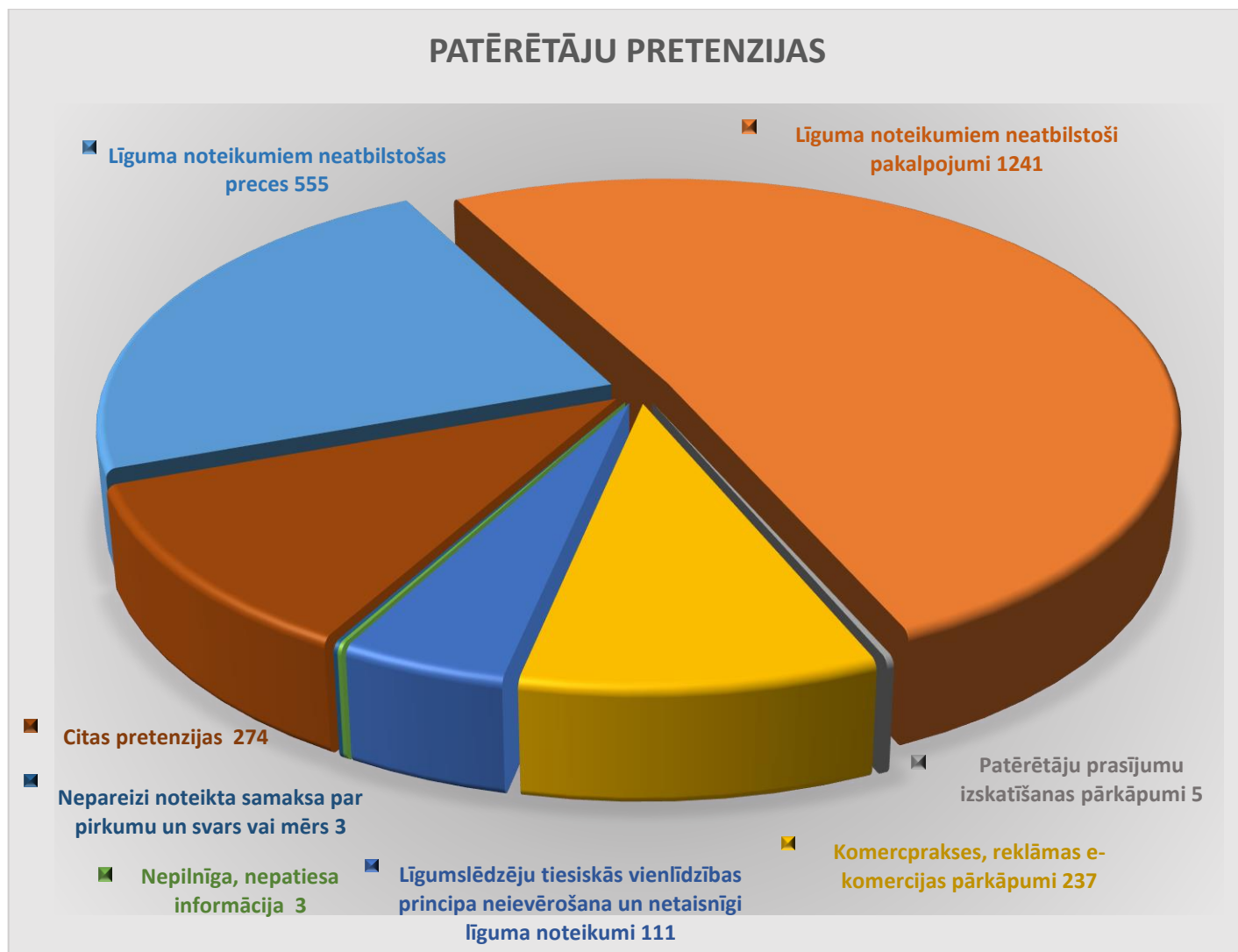


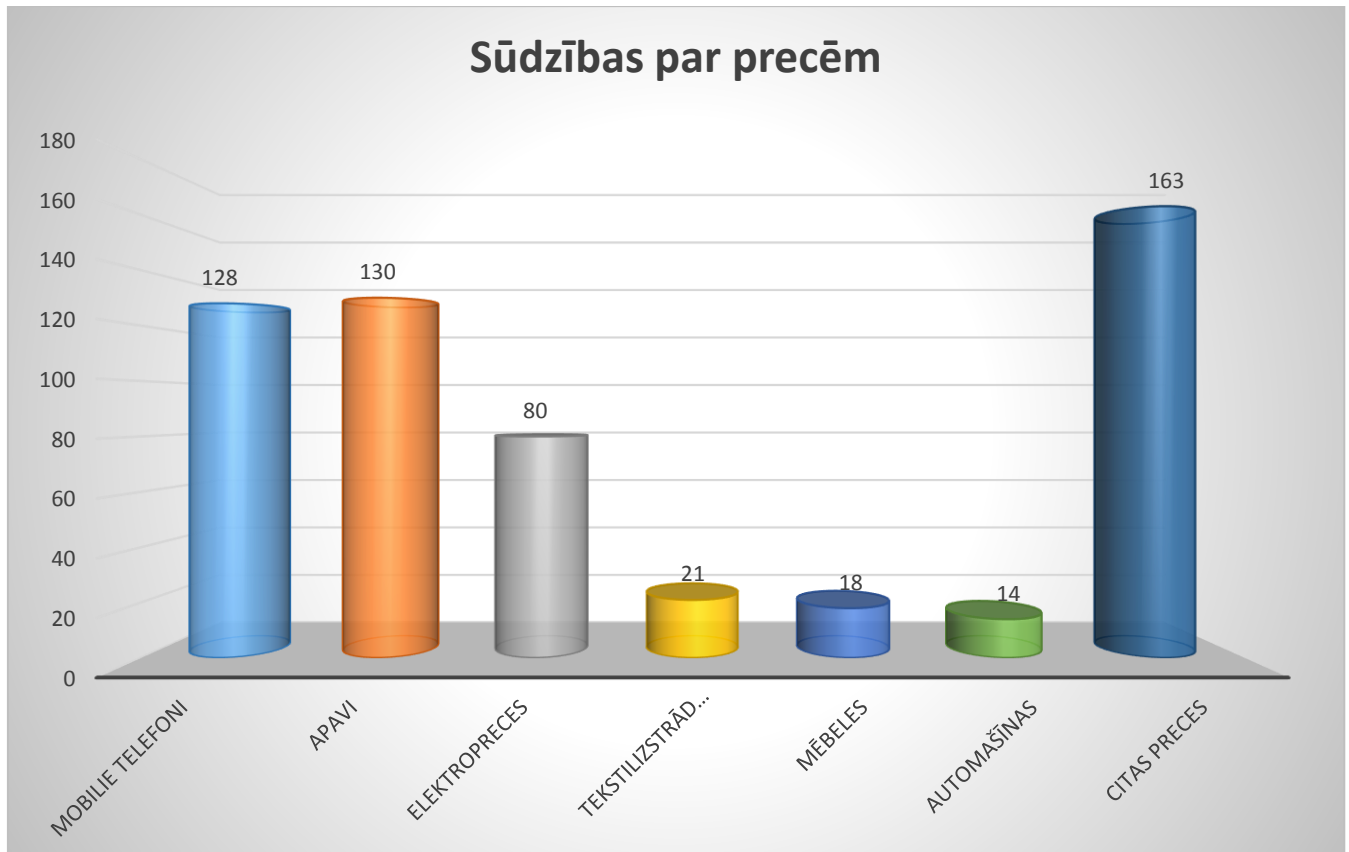
Informācija par patērētājiem sniegto palīdzību strīdu risināšanā 2017.gada 9 mēnešiem

2017.gada 9 mēnešos izskatītas 2383 patērētāju sūdzības. Salīdzinot ar pagājušā gada attiecīgo periodu (1829 sūdzības), izskatīto sūdzību skaits ir palielinājies par 554 sūdzībām vai par 30,3 %.

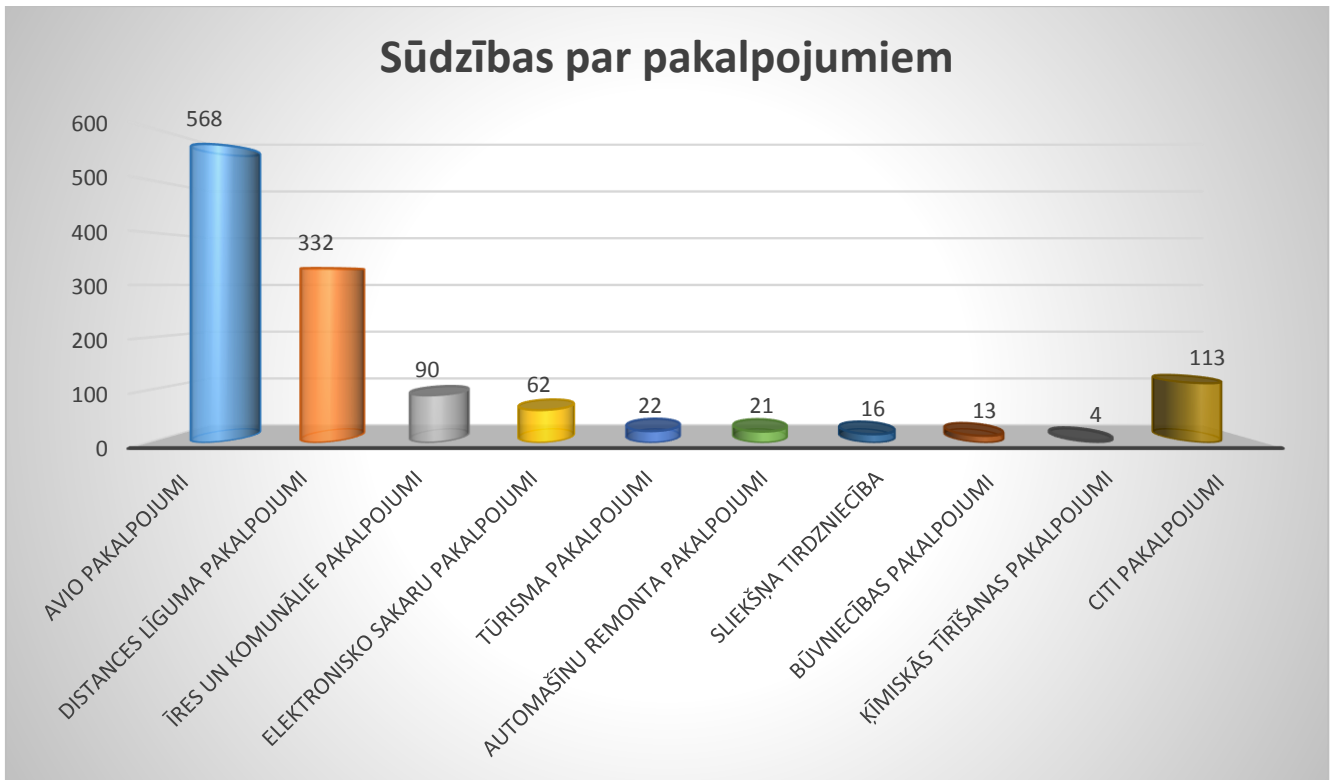


Izskatot saņemtās sūdzības:

- 464 lietās (19,5 %) rasts pozitīvs risinājums patērētājiem;
- 1316 lietās (55,2 %) sniegts skaidrojums/konsultācija/informācija patērētājiem;
- 155 sūdzības (6,5 %) pārsūtītas pēc piekritis citām institūcijām;
- 16 sūdzības (0,7 %) atsauktas;
- 61 sūdzību (2,6%) atteikts izskatīt un
- 370 sūdzības (15,5 %) atrodas izskatīšanas stadijā.



2017. gada 9 mēnešos preču segmentā saņemtas 555 sūdzības, kas ir par 96 sūdzībām vai par 14,7 % mazāk nekā pagājušā gadā (651 sūdzības). Visvairāk sūdzību ir saņemts par apaviem – 23,4 % (130 sūdzības), sūdzības par mobilajiem telefoniem – 23,06 % (128 sūdzības) un elektroprecēm - 14,4 % (80 sūdzības).



Pakalpojumu segmentā saņemta 1241 sūdzība, kas ir par 587 sūdzībām vai par 89,75 % vairāk nekā iepriekšējā gadā (654 sūdzības). Patērētāji visvairāk sūdzējušies par avio pakalpojumiem 45,76 % (568 sūdzības) un distances līgumu pakalpojumiem – 26,75 % (332 sūdzības), kā arī par īres un komunālajiem pakalpojumiem – 7,25 % (90 sūdzības).

Salīdzinājumā ar 2016.gadu par 210,38 % jeb 385 sūdzību ir pieaudzis sūdzību skaits par avio pakalpojumiem (2017. gadā – 568 sūdzības; 2016. gadā – 183 sūdzības). PTAC saskata sūdzību skaita pieauguma saistību ar aktīvu pārstāvības pakalpojumu sniedzēju darbību. Pēdējo gadu laikā aktīvi tiek veidoti uzņēmumi pakalpojumus (*claim agencies*), kas piedāvā pasažieriem pārstāvības, 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 iepriekšējo gadu par 125,8 % jeb 185 sūdzībām ir pieaudzis sūdzību skaits par distances līguma pakalpojumiem (2017. gadā – 332 sūdzības; 2016. gadā – 147 sūdzības). Sūdzību pieaugums ir saistīts ar vairāku 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 diviem šādiem komersantiem – SIA “Baltic Able Traders” un SIA “Viva Trade” PTAC pieņēma lēmumus patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietās. Tāpat ir identificēti vairāki uzņēmumi, kas veic līdzīgu darbību – SIA “Parfims”, SIA “Kompisist”, SIA “Larana”, SIA “Zelta Adatiņas A”, SIA “Reklāmas grupa”, SIA “Prudenta” un SIA “Viva Latvia”.

Patērētāju konsultēšana

2017. gada 9 mēnešos PTAC sniegtas 29 165 konsultācijas.

Klātienē patērētājiem un komersantiem ir sniegtas 1 818 konsultācijas. Pa tālruni patērētājiem, komersantiem un citām iestādēm sniegtas 24 124 konsultācijas. E-pastu veidā sniegtas 3 223 konsultācijas.

No visām sniegtajām konsultācijām 25 466 konsultācijas sniegtas fiziskām personām, 3 493 konsultācijas sniegtas juridiskām personām (uzņēmējiem) un 206 konsultācijas sniegtas iestādēm. Jāatzīmē, ka par 10,34 % vai par 403 konsultācijām salīdzinājumā ar 2016.gada pirmo pusgadu samazinājies sniegto konsultāciju skaits komersantiem. Šāds kritums būtu saistāms ar to, ka komersanti ir kļuvuši daudz zinošāki un izglītotāki saistībā ar jauno sūdzību izskatīšanas regulējumu, kurš ir spēkā vairāk kā gadu, daudzos gadījumos strīdus atrisinot, nekonsultējoties PTAC. Sniegto konsultāciju skaits fiziskām personām ir saglabājies gandrīz iepriekšējā gada līmenī.

Galvenās tēmas, par kurām sniegtas konsultācijas:

- par precēm – 15 013 konsultācija;
- par pakalpojumiem – 5 385 konsultācijas;
- par līgumiem – 1 791 konsultācijas;
- par reklāmas/ komercprakses/ e-komercijas jautājumiem – 800 konsultācijas;
- par tirgus uzraudzību – 941 konsultācijas;
- par metroloģisko uzraudzību – 85 konsultācijas;
- par bīstamo iekārtu uzraudzību – 98 konsultācijas;
- par licencēšanu – 215 konsultācija;
- par citām kategorijām – 4 837 konsultācijas.

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), elektronisko sakaru pakalpojumiem un avio pakalpojumiem. Kā rīkoties, ja preces piegādes vai pakalpojuma izpildes termiņš nav izpildīts. Ir daudz jautājumu no patērētājiem un komersantiem par jauno kārtību strīdu izskatīšanā, ekspertīžu veikšanu, konsultatīvo slēdzienu saņemšanu un citiem jautājumiem.

Daudzi patērētāji interesējas arī par jautājumiem, kas 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.

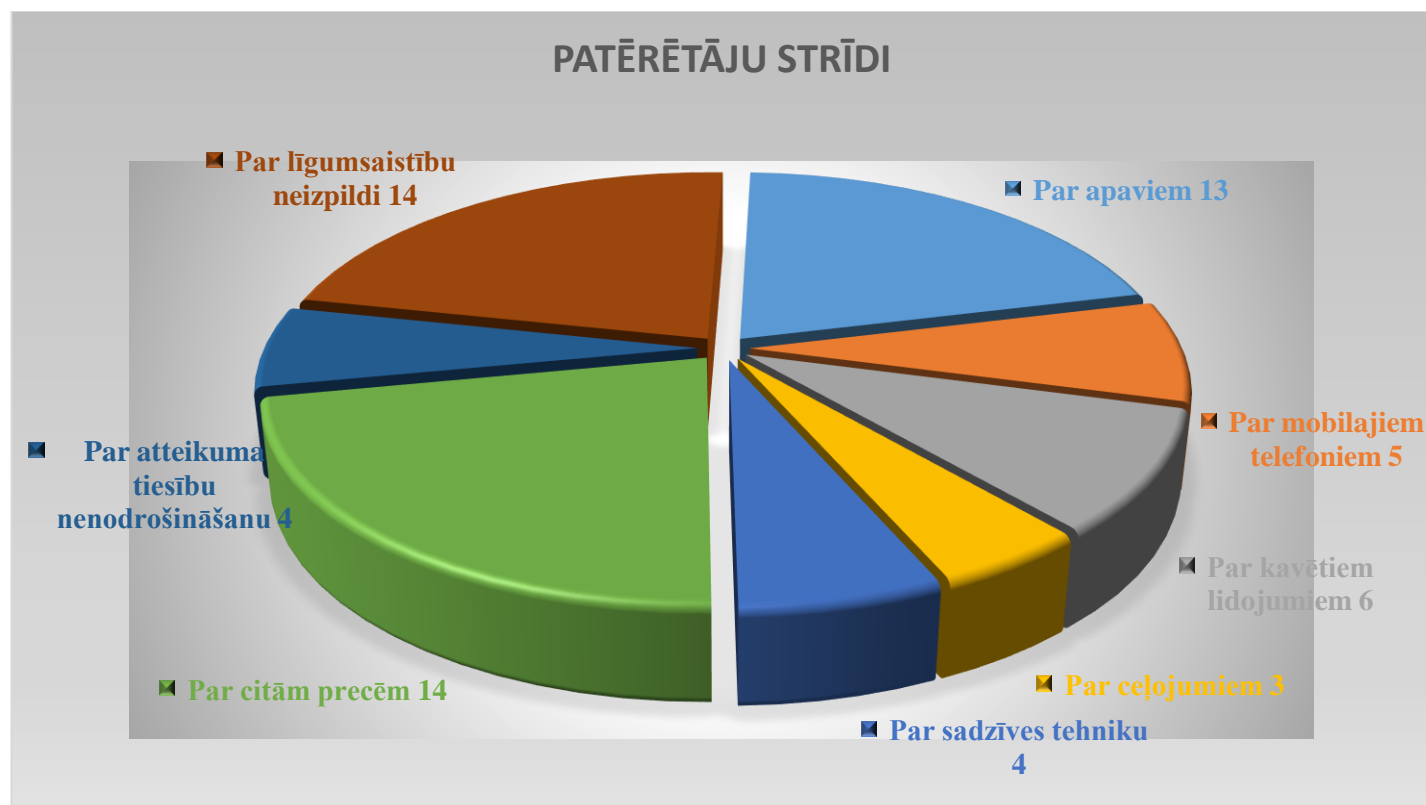
Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbība 2017.gada pirmajā pusgadā

2017.gada 9 mēnešos izskatīti 1610 strīdi starp patērētājiem un komersantiem pirms to virzīšanas uz Komisiju.

Izskatot 1610 saņemtos iesniegumus par strīdiem:

- 450 gadījumos (28,0 %) strīdi tika atrisināti;
- 259 gadījumos (16,1 %) patērētāji informēti par tiesībām turpināt strīdu risināt Komisijā;
- 459 gadījumos (28,5 %) patērētājiem sniegta palīdzība, sniegts skaidrojums par turpmāko iespējamo rīcību (nav pareizi uzsākta lietas risināšana, komersanta maksātspēja, cits ārpusstiesas risinātājs);
- 11 gadījumos (0,7 %) atbildes vēstulē sniegta informācija, ka lietu varētu virzīt uz Komisiju, bet nav Komisijas sastāva;
- 12 (0,7 %) gadījumos sniegta informācija, ka Komisija strīdu neizskatītu (cena nepārsniedz 20,00 EUR; cena pārsniedz 14,000 EUR; zaudējumi);
- 128 iesniegumi (8,0 %) pārsūtīti pēc piekrišanas citām institūcijām;
- 10 iesniegumi (0,6 %) atsaukti;
- 7 iesniegumu (0,4 %) atteikts izskatīt un
- 274 iesniegumi (17,0 %) atrodas izskatīšanas stadijā.

2017.gada 9 mēnešos Komisijā saņemti 66 iesniegumi.



No Komisijā saņemtajiem 66 iesniegumiem:

- 11 gadījumos patērētāju prasības izpildītas līdz Komisijas sēdes sasaukšanai;
- 34 gadījumos notikušas Komisijas sēdes;
- 2 gadījumā atteikts izskatīt, jo nav iespējams sasaukt Komisiju;
- 19 iesniegumi izskatīšanas stadijā.

2017.gada 9 mēnešos notikušas 44 Patērētāju strīdu risināšanas komisijas (turpmāk – Komisija) sēdes (tai skaitā 10 sēdes – par 2016.gadā saņemtajiem strīdiem), 35 gadījumos pieņemot patērētājiem labvēlīgus lēmumus, 9 gadījumos patērētāju prasība tika noraidīta. Ar Komisijas pieņemtajiem lēmumiem iespējams iepazīties: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/pateretaju-stridu-risinanas-komisijas-lemumi>. Vienā gadījumā strīds tika izskatīts mutvārdu sēdē.

No 35 Komisijā pieņemtā lēmuma, kuriem iestāties labprātīgās izpildes termiņš, komersanti ir izpildījuši 12 lēmumus, 15 lēmumi nav izpildīti un komersanti ir iekļauti *Melnajā sarakstā*, savukārt 8 gadījumos vēl nav beidzies lēmumu labprātīgās izpildes termiņš. Melno sarakstu skatīt šeit: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/melnais-saraksts>.

Četri no *Melnajā sarakstā* iekļautajiem komersantiem faktiski savu saimniecisko darbību ir izbeiguši (SIA “Perseus Paviljon”; SIA “GoAdventure”; SIA “Jagrs”; SIA “Prudenta”), tajā pašā laikā deviņi no *Melnajā sarakstā* iekļautajiem komersantiem, kas nav izpildījuši Komisijas lēmumus, veic aktīvu saimniecisko darbību. Proti, SIA “TVshopEXTRA.lv” (www.tvshopextra.lv), SIA “SF Baltic” (veikals “Dessert” tirdzniecības centrā Spice), SIA “ETG” (veikals “Podium”), SIA “Zelta Adatiņas A” un SIA “Reklāmas druka” (www.zeltaadatinas.lv), SIA “Hemat”, SIA “Leba” (veikals “Stilīgie apavi”), IK “Vipmode”, SIA “IN3”, SIA “KD17”, SIA “G.Sidrabiņš”, SIA “Neostore”.

Komisijā izskatīti vairāki strīdi saistībā ar iegādātām nekvalitatīvām mēbelēm. Vienā gadījumā patērētāja iegādājās dīvānu. Dīvāna lietošanas laikā tam radās defekts – vietām sāka izdilt audums. Patērētāja vērsās pie dīvāna pārdevēja ar prasību veikt dīvāna apmaiņu. Pārdevējs patērētājas prasību noraidīja, jo uzskatīja, ka defekts radies, neievērojot dīvāna ekspluatācijas noteikumus.

Pārdevējs, izskatot patērētājas prasījumu, bija saņēmis speciālista konsultāciju, kurā norādīts, ka audums ir noberzts vietā uz dīvāna malas, pie pašas grīdas, kas visdrīzāk ir radies mehāniskas iedarbības rezultātā. Audums nav izdilis vai kā citādi mainījies savu vizuālo stāvokli vietās, kur ir lielāka slodze un saskarsme ar ķermeni (sēžot, guļot). Speciālista ieskatā auduma izdilumi ir radušies mehāniskas iedarbības rezultātā, piemēram, dīvāns bīdīts mājas uzkopšanas rezultātā, mājas dzīvnieki u.tml.

Komisija sēdē iepazīnās ar speciālista konsultāciju un strīda pušu iesniegtajām dīvāna fotogrāfijām. Komisijas locekle komersantu interešu pārstāve norādīja, ka, konsultējoties ar mēbeļu ražotāju pārstāvjiem, secināts, ka dīvāna audums nav piemērots dīvāna ražošanai savu īpašību dēļ. Savukārt Komisijas loceklis patērētāju interešu pārstāvis norādīja, ka defekts dīvānam atklājās pirmajos sešos mēnešos no dīvāna iegādes dienas, līdz ar to atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likumam, uzskatāms, ka defekts eksistēja dīvāna iegādes dienā. Komisija secināja, ka Sabiedrība nav iesniegusi pietiekamus pierādījumus, ka dīvānam nav ražošanas defekta. Līdz ar to Komisija pieņēma lēmumu apmierināt patērētājas prasību, veikt dīvāna maiņu.

Citā gadījumā patērētāja iegādājās matraci, norādot pārdevējam, ka matracis nepieciešams mazkustīgam cilvēkam. Lietošanas laikā matracim izveidojās izgulējumi. Matrača apskati veica matrača ražotājs, secinot, ka iegādātais matracis nav piemērots tā lietošanas mērķim. Ražotājs piedāvāja apmainīt matraci pret piemērotu, patērētājam samaksājot matraču cenas starpību. Jaunā matrača lietošanas laikā tam tika konstatēti tādi paši defekti kā apmainītajam matracim. Patērētāja izvirzīja ražotājam prasību atmaksāt par matraci samaksāto naudas summu. Ražotājs patērētājas prasību atteicās izpildīt bez eksperta slēdziena. Patērētāja vērsās pie eksperta un saņēma eksperta slēdzienu, ka matracim konstatēts ražošanas

defekts – matrača ieliekšanās, kas radies matrača izgatavošanas procesā, izmantojot nekvalitatīvus materiālus. Arī pēc eksperta slēdziena saņemšanas, matrača ražotājs atteica patērētājas prasības izpildi.

Komisija, izskatot strīda materiālus, konstatēja, ka matracis ir izgatavots, saliekot kopā polstermateriālus, kurus lieto, lai izlīdzinātu slodzes virs jebkura veida atsperēm. Izvērtējot matrača sastāvu un kārtu izvietojumu un pievienotās fotogrāfijas, Komisija konstatēja, ka slānis, kas rada izgulējumus, visticamāk ir salipusi vilna un jūras zāle gaisa caurlaidības trūkuma dēļ. Komisija vērsa uzmanību, ka trīskāršs lateksa klājums nenodrošina pietiekamu ventilācijas iespēju un ķermenim svīstot, šis mitrums netiek izvadīts ārā no matrača un salipina vilnas un jūras zāles slāni. Viena lateksa loksne ir pietiekami gaisa caurlaidīga simetrisku perforētu urbumu dēļ, taču, saliekot trīs loksnes vienu uz otras, šī perforācija pārklājas un ventilācija tiek apturēta.

Komisija vienlaikus nolēma, ka tā kā patērētāja ar ražotāju strīdu risināja jau vairāk kā gadu, veikt matrača maiņu nebūtu samērīgi, ņemot vērā patērētājai radītās neērtības. Līdz ar to Komisija pieņēma lēmumu apmierināt patērētājas izvirzīto prasību - atmaksāt par matraci samaksāto naudas summu un atmaksāt par eksperta atzinumu samaksāto naudas summu.