

Patērētāju strīdu risināšanas Komisijas darbības pārskats par 2022. 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>.

2022. gadā Komisiju bija iespējams sasaukt tādās jomās kā:

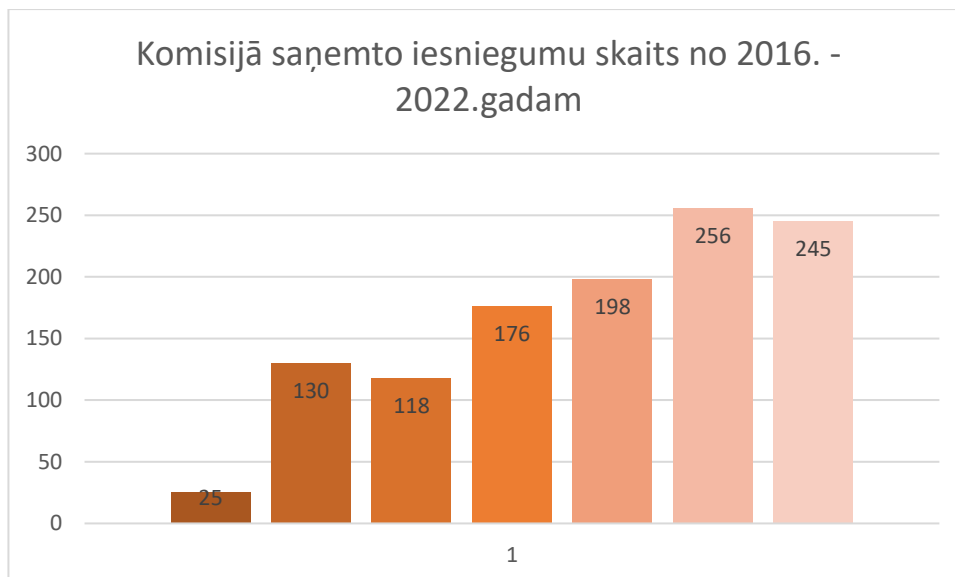
- mobilie telefoni,
- datortehnika,
- elektriski skrejriteņi,
- roboti – putekļsūcēji,
- distances līgumi,
- apavi,
- tekstilizstrādājumi,
- auto tirdzniecība un autoremonts,
- avio un kuģu pasažieru tiesības,
- tūrisms,
- telekomunikācijas,
- elektroniskie sakari,
- kokapstrāde un mēbeles,
- dārza tehnika,
- instrumenti,
- optika un optometrija,
- koferi, somas, kažokādas (tai skaitā šūšana un labošana),
- logi un durvis (tai skaitā montāža),
- būvizstrādājumi un jumliņa pakalpojumi,
- finanšu pakalpojumi,
- būvniecības pakalpojumi,
- plastmasas izstrādājumi,
- juridiskie jautājumi
- kokrūpniecības produkti.

2022. gada beigās Komisijas jomu saraksts tika papildināts ar:

- dārza tehniku,
- instrumentiem
- un sporta precēm.

2022.gadā Komisija darbu turpināja veikt attālināti, tas ir, Komisijas sēdes norisinājās tiešsaistē nevis klātienē. Attālinātās Komisijas sēdes veicina Komisijā izskatīto lietu skaitu pieaugumu.

Komisijā tika saņemti **245 iesniegumi**, kas ir nedaudz mazāk kā 2021. gadā (256 iesniegumi). Salīdzinot saņemto iesniegumu skaitu kopš Komisijas darbības uzsākšanas 2016.gadā, secināms, ka patērētāji ir izteikuši uzticību Komisijai kā alternatīvam ārpusstiesas strīdu risinātājam.



2022. gadā Komisija saņēmusi patērētāju pretenzijas par sekojošām tēmām:



par preces nepiegādi vai pakalpojuma nesniegšanu termiņā –91



par preces atbilstību līguma noteikumiem – 83



par atteikuma tiesībām – 17



par tūrisma pakalpojumiem – 24



par pakalpojuma atbilstība līguma noteikumiem - 11



par avio pakalpojumiem – 2

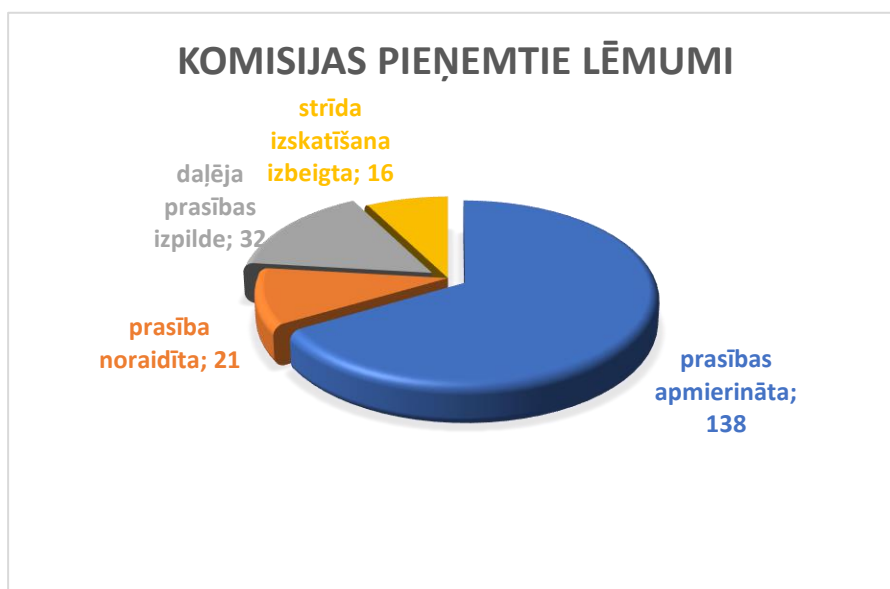


citas pretenzijas - 6

2022.gadā Komisija turpināja izskatīt strīdus, kas radušies Covid – 19 infekcijas ierobežošanas seku dēļ (atcelti ceļojumi, koncerti), kā arī nāca klāt iesniegumi par nesniegtiem pakalpojumiem Ukrainā notiekošās karadarbības un dēļ tās noteiktajām sankcijām dažādām personām (izrādes, koncerti). Joprojām tika saņemti daudz iesniegumi par termiņā nepiegādātu preci. Saņemtie iesniegumi pamatā bija saistīti ar internetveikalos iegādātām precēm, par kurām tika samaksāta nauda, bet prece piegādāta netika.

No Komisijā saņemtajiem 245 iesniegumiem 27 gadījumos strīdi tika atrisināti pirms Komisijas sēdes sasaukšanas, proti, komersants izpildīja patērētāja prasību vai piedāvāja alternatīvu risinājumu, kam patērētājs piekrita, 26 gadījumos, jeb 11% gadījumu strīda izskatīšana Komisijā tika atteikta. Gadījumi, kad strīda izskatīšana tika atteikta, bija saistīti ar to, ka komersantam tika konstatēts maksātnespējas process vai likvidācija, vai, ja preces, pakalpojuma summa nesasniedza 20,00 EUR, vai pārsniedza 14000,00 EUR.

2022.gadā Komisijā tika pieņemti **207 lēmumi**, no kuriem 149 lēmumi par 2022.gadā saņemtajiem strīdiem, bet 58 par 2021.gadā saņemtajiem strīdiem.



Vidējais strīdu izskatīšanas ilgums 2022.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. 2022. gadā Komisijā iesniegti videomateriāli, fotogrāfijas, rakstveida speciālistu atzinumi un ekspertīzes slēdzieni. Tomēr jānorāda, ka 15 gadījumos, jeb 7% gadījumu Komisija pieņēma lēmumu izbeigt strīda izskatīšanu pierādījumu trūkumu dēļ, kas saistīts ar to, ka strīda puses nebija iesniegušas pierādījumus, kas ļautu Komisijai pieņemt lēmumu pēc būtības.

Kopumā no 2022.gadā Komisijā pieņemtajiem 170 patērētājiem labvēlīgajiem lēmumiem, komersanti ir izpildījuši 69 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 izgatavotu līguma noteikumiem neatbilstošu vannas istabas skapīti.

Komisija izskatīja strīdu par divu vannas istabas skapīšu izgatavošanu un uzstādīšanu. Pēc skapīšu uzstādīšanas tika konstatēts, ka to atvēršana ar iebūvēto “tip-on” mehānismu nav viegla un vienam skapītim bez iepriekšējas saskaņošanas bija mainīti atvilktnes izmēri, tās augstumu palielinot par 7 cm, savukārt skapīša kāju augstums samazināts par gandrīz 10 cm.

Sabiedrība lietā skaidroja, ka vannas istabu skapīšu izmērus un furnitūru izvēlējās patērētāja, bet Sabiedrība veica tikai izpildījumu. Vienīgi pie tehnoloģisko rasējumu veidošanas tika veikti nelielas izmaiņas mēbeles augstumā, lai pie montāžas skapītī ietilptu arī sifons. Savukārt izvēlēties skapītim “tip-on” mehānismu bija patērētājas izvēle.

Izvērtējot skapīša pasūtījuma pieteikumā norādīto, Komisija secināja, ka pasūtījumā norādītā izmēra atvilknei ir neveiksmīgi izvēlēts atvilktnes atvēršanas/aizvēršanas risinājums. “Tip-on” mehānisms pie pasūtījumā paredzētā atvilktnes izmēra nestrādās pareizi. Atvilktnē ir pārāk gara šādam mehānismam, līdz ar to Komisijas ieskatā, tas, ka “tip-on” mehānisms nestrādā korekti ir saistīts ar atvilktnes dizaina risinājumu, nevis saistīts ar skapīša izgatavošanu un uzstādīšanu.

Savukārt attiecībā uz strīdu par skapīša izmēriem, Komisija secina, ka skapītis nav izgatavots tādos izmēros, kā to pasūtīja patērētāja un sabiedrība izmaiņas veikusi bez iepriekšējas saskaņošanas ar patērētāju.

Lēmumā Komisija norādīja, ja skapīša izgatavošanas laikā sabiedrība secināja, ka nepieciešams mainīt skapīša detaļu izmērus, sabiedrībai bija pienākums par to informēt patērētāju un saņemt patērētājas piekrišanu šādu izmaiņu veikšanai.

Komisija secināja, ka sabiedrība nebija piedāvājusi nekādus risinājumus, lai novērstu neatbilstošos skapīša izmērus, savukārt skapīša izgatavošana atbilstoši patērētājas norādītajiem izmēriem sabiedrībai nav iespējama, jo skapītī nepieciešams iestrādāt sifonu. Tādējādi Komisija uzdeva par pienākumu sabiedrībai atmaksāt naudu par vannas istabas skapīti.



par dāvanu kartes termiņu

Citā gadījumā Komisija izskatīja strīdu saistībā ar iegādātas dāvanu kartes termiņu – strīds bija par to, ka patērētājam tika uzdāvināta elektroniska dāvanu karte. Patērētājs nepaguva iztērēt visu naudas summu, jo bija beidzies dāvanu kartes izmantošanas termiņš. Tika konstatēts, ka dāvanu kartes derīguma termiņš nesakrīt ar nomināla izmantošanas termiņu. Uz kartes bija norādīts, ka tās derīguma termiņš ir līdz 2021.gada jūnijam. Patērētājs saprata, ka karte ir izmantojama līdz mēneša pēdējai dienai.

Savukārt komersants skaidroja, ka termiņš beidzas 6 mēnešus pēc dāvanu kartes iegādes, konkrētajā datumā, kad dāvanu karte iegādāta, konkrētajā lietā tas bija 2021.gada 8.jūnijs. Uz pašas dāvanu kartes nav norādīta informācija par datumu līdz kuram karte derīga, bet informāciju par to, ka dāvanu karte derīga 6 mēnešus ir uz dāvanu kartes iepakojuma, ka arī interneta vietnē, kur var pārbaudīt dāvanu kartes atlikumu.

Iesnieguma risināšanas gaitā, komersants piekrita veikt uzlabojumus, bet uz pašas dāvanu kartes norādīt faktisko derīguma termiņu neesot iespējams, jo tas saistīts ar elektronisko dāvanu karšu izsniegšanas nosacījumiem, līgumiem utt.

Komisija, vērtējot strīdu no vidējā patērētāja viedokļa, secināja, ka, pirmkārt, dāvanu kartes pircējs būs cita persona, kā dāvanu kartes saņēmējs, kas līdz ar to nezinās dāvanu kartes iegādes datumu un nosacījumus. Otrkārt, patērētājs nevar paredzēt, ka dāvanu kartei ir divi derīguma termiņi. Treškārt Komisija norādīja, ka nevar paļauties, ka patērētājs meklēs interneta vietni, kurā būs dāvanu kartes lietošanas noteikumi, bet patērētājs paļausies uz to info, kas ir sniegta uz dāvanu kartes. Tādējādi Komisija uzdeva komersantam par pienākumu atmaksāt patērētājam dāvanu kartes neizmantoto summu.