

Patērētāju strīdu risināšanas Komisijas darbības pārskats par 2021. gadu

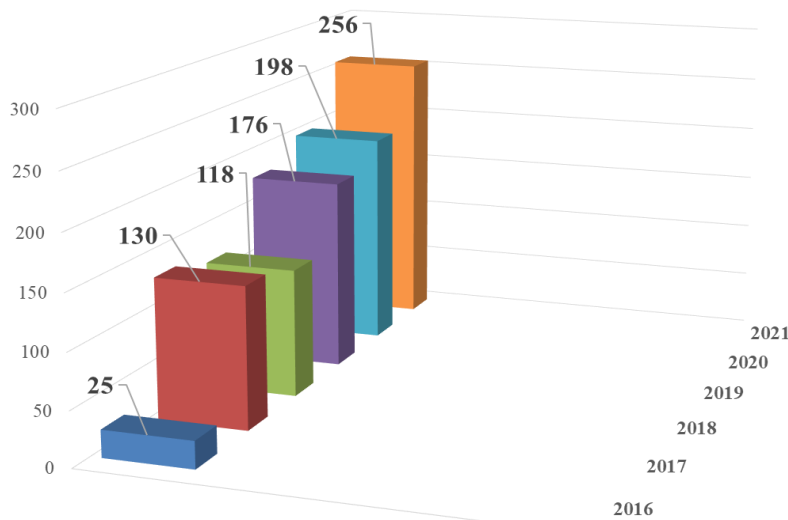
Patērētāju strīdu risināšanas komisija (turpmāk – Komisija) ir ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisms, kas izveidots, lai patērētājiem būtu iespēja savu strīdu ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju risināt bez maksas, ātrāk, efektīvāk salīdzinājumā ar strīda izskatīšanu tiesā. Komisijas sastāvu veido komisijas priekšsēdētājs un komisijas locekļi, kas ir komersantu biedrību un patērētāju tiesību aizsardzības biedrību pārstāvji. Komisijas priekšsēdētāju sarakstā ir iekļauti trīs komisijas priekšsēdētāji – bijušie tiesneši. Patērētāju tiesību aizsardzību Komisijā nodrošina biedrība “Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociācija”. Komisijas darbību nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības centrs. Lai gan Komisijas lēmumiem ir tikai rekomendējošs raksturs, ja komersanti lēmumu neizpilda 30 dienu laikā, tie tiek ievietoti PTAC mājaslapā publicētajā Melnajā sarakstā <https://registri.ptac.gov.lv/lv/content/melnais-saraksts>.

2021. gadā Komisiju bija iespējams sasaukt tādās jomās kā mobilie telefoni, datortehnika, distances līgumi, apavi, tekstilizstrādājumi, auto tirdzniecība un autoremonts, avio un kuģu pasažieru tiesības, 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, būvniecības pakalpojumi, plastmasas izstrādājumi, juridiskie pakalpojumi un kokrūpniecības produkti. 2021.gada beigās Komisijas jomus saraksts tika papildināts ar skrejriteņiem un robotiem putekļu sūcējiem.

2021.gadā Komisija darbu veica attālināti, tas ir, Komisijas sēdes norisinājās tiešsaistē nevis klātienē, ievērojot valstī noteiktos ierobežojumus Covid – 19 infekcijas izplatībai.

Komisijā tika saņemti 256 iesniegumi, kas ir par 22% iesniegumu vairāk nekā 2020. gadā (198 iesniegumi). Salīdzinot saņemto iesniegumu skaitu kopš Komisijas darbības uzsākšanas 2016.gadā, secināms, ka patērētāji ir izteikuši uzticību Komisijai kā alternatīvam ārpustiesas strīdu risinātājam un iesniegumu skaits Komisijā turpina augt ar katru gadu.

Komisijā saņemtie iesniegumi 2016 - 2021



2021. gadā Komisija saņēmusi patērētāju pretenzijas par sekojošām tēmām:



par preces nepiegādi vai pakalpojuma nesniegšanu termiņā –99



par preces atbilstību līguma noteikumiem – 90



par atteikuma tiesībām – 26



par tūrisma pakalpojumiem – 19



par pakalpojuma atbilstība līguma noteikumiem - 4



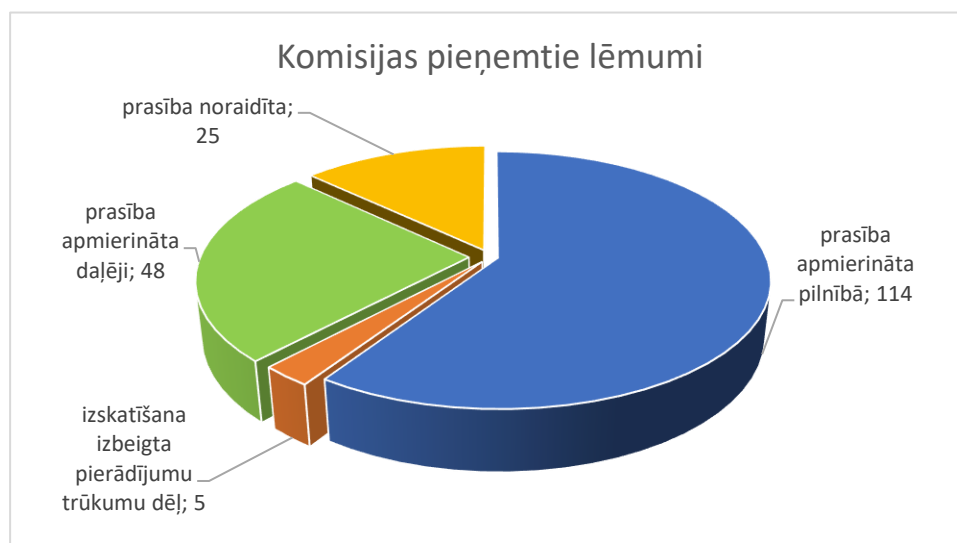
par avio pakalpojumiem – 4



Citas pretenzijas - 5

No Komisijā saņemtajiem 256 iesniegumiem 35 gadījumos strīdi tika atrisināti pirms Komisijas sēdes sasaukšanas, proti, komersants izpildīja patērētāja prasību vai piedāvāja alternatīvu risinājumu, kam patērētājs piekrita, 7 gadījumos strīda izskatīšana Komisijā tika atteikta. Gadījumi, kad strīda izskatīšana tika atteikta, bija saistīti ar to, ka komersantam tika konstatēts maksātnespējas process vai likvidācija, kā arī strīda izskatīšana tika atteikta gadījumos, kad komersantu biedrības attiecīgajā jomā nebija deleģējušas pārstāvjus dalībai Komisijā, līdz ar to Komisijas sēdi sasaukt nebija iespējams. Vienā gadījumā iesnieguma izskatīšana tika atteikta, jo tika nokavēts iesnieguma iesniegšanas termiņš.

2021.gadā Komisijā tika pieņemti 192 lēmumi, no kuriem 142 lēmumi par 2021.gadā saņemtajiem strīdiem, bet 50 par 2020.gadā saņemtajiem strīdiem.



Vidējais strīdu izskatīšanas ilgums 2021.gadā Komisijā bija 2 mēneši. Visas Komisijas sēdes ir notikušas rakstveida procesā.

Ņemot vērā, ka, risinot strīdus Komisijā, strīda izskatīšana notiek balstoties uz pušu iesniegtajiem pierādījumiem, patērētāji un komersanti aktīvi izmantoja iespēju iesniegt pierādījumus sava viedokļa pamatošanai. 2021.gadā Komisijā iesniegti videomateriāli, fotogrāfijas, rakstveida speciālistu atzinumi un ekspertīzes slēdzieni.

Kopumā no 2021.gadā Komisijā pieņemtajiem 162 patērētājiem labvēlīgajiem lēmumiem, komersanti ir izpildījuši 66 lēmumus, kas sastāda 41%. Komisijas lēmumus nav izpildījuši gan tādi komersanti, kas rīkojušies negodprātīgi attiecībā pret patērētājiem, neizpildot savas saistības, un nu ir izbeiguši savu darbību, gan arī tādi komersanti, kas joprojām veic aktīvu saimniecisko darbību. Ar "Melno sarakstu" iespējams iepazīties šeit: <https://registri.ptac.gov.lv/lv/content/melnais-saraksts>

Daži piemēri no Komisijā izskatītajām lietām



par iegādātu līguma noteikumiem neatbilstošu automašīnu.

Pēc lietotas automašīnas iegādes tika konstatēts, ka automašīnai ir dažādi defekti un sagrozīti odometra rādījumi. No patērētājas iesnieguma izriet, ka patērētāja vēlas, lai iegādātā lietotā automašīna tiktu apmainīta pret tādas pašas markas automašīnu, tehniski labā stāvoklī, 2014.gada izlaidumu un nelielu nobraukumu. Komisija norāda, ka visticamāk sabiedrībai nebūs iespējams nodrošināt automašīnas maiņu uz tādu, kas atbilstu patērētājas prasībām, un izmaksas, kas sabiedrībai rastos, lai veiktu maiņu uz patērētājas prasībām atbilstošu automašīnu, būtu nesamērīgi augstas. Tāpat Komisija norāda, ka, ņemot vērā to, ka automašīna jau ir tikusi lietota vairāk kā gadu, nebūtu samērīgi prasīt automašīnas maiņu.

Komisija, veicot tirgus analīzi un izvērtējot tirgū esošās automašīnas ar līdzvērtīgiem rādītājiem kā patērētājas iegādātā automašīna, secina, ka citas tirgū esošās līdzvērtīgas automašīnas maksā par 28 – 30% lētāk kā patērētājas iegādātā automašīna.

Ņemot vērā minēto, tā kā patērētāja, iegādājoties automašīnu, tika maldināta par tās nobraukumu un līdz ar to ir uzskatāma par līguma noteikumiem neatbilstošu, kā arī to, ka automašīnas maiņa atbilstoši patērētājas izvirzītajām prasībām nebūs iespējama, kā arī šāda prasība nebūs samērīga, Komisijas ieskatā patērētāja ir tiesīga prasīt cenas samazinājumu 30% apmērā no automašīnas sākotnējās vērtības 15400,00 EUR.



Līguma noteikumiem neatbilstošs briļļu ietvars

Citā gadījumā Komisija izskatīja strīdu saistībā ar iegādātiem briļļu ietvariem. Pēc gada patērētāja konstatēja, ka ietvariem lobās nost krāsa. Sabiedrība atteica izpildīt patērētāja prasību par ietvaru maiņu, norādot, ka briļļu rāmim nav konstatēts ražošanas defekts, bet defekts radies neatbilstošas lietošanas rezultātā, tas ir, uz ietvara tikusi kodīga viela (sviedri, kosmētika, utt), kas oksidēja acetātu un tā rezultātā ir nonākusi krāsa. Sabiedrība, izrādot pretimnākšanu piedāvāja

patērētājam samainīt briļļu rāmi pret citu, bet patērētāju neapmierināja neviens no piedāvātajiem maiņas variantiem.

Komisija, pārbaudot medicīnas iekārtu reģistru, secināja, ka konkrētā modeļa briļļu ietvarus ražotājs nav atsaucis, kas nozīmē, ka problēma ir ar atsevišķiem briļļu ietvariem, nevis visu saražoto ietvaru partiju. Aplūkojot lietā esošās fotogrāfijas, Komisija secināja, ka bojājuma vietas uz brillēm neļauj viennozīmīgi noteikt bojājuma iemeslu un Komisijai nav iespējams viennozīmīgi noteikt vai brilles ir līguma noteikumiem neatbilstošas.

Tomēr Komisija, izvērtējot pieejamo informāciju par poliamīda materiālu un acetātu, secina, ka poliamīda materiāls ir izturīgs pret skrāpējumiem un ķīmiju, līdz ar to briļļu ietvarus, kas izgatavoti no poliamīda materiāla, nevajadzētu tik viegli sabojāt. Tāpat Komisija secina, ka patērētājam ir ilgstoša briļļu valkāšanas pieredze, līdz ar to Komisijas ieskatā patērētājam ar ilgstošu briļļu valkāšanas pieredzi vajadzētu zināt kā brilles nēsāt un kādas darbības ar brillēm nedrīkst veikt.

Komisijas ieskatā kā strīda risinājums būtu jāveic briļļu ietvaru maiņa pret tādu pašu ietvaru vai līdzvērtīgu. Gadījumā, ja briļļu ietvars jāmaina pret līdzvērtīgiem un tādējādi ir jānomaina arī briļļu lēcas, sabiedrībai vajadzētu segt daļu izmaksu, kas saistītas ar jaunu lēcu iegādi. Tāpat šādā gadījumā sabiedrībai būtu jāsedz izmaksas, kas saistītas ar veikto darbu, lai briļļu rāmī tiktu ievietotas jaunas lēcas.