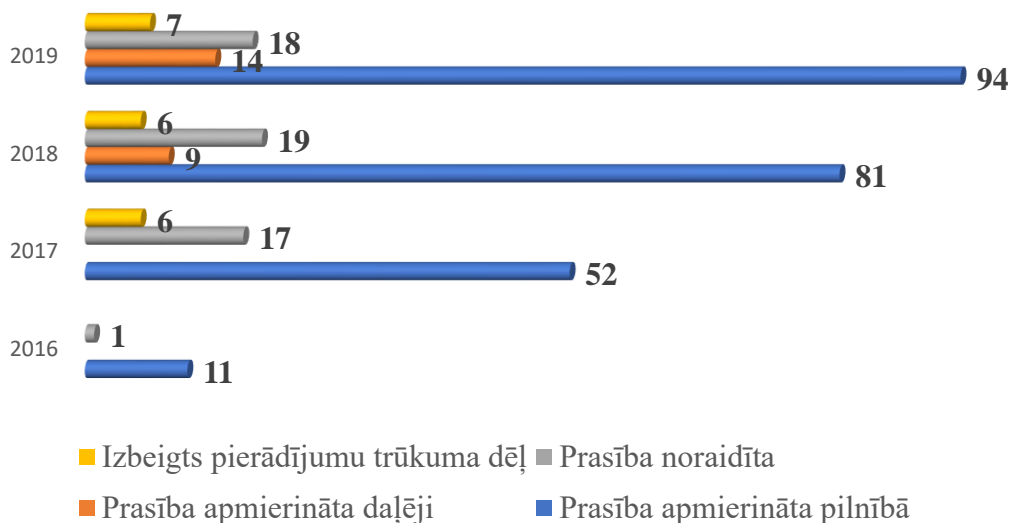


2016.gadā 12 gadījumos tika organizētas Komisijas sēdes. 2017.gadā Komisijas sēdes tika organizētas jau 75. 2018.gadā – 115 sēdes un 2019.gadā 133 Komisijas sēdes.

Vidējais strīdu izskatīšanas ilgums Komisijā iepriekšējos gados bija 1 mēnesis⁴.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.¹¹ panta otrā daļa paredz, ja Komisijai ir nepieciešams uzklaut klātienē patērētāju vai komersantu, uz Komisijas sēdi tiek uzaicinātas strīda puses. Iepriekšējos gados viena mutvārdu sēde ir notikusi 2017.gadā.

Komisijā pieņemtie lēmumi 2016 - 2019



Risinot strīdus Komisijā, patērētāji un komersanti arvien aktīvāk izmanto iespēju iesniegt pierādījumus sava viedokļa pamatošanai. 2019.gadā Komisijā iesniegti videomateriāli, fotogrāfijas, rakstveida speciālistu atzinumi un ekspertīzes slēdzieni. Patērētāji izmanto iespēju uzrādīt preces Komisijai. Komisijai uzrādīti trimmeri zāles pļaušanai, apavi, mētelis, zīda naktsveļas komplekts, ādas maks, ādas siksnas, mobilie tālruni, tējkanna, austiņas, koferis, fotokamera. Jāpiebilst, ka preces uzrādīšana ļauj

⁴ PTAL 26.¹⁰ pirmā daļa

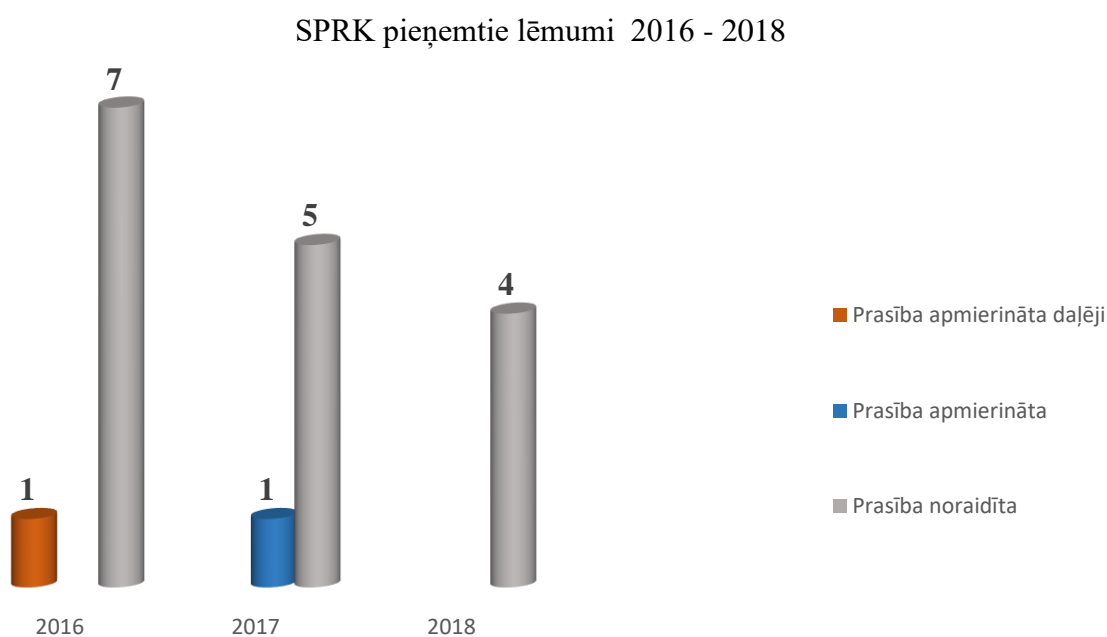
Komisijas locekļiem apskatīt precī, izvērtēt defektu un sniegt viedokli, vai defekts ir ražošanas defekts vai nē.

Komisijas lēmuma labprātīgai izpildei tiek dotas 30 dienas, un ja komersants lēmumu šajās 30 dienās nav izpildījis, informācija par komersantu un neizpildīto lēmumu tiek ievietota PTAC mājas lapas Melnajā sarakstā⁵.

2016.gadā no 11 pieņemtajiem lēmumiem 2 (18%) gadījumos komersanti ir izpildījuši patērētāju prasības, 9 (82%) gadījumos komersanti prasības nav izpildījuši. No 2017.gadā pieņemtajiem 52 lēmumiem izpildīti tika 25 (48%) lēmumi, bet netika izpildīti 27 (52%) lēmumi. Savukārt 2018.gadā no pieņemtajiem 90 lēmumiem izpildīti ir 70 (78%) lēmumi, 20 (22%) lēmumi nav izpildīti. No 2019.gadā pieņemtajiem 108 lēmumiem komersanti ir izpildījuši 45 (42%) lēmumus, nav izpildīts 63 (58%) lēmums. Analizējot lēmumu izpildes rādītājus, secināms, ka komersanti, kuru mērķis ir ilglaicīgi veikt uzņēmējdarbību, izpilda Komisijas lēmumus, savukārt komersanti, kuri arī pēc Komisijas lēmuma pieņemšanas nav izpildījuši, lielākoties ir izbeiguši savu uzņēmējdarbību vai arī to rīcībā bija saskatāmas krāpniecības pazīmes.

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija

Saskaņā ar SPRK sniegto informāciju SPRK kā risinātājs no 2016.gada līdz 2018.gadam ir izskatījis 19 strīdus.



Informācija par pieņemto lēmumu izpildi nav pieejama.

Latvijas Zvērinātu advokātu padome

Latvijas Zvērinātu advokātu padome laika posmā no 2016.gada līdz 2019.gadam ir izskatījusi vienu strīdu. Prasība tika noraidīta.

⁵ PTAL 26.¹² panta septītā un astotā daļa.

Latvijas Alternatīvo finanšu pakalpojumu asociācijas ombuds

Latvijas Alternatīvo finanšu pakalpojumu asociācijas ombuds no 2017.gada līdz 2018.gadam izskatījis 2 strīdus. Vienā lietā tika pieņemts lēmums par kredītlinijas līguma atzīšanu par netaisnīgu un saistību apmēra noteikšanu. Savukārt otrā lietā tika pieņemts lēmums par atteikšanos ierosināt lietu, jo attiecīgā pakalpojuma sniedzēja strīdu izskatīšana neietilpa risinātāja kompetencē.

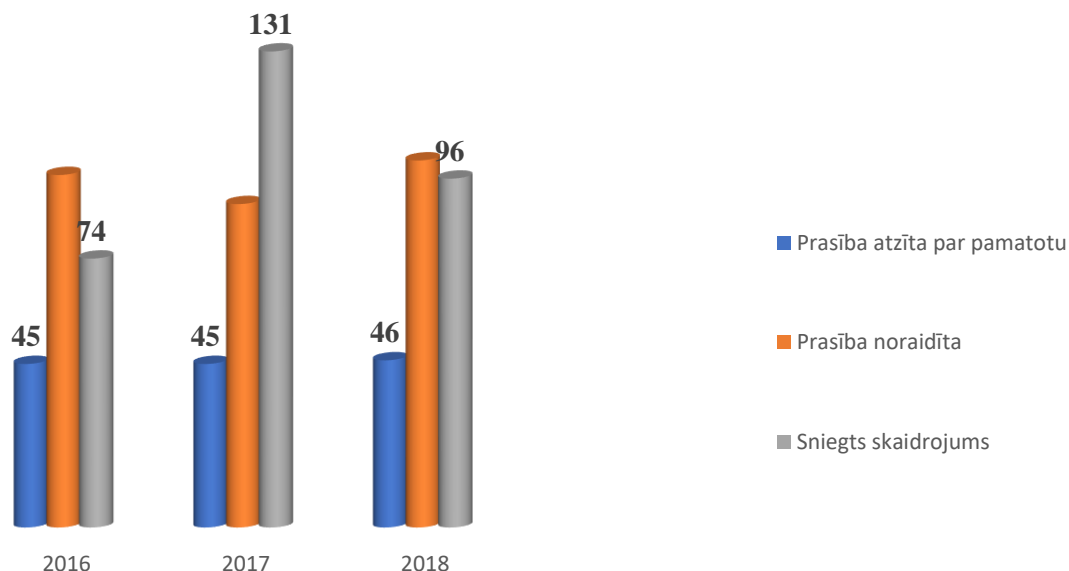
Latvijas Finanšu nozares asociācijas Ombuds

No Latvijas Finanšu nozares asociācijas Ombuda sniegtās informācijas izriet, ka pieaug saņemto iesniegumu skaits. Ja 2016.gadā tika saņemtas 6 sūdzības, tad 2017.gadā jau 11 sūdzības, 2018.gadā 20 sūdzības un 2019.gadā 16 sūdzības. Divos gadījumos starp pusēm tika panākta vienošanās par strīda risinājumu, bet lielākajā sūdzību daļā tika sniegtas konsultācijas, sniegti skaidrojumi.

Biedrība Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs

Biedrība Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs saņem cietušo trešo personu iesniegumus par apdrošināšanas sabiedrību pieņemtajiem lēmumiem un rīcības atbilstību normatīvajiem aktiem. 2016.gadā tika saņemtas 216 sūdzības, 2017.gadā tika saņemtas 265 sūdzības un 2018.gadā - 243 sūdzības.

Biedrības Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs atzinumi 2016 - 2018

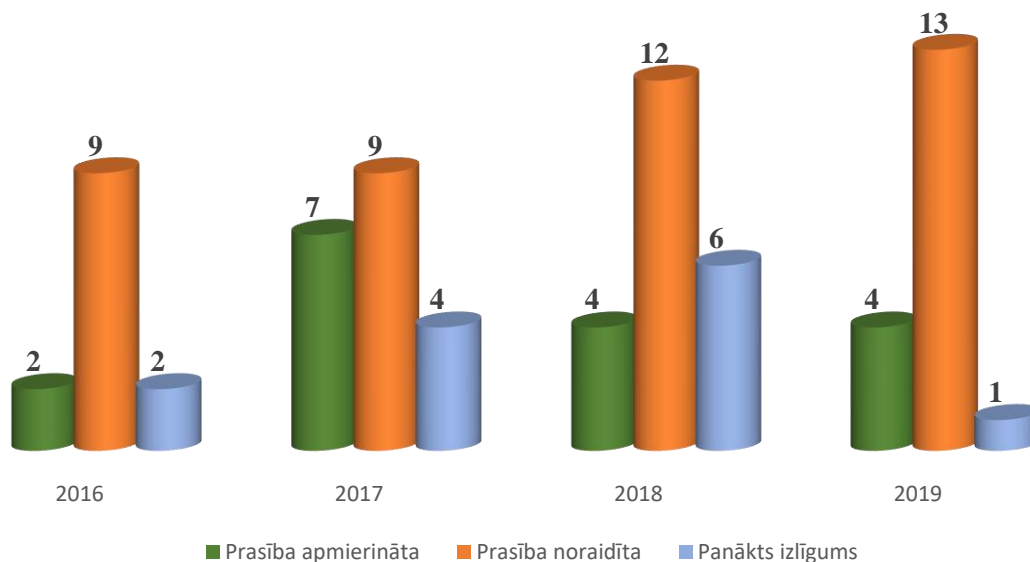


Informācija par pieņemto lēmumu izpildi nav pieejama.

Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuds

Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombudā 2016.gadā saņemtas 15, 2017.gadā 18, 2018. gadā 29 un 2019. gadā saņemtas 16 apdrošinātāju klientu sūdzības.

Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuda pieņemtie lēmumi 2016 - 2019



2016.gadā komersanti lēmums nav izpildījuši. 2017.gadā komersanti izpildīja 7 labvēlīgos lēmumus. 2018.gadā komersanti izpildīja trīs no četriem labvēlīgajiem lēmumiem. 2019.gadā komersanti izpildīja 4 labvēlīgos lēmumus.

Risinātāju norādītais vidējais laiks, kurā tiek izskatīts strīds, ir 2 – 3 mēneši⁶.

Secinājumi par patērētāju ārpustiesas strīdu mehānisma darbību

Daži risinātāji kopš patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisma ieviešanas ir veiksmīgi darbojušies, saņemot patērētāju iesniegumus, savukārt citiem risinātājiem saņemto iesniegumu skaits ir neliels vai to vispār nav. Iemesli šādam nelielam izskatīto strīdu skaitam varētu būt nozares specifika, piemēram, advokatūras statuss. Savukārt LTAB, kuram cietušo trešo personu sūdzību izskatīšana noteikta ar likumu, arī pirms patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisma ieviešanas izskatīja sūdzības (2015.gadā – 221 sūdzība, 2014.gadā – 211 sūdzības). Tāpat jānorāda, ka patērētāji ne vienmēr ir informēti par savām tiesībām strīdus risināt pie risinātāja, jo, piemēram, lai arī SPRK kā risinātājs 2018.gadā ir izskatījis 4 strīdus, SPRK 2018.gadā ir saņēmusi 178 sabiedrisko pakalpojumu lietotāju iesniegumus par regulējamajiem sabiedriskajiem pakalpojumiem⁷.

⁶ PĀSRL 12.panta pirmā daļa.

⁷ SPRK 2018.gada pārskats (https://www.sprk.gov.lv/sites/default/files/editor/Gada_parskats2018_web_okt2.pdf)

Izvērtējot risinātāju sniegto informāciju par strīdu risināšanu, secināms, ka svarīgi lietas izskatīšanā ir pierādījumi, kas pamato pušu viedokļus. Ja strīda puses nesniedz risinātājiem paskaidrojumus, neiesniedz dokumentārus savu viedokļu pamatojošus pierādījumus, risinātājam nav iespējams izlemt jautājumu pēc būtības.

SPRK norāda, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja ieteicamā labā prakse būtu, izskatot sabiedrisko pakalpojumu lietotāju iesniegumus, detalizētāk skaidrot sabiedrisko pakalpojumu lietotājam savu viedokli, rīcību un jo īpaši – pakalpojuma sniegšanas un lietošanas noteikumus, sarežģītākos gadījumos izvērtējot iespējamību tikt ar sabiedrisko pakalpojumu lietotāju arī klātienē. Savukārt sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem vajadzētu rūpīgi iepazīties ar sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas noteikumiem, kas paredz gan sabiedrisko pakalpojumu lietotāju tiesības, gan arī pienākumus.

Latvijas Apdrošinātāju asociācijas Ombuds ir izteicis ieteikumus strīdu starp apdrošinājuma ņēmējiem un apdrošinātajiem novēršanai. Apdrošinājuma ņēmējam rūpīgi jāiepazīstas ar apdrošināšanas līguma noteikumiem, apdrošinātajiem vispusīgi jāizskaidro līguma noteikumi, lielāka uzmanība jāpievērš līgumu sagatavošanai un apdrošinātajiem ir jāpieņem pamatoti lēmumi par atteikumiem izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību.

Nodrošinot Komisijas darbību, PTAC ir ieteicis grozījumus PTAL, paredzot plašākas iespējas lēmuma pieņemšanā, kā arī novēršot dažādas procesuālās nepilnības.

Sabiedrības informēšanai par Komisijas darbību, par pieņemtajiem lēmumiem dažādās jomās PTAC mājaslapā⁸ tiek ievietoti anonimizēti Komisijas lēmumi. Mājaslapā tiek ievietoti gan patērētājiem labvēlīgie, gan nelabvēlīgie lēmumi. Tāpat kā labas prakses piemērs pieņemto lēmumu publicēšanā norādāma SPRK.

Izvērtējot risinātāju darbību iepriekšējos četros gados, secinām, ka notiek risinātāju attīstība, kā arī ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisma pilnveidošanās. Lai pilnveidotu risinātāju praksi sabiedrības informēšanā par risinātāju darbību, patērētāju tiesību aizsardzību regulējošo normatīvo aktu piemērošanā, PTAC ieteiktu organizēt risinātāju konferenci.

⁸ <http://ptac.gov.lv/lv/content/pateretaju-stridu-risinasanas-komisijas-lemumi>