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, informācija par komersantiem, kas nav izpildījuši lēmumus, tiek ievietoti PTAC mājaslapā publicētajā Melnajā sarakstā <https://registri.ptac.gov.lv/registri/melnais-saraksts>.

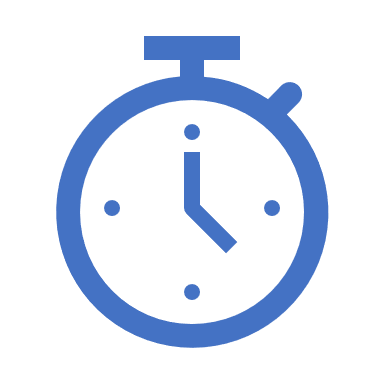
2023. gadā Komisiju bija iespējams sasaukt tādās jomās  kā mobilie telefoni, datortehnika, apavu, apģērbi, tekstilizstrādājumi, kažokādas, tai skaitā apģērbu šūšana un labošana, koferi un somas, dārza tehnika, elektriski skrejriteņi, roboti – putekļsūcēji, kokrūpniecības produkti, kokapstrāde un mēbeles, logi un durvis (tai skaitā montāža), distances līgumi, auto tirdzniecība un autoremonts, avio un kuģu pasažieru tiesības, tūrisms, telekomunikācijas, elektroniskie sakari, optika un optometrija, būvizstrādājumi un jumiķa pakalpojumi, finanšu pakalpojumi, būvniecības pakalpojumi, plastmasas izstrādājumi, juridiskie jautājumi.

2023.gadā Komisija darbu turpināja veikt attālināti, tas ir, Komisijas sēdes norisinājās tiešsaistē. Iespēja Komisijas sēdes organizēt tiešsaistē veicina Komisijā izskatīto lietu skaitu pieaugumu.

Komisijā tika saņemti 223 iesniegumi, kas ir nedaudz mazāk kā 2022. gadā (245 iesniegumi). Salīdzinot saņemto iesniegumu skaitu kopš Komisijas darbības uzsākšanas 2016.gadā, secināms, ka patērētāji ir izteikuši uzticību Komisijai kā alternatīvam ārpustiesas strīdu risinātājam.

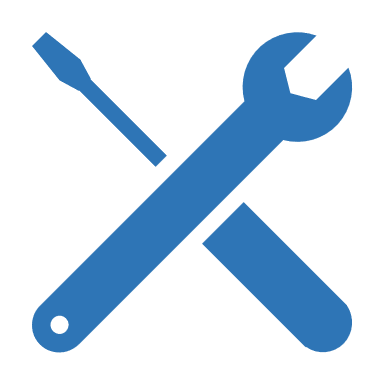
2023. gadā Komisija saņēmusi patērētāju pretenzijas par sekojošām tēmām:

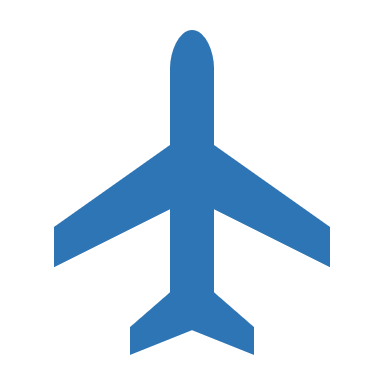
 par preces atbilstību līguma noteikumiem – 110

 par preces nepiegādi vai pakalpojuma nesniegšanu termiņā –57

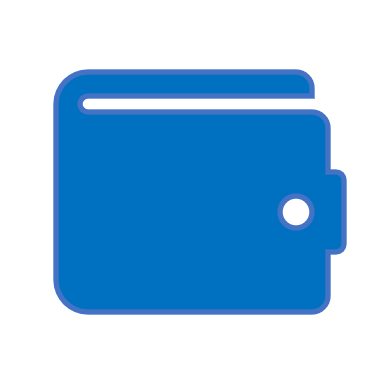
 par atteikuma tiesībām – 23

 par tūrisma pakalpojumiem – 11

 par pakalpojuma atbilstību līguma noteikumiem - 9

 par avio pakalpojumiem – 5

 par citām pretenzijām – 3

par rēķiniem - 2

2023.gadā, salīdzinot ar 2022.gadu, būtiski samazinājās strīdi par preču nepiegādi vai pakalpojumu nesniegšanu termiņā (2022.gadā bija 91 sūdzība, salīdzinot ar 2023.gada 57 sūdzībām), kas saistīts ar to, ka tika saņemts salīdzinoši mazāk sūdzību par krāpnieciskajiem interneta veikaliem un pakalpojuma sniedzējiem, tāpat beidzoties Covid-19 ierobežojumiem, daļa patērētāju ir atgriezušies pie preču iegādes klātienes veikalos, tomēr joprojām, iesniegumi par apmaksātām, bet nepiegādātām precēm veido lielu daļu no Komisijā saņemto iesniegumu skaitu. Tāpat būtiski krities strīdu skaits par tūrisma pakalpojumiem (2022.gadā bija 21 sūdzība, salīdzinot ar 2023.gada 11 sūdzībām), kas saistīts ar to, ka ir beigušies Covid – 19 pandēmijas noteiktie ierobežojumi, kuru dēļ tika atcelti/pārcelti ceļojumi. 2023.gadā strīdi par tūrisma pakalpojumiem bija saistīti ar sniegto tūrisma pakalpojumu kvalitāti, piemēram, neatbilstošas viesnīcas, nenodrošināti transfēra pakalpojumi, un tamlīdzīgi. Savukārt strīdu skaits par preču atbilstību līguma noteikumiem kopš 2022.gada ir būtiski pieaudzis, tas ir, no 83 sūdzībām 2022.gadā uz 110 sūdzībām 2023.gadā).

No Komisijā saņemtajiem 223 iesniegumiem 30 gadījumos strīdi tika atrisināti pirms Komisijas sēdes sasaukšanas, proti, komersants izpildīja patērētāja prasību vai piedāvāja alternatīvu risinājumu, kam patērētājs piekrita, 4 gadījumos jeb 2% gadījumu strīda izskatīšana Komisijā tika atteikta. Gadījumi, kad strīda izskatīšana tika atteikta, bija saistīti ar to, ka komersantam tika konstatēts maksātnespējas process vai likvidācija, ja preces, pakalpojuma summa nesasniedza 20,00 EUR vai pārsniedza 14000,00 EUR, vai iesniedzot iesniegumu, nav ievērots termiņš, kādā jāiesniedz iesniegums Komisijā, tas ir, ir pagājis vairāk kā gads kopš dienas, kad sūdzība vai iesniegums iesniegts pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam.

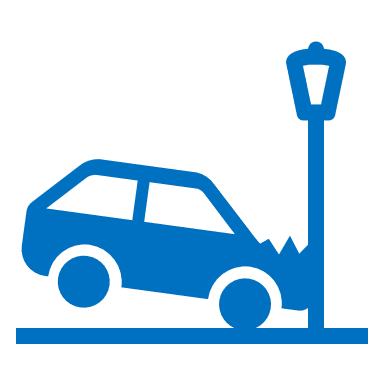
2023.gadā Komisijā tika pieņemti 154 lēmumi, 35 lēmumi tika pieņemti par 2022.gadā saņemtajiem iesniegumiem, savukārt 119 lēmumi par 2023.gadā saņemtajiem iesniegumiem.

Vidējais strīdu izskatīšanas ilgums 2023.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. Tomēr joprojām daudzi patērētāji un komersanti neizprot savas tiesības strīda risināšanas gaitā. Komisija katrā strīdā lūdz komersantu sniegt viedokli par strīdu, kas ietver arī tiesības brīvi iesniegt pierādījumus, kas šo viedokli pamato. Tāpat arī patērētājiem jāpamato savs prasījums ar attiecīgiem pierādījumiem. Tā kā strīda risināšana Komisijā ir ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisms, normatīvie akti neregulē pierādījumu iegūšanu. Strīda puses var brīvi iegūt šos pierādījumus. Vienīgais nosacījums, ka pierādījumiem jābūt noformētiem rakstveidā, ievērojot vispārējās dokumentu noformēšanas prasības, piemēram, valsts valodā vai ar tulkojumu, parakstītam u.tml. 2023. gadā Komisijā iesniegti videomateriāli, fotogrāfijas, rakstveida speciālistu atzinumi un ekspertīzes slēdzieni. Tomēr jānorāda, ka 11 jeb 5% gadījumos 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 2023.gadā Komisijā pieņemtajiem 124 patērētājiem labvēlīgajiem lēmumiem, komersanti ir izpildījuši 57 lēmumus, savukārt 25 gadījumos lēmumu izpilde nav iespējama (kas saistīts ar komersanta likviditāti, saimnieciskās darbības apturēšanu, vai komersants ir izbeidzis savu darbību), līdz ar to no reāli izpildāmiem lēmumiem (lēmumi pret komersantam, kuri veic aktīvu saimniecisko darbību) ir izpildīti 61%.

 Daži piemēri no Komisijā izskatītajām lietām

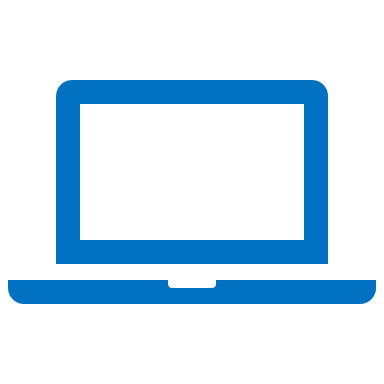
** par transportlīdzekļa nomas laikā transportlīdzeklim radītiem bojājumiem.

*Komisija izskatīja strīdu par transportlīdzekļa nomas laikā transportlīdzeklim radītiem bojājumiem un zaudējumiem. Patērētājs, braucot ar nomātu transportlīdzekli, iebrauca uz ceļa esošā bedrē, kā rezultātā patērētājs guva traumas un transportlīdzeklim tika nodarīti bojājumi. Par transportlīdzeklim radītajiem bojājumiem pakalpojuma sniedzējs no patērētāja bankas konta noņēma naudas summu radīto zaudējumu atlīdzināšanai, kam patērētājs nepiekrita.*

*Sabiedrība, sniedzot skaidrojumu, norādīja, ka rīkojusies saskaņā ar pakalpojuma lietošanas noteikumiem un uzskatīja, ka tā kā transportlīdzekļa bojājumi radušies laikā, kad to lietoja patērētājs, patērētājs ir atbildīgs par radītajiem zaudējumiem.*

*Komisija, izvērtējot strīdu, secināja, ka komersantam nav tiesību vienpusējā kārtā piedzīt no patērētāja zaudējumus, automātiski noņemot naudu no patērētāja bankas konta. Zaudējumu esamību un to apmērs jāpierāda, ievērojot Civillikumā nostiprinātos principus. Komisija norādīja, ka gadījumā, ja starp patērētāju un komersantu noslēgtajā līgumā būtu iekļauts noteikums, ka komersants ir tiesīgs automātiski ieturēt zaudējumus, tas būtu netaisnīgs un nebūtu spēkā.*

*Komisija uzdeva Sabiedrībai par pienākumu atmaksāt no patērētāja konta noņemtos līdzekļus.*

par līguma noteikumiem neatbilstošu portatīvo datoru

*Citā gadījumā Komisija izskatīja strīdu saistībā ar līguma noteikumiem neatbilstošu portatīvo datoru – strīds bija par to, ka patērētāja bija iegādājusies portatīvo datoru, kuru jau pēc diviem mēnešiem nodeva remontā, jo uz melna ekrāna parādījās baltas svītras. Nepilnu gadu pēc remonta patērētāja atkārtoti vērsās pie sabiedrības, norādot, ka, ieslēdzot datoru, tam ir melns ekrāns, ka dators ne uz ko nereaģē, var redzēt arī baltas svītras uz ekrāna, kā arī var būt balts ekrāns, bet sabiedrība defektu nekonstatēja. Rezultātā patērētāja vērsās pie sabiedrības, prasot atgriezt par datoru samaksāto naudu, ņemot vērā to, ka pēc vairākkārtīgām pārbaudēm datora defekti nav novērsti, bet sabiedrība atteica patērētājas prasību, norādot, ka precei defekti nav konstatēti. Patērētāja, nofilmējot konstatēto defektu, vērsās atkārtoti pie sabiedrības, bet sabiedrība atkal defektu nekonstatēja. Patērētāja pasūtīja un saņēma tehnisko apskates aktu, kurā konstatēts, ka datoram neieslēdzas monitors, ja akumulators ir zems. Ieslēgšana notiek tikai tad, kad uzlāde ir vismaz 80%. Šis darbības traucējums varētu būt attiecināms uz mātes plates defektu.*

*Komisija, izvērtējot lietā esošos dokumentus, patērētājas iesniegtos videoierakstus, kuros fiksētas datoram konstatētās neatbilstības, kā arī iesniegtos fotoattēlus, secināja, ka patērētājas pieteiktais defekts ir acīmredzams un nerodas šaubas, ka iegādātajam datoram ir konstatējamas neatbilstības. Komisija norādīja, ka nav saprotams, kādēļ sabiedrība, veicot datora pārbaudi, nekonstatēja portatīvā datora defektus.*

*Komisija, izvērtējot iesniegtos pierādījumus, videoierakstus, piekrita patērētājas iegūtajā tehniskajā apskates aktā norādītajam, ka konstatētie defekti (melns ekrāns, svītras uz ekrāna) varētu būt saistītas ar neatbilstošu datora mātes plati. Ievērojot, ka sabiedrība nebija iesniegusi pierādījumus, kas apliecinātu pretējo, Komisija secināja, ka patērētājas iegādātais dators ir līguma noteikumiem neatbilstošs, un uzdeva par pienākumu atmaksāt patērētājai par portatīvo datoru samaksāto naudu.*