

Ziņojums par patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanu Latvijā 2020 – 2023

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. 2020.gadā PTAC sagatavoja pirmo ziņojumu par periodu no 2016.gada līdz 2019.gadam. Tā kā ir pagājis nākošais četrpadesmitgades periods, tad PTAC ir sagatavojis ziņojumu par patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanu Latvijā no 2020. gada līdz 2023.gadam.

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 seši 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.

Līdz 2020.gada aprīlim ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstā bija iekļauts Latvijas Alternatīvo finanšu pakalpojumu asociācijas Ombuds, bet 2020.gada aprīlī Latvijas Alternatīvo finanšu pakalpojumu asociācijas Ombuds no saraksta tika izslēgts pēc paša vēlēšanās.

Četri risinātāji sarakstā iekļauti uz likuma pamata, savukārt divi 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 kā risinātāja kompetence ir noteikta likuma Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem 32.panta pirmajā daļā. Latvijas Zvērinātu advokātu padomes kā risinātāja kompetence ir noteikta Advokatūras

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

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.

Patērētāju strīdu risināšanas komisija³

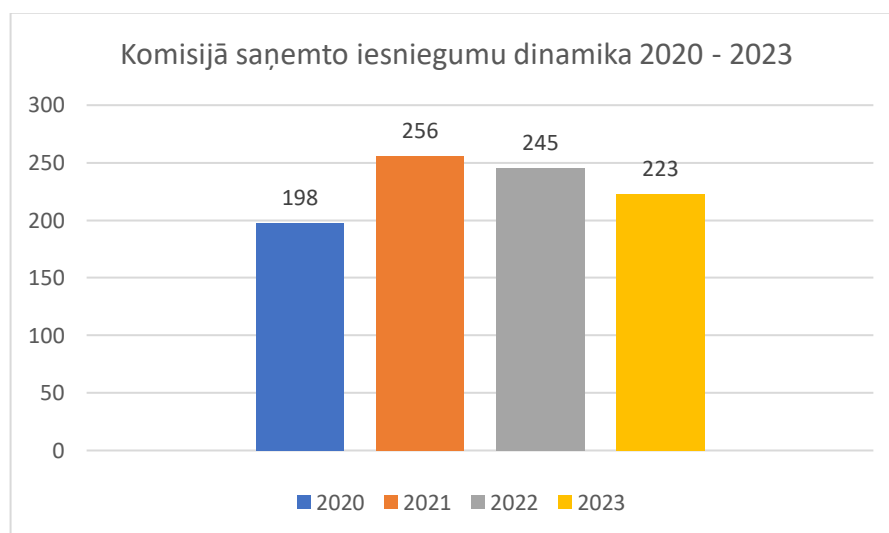
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) nodrošina Komisijas darbību⁴. Komisija uzsāka savu darbību 2016.gadā ar iespēju risināt strīdus 16 jomās. Katru gadu PTAC veic ieguldījumu sarunās ar komersantu asociācijām, lai papildinātu Komisijas kompetenci patērētājiem aktuālās jomās.

2020.gadā Komisiju bija iespējams sasaukt 26 jomās, 2021.gadā - 27 jomās, 2022.gadā un 2023.gadā - 28 jomās.

Tiek turpināts darbs pie jomu paplašināšanas, veicot pārrunas ar komersantu asociācijām un aicinot izvērtēt iespēju deleģēt pārstāvjus jomās, kurās patērētājiem nepieciešama palīdzība strīdu risināšanā. Šobrīd aktuālas jomas, kurās nav iespējams sasaukt Komisiju, ir juvelierizstrādājumi, pulksteņi, dažādas bērnu preces, sadzīves tehnika. Jānorāda, ka komersantu asociācijas nav atsaucīgas Komisijas darbības stiprināšanā.

2020.gadā Komisijā tika saņemti 198 iesniegumi. 2021.gadā Komisijā tika saņemti 256 iesniegumi. 2022.gadā - 245 iesniegumi. Savukārt 2023.gadā tika saņemti 223 Komisijai adresēti iesniegumi.

Salīdzinot saņemto iesniegumu skaitu kopš Komisijas darbības uzsākšanas 2016.gadā, secināms, ka patērētāji ir izteikuši uzticību Komisijai kā alternatīvam ārpusstiesas strīdu risinātājam.

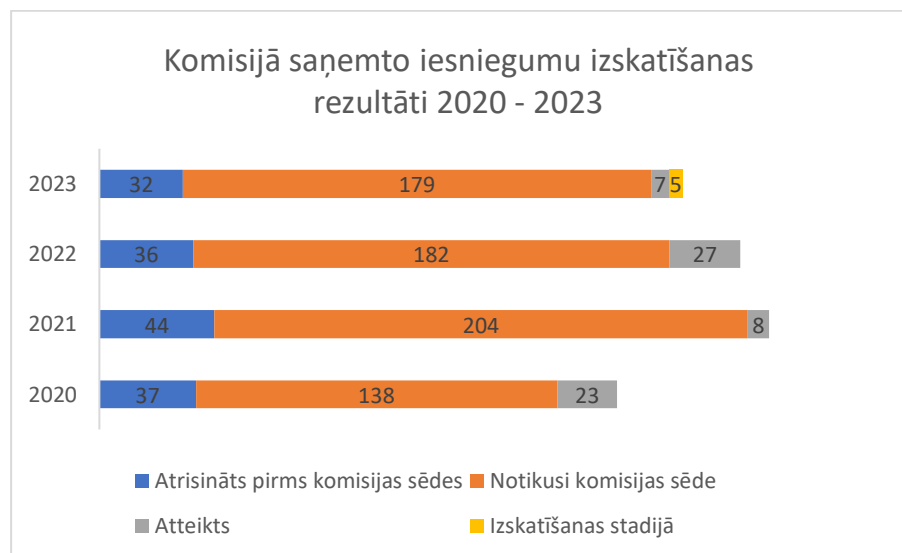


2021.gadā un 2022.gadā būtiskais iesnieguma skaita pieaugums Komisijā skaidrojams ar Covid – 19 pandēmijas izplatību pasaulē, tai skaitā Latvijā un tās radīto seku dēļ, piemēram,

³ <https://www.ptac.gov.lv/lv/pateretaju-stridu-risinasanas-komisija>

⁴ PTAL 26. ³ panta pirmā daļa

atcelti, nenotikuši ceļojumi, koncerti. Patērētāju paraduma maiņu, piemēram, vairāk iepirkties interneta veikalos, kas ne vienmēr ir uzticami un draudzīgi patērētājiem.

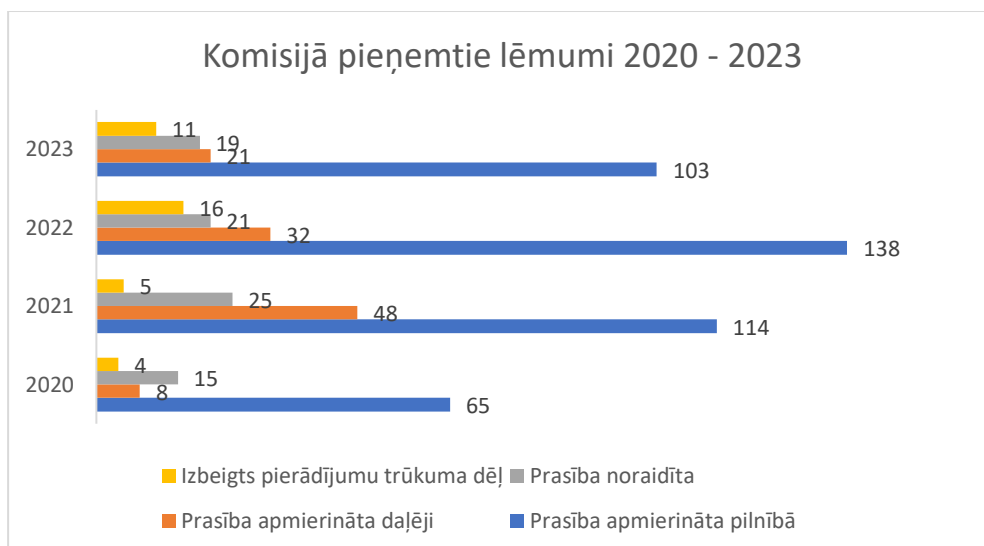


2020.gadā 129 gadījumos tika organizētas Komisijas sēdes. 2021.gadā tika organizētas jau 192 Komisijas sēdes. 2022.gadā – 207 sēdes un 2023.gadā - 154 Komisijas sēdes. Vidējais strīdu izskatīšanas ilgums Komisijā iepriekšējos gados bija 2 mēneši⁵.

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. 2020. – 2023.gadu periodā nav notikusi neviena mutvārdu sēde, visas sēdes tika izskatītas rakstveida procesā.

2020.gadā Komisija saskārās ar izaicinājumu pārorientēties no klātienes sēdēm uz attālinātām sēdēm Covid – 19 pandēmijas noteikto epidemioloģisko ierobežojumu dēļ, lai nodrošinātu patērētājiem iespēju turpināt risināt strīdus ar komersantiem un pēc iespējas mazāk kavētu ārpustiesas strīda risināšanas procesu. Arī 2023.gadā Komisija turpināja iesākto praksi un lielākā daļa sēžu noritēja attālināti.

⁵ PTAL 26.¹⁰ pirmā daļa



Risinot strīdus Komisijā, patērētāji un komersanti izmantoja iespēju iesniegt pierādījumus sava viedokļa pamatošanai. Komisijā tika iesniegti videomateriāli, fotogrāfijas, rakstveida speciālistu atzinumi un ekspertīzes slēdzieni. Patērētāji izmanto iespēju uzrādīt preces Komisijai.

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 sarakstā⁶.

2020.gadā no 73 pieņemtajiem lēmumiem, kur patērētāja prasība ir apmierināta vai daļēji apmierināta 29 (40%) gadījumos komersanti ir izpildījuši patērētāju prasības, 44 (60%) gadījumos komersanti prasības nav izpildījuši. No 2021.gadā pieņemtajiem 162 patērētājiem labvēlīgajiem lēmumiem izpildīti tika 66 (41%) lēmumi, bet netika izpildīti 96 (59%) lēmumi. Savukārt 2022.gadā no pieņemtajiem 170 patērētājiem labvēlīgajiem lēmumiem izpildīti ir 69 (41%) lēmumi, 101 (59%) lēmumi nav izpildīti. No 2023.gadā pieņemtajiem 124 patērētājiem pozitīvajiem lēmumiem komersanti ir izpildījuši 57 (46%) lēmumus, nav izpildīts 67 (54%) 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

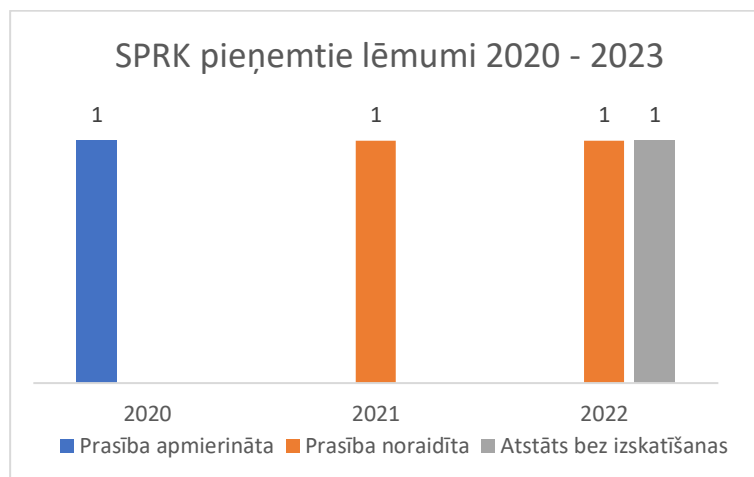
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators) saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” (turpmāk – Regulatora likums) 32.panta pirmo daļu kā ārpusstiesas instance izskata strīdus starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un lietotāju vai starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzējiem par to tiesībām un pienākumiem, kas izriet no Regulatora likuma vai regulējamās nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem.

Regulators izskata strīdus par pakalpojumu sniegšanu kā komercdarbību šādās nozarēs: enerģētika (elektroenerģijas apgāde, siltumenerģijas apgāde, dabasgāzes apgāde), ūdenssaimniecība, elektroniskie sakari, pasts, sadzīves atkritumu apsaimniekošana (sadzīves

⁶ <https://registri.ptac.gov.lv/registri/melnais-saraksts>

atkritumu apglabāšana atkritumu poligonos), un kopš 2020.gada 1.jūlija arī depozīta iepakojuma apsaimniekošanu. Izņēmums, kad Regulators neizskata strīdus, kas izriet no Regulatora likuma vai regulējamās nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem, ir par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu. Šādus strīdus izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā⁷.

Saskaņā ar Regulatora sniegto informāciju Regulators kā risinātājs no 2020.gada līdz 2023.gadam ir izskatījis 4 strīdus.



Lēmumi pieņemti ūdenssaimniecības, enerģētikas jomā.
Vidējais strīdu izskatīšanas termiņš bija līdz 3 mēnešiem.
Informācija par pieņemto lēmumu izpildi nav pieejama.

Latvijas Zvērinātu advokātu padome

Latvijas Zvērinātu advokātu padomes⁸ kā risinātāja kompetence ir noteikta Advokatūras likuma 34.panta 4.punktā. Latvijas Zvērinātu advokātu padome uzrauga zvērinātu advokātu un zvērinātu advokātu palīgu darbību, izskata par viņiem iesniegtās sūdzības un ziņojumus, kā arī ierosina disciplinārlietas.

Latvijas Zvērinātu advokātu padome laika posmā no 2020.gada līdz 2023.gadam ir saņēmusi 6 iesniegumus (2021.gadā - 3 iesniegumus, 2022.gadā - 1, bet 2023.gadā - 2 iesniegumus) saistībā ar starp advokātu un personu izveidojušos strīdu par advokāta sniegto juridisko palīdzību.

2021.gadā Latvijas Zvērinātu advokātu padome pieņēma vienu lēmumu, arī 2022.gadā tika pieņemts viens lēmums, savukārt 2020. un 2023.gadā netika pieņemts neviens lēmums.

Latvijas Finanšu nozares asociācijas Ombuds

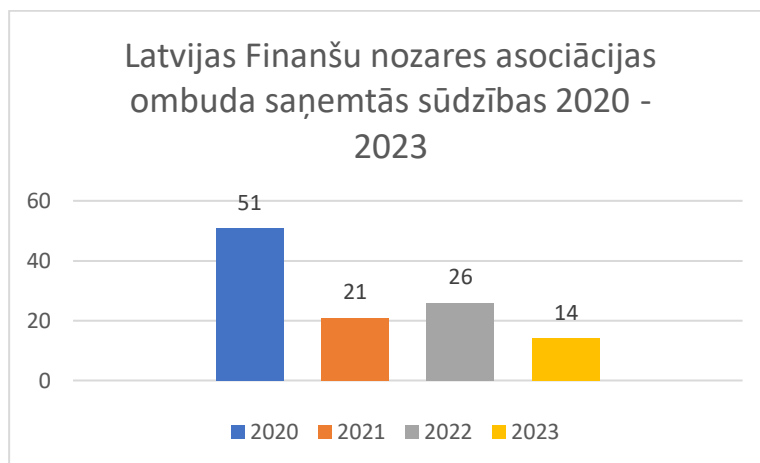
Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds⁹ savā darbībā pamatojas uz Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likumu, Kārtību, kādā Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds

⁷ Regulatora likuma 32.panta sestā daļa

⁸ <https://www.advokatura.lv/lv/arpustiesas-stridu-risinasana>

⁹ <https://www.financelatvia.eu/ombuds/#ombuds>

izskata kredītiestāžu klientu sūdzības (reglaments) un Nolikumu par Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombudu.



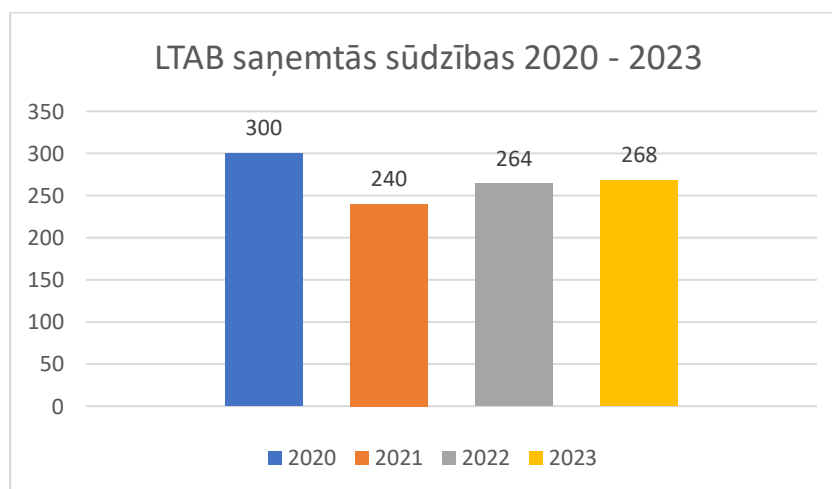
No saņemtajām sūdzībām vislielākais īpatsvars bija par sūdzībām, kas saistītas ar norēķinu kontu slēgšanu. Tāpat daudzas saņemtās sūdzības ir par krāpnieciskiem darījumiem tirdzniecības platformās un par neautorizētiem maksājumiem un pirkumiem.

Laika periodā no 2020.gada līdz 2023.gadam ārpustiesas strīdu risināšana tika izbeigta 21 strīdā (19%), tos atstājot bez izskatīšanas. Iemesls atstāšanai bez izskatīšanas bija sūdzības neatbilstība reglamentam, piemēram, sūdzības apmērs pārsniedzis 50 000 EUR, nav noformēta sūdzība, u.c.

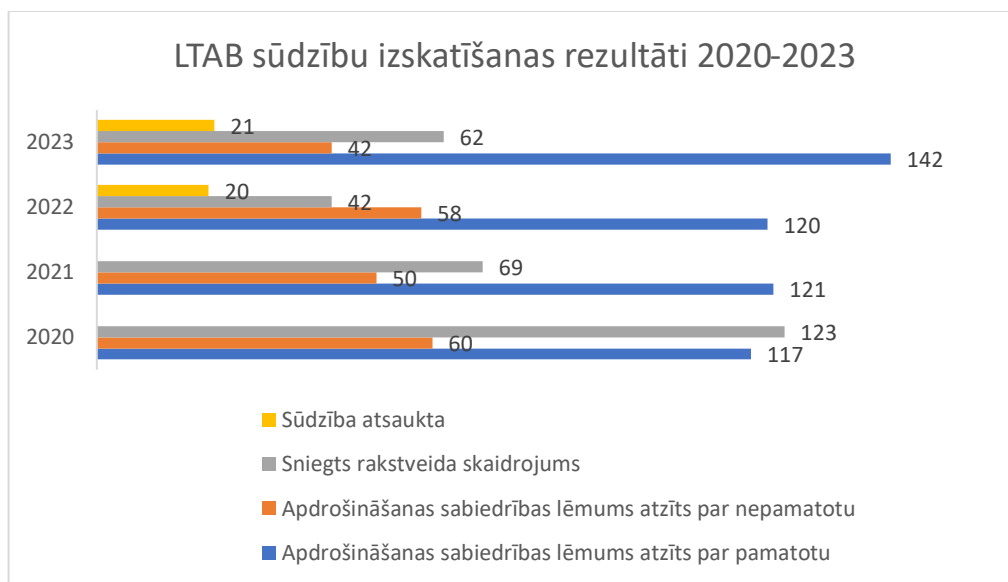
Vidējais ārpustiesas strīdu izskatīšanas ilgums nepārsniedza divus mēnešus.

Biedrība “Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs”

Biedrības “Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs” (turpmāk – LTAB) kā risinātāja kompetence ir noteikta Sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības obligātās apdrošināšanas likuma 39.panta piektajā daļā. LTAB saņem cietušo trešo personu iesniegumus, ja tos neapmierina lēmums par apdrošināšanas atlīdzības izmaksu vai atteikumu. LTAB, pārbaudot sūdzību pēc būtības, pieņem lēmumu, kuram ir rekomendējošs raksturs.



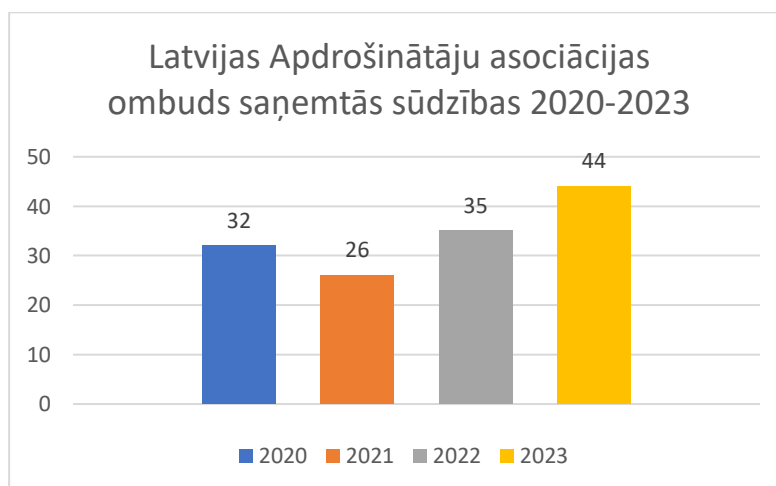
Sūdzību izskatīšanas vidējais ilgums nepārsniedz vienu mēnesi.



No pieņemtajiem lēmumiem, kur LTAB ir atzinis, ka apdrošināšanas sabiedrības lēmums ir bijis nepamatots, laika periodā no 2020.-2023.gadam apdrošinātāji LTAB atzinumu ir ņēmuši vērā vidēji 75% gadījumos.

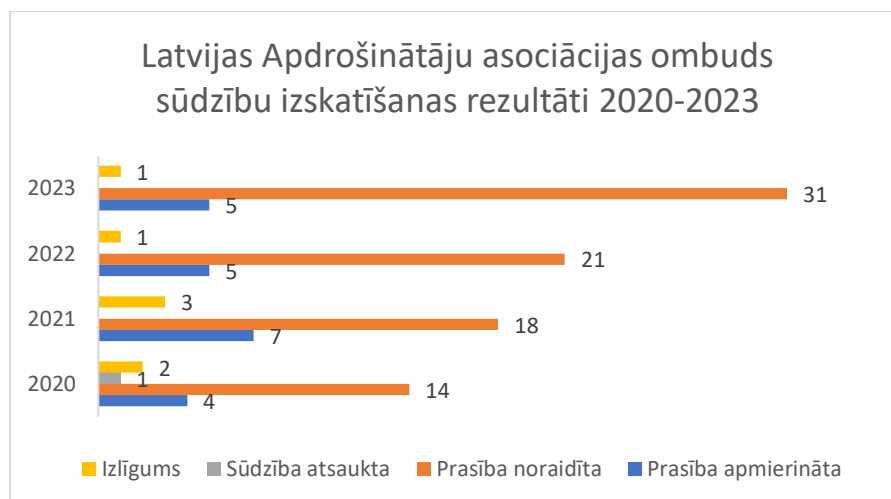
Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuds

Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuds¹⁰ izskata fizisku personu sūdzības par apdrošinātāja pieņemto lēmumu par apdrošināšanas atlīdzības izmaksāšanu vai atteikumu, kā arī sūdzības par apdrošināšanas un pārāpdrošināšanas izplatīšanas pakalpojumiem.



Vidējais sūdzību izskatīšanas ilgums ir 88 dienas.

¹⁰ <https://www.laa.lv/ombuds/>



2020.gadā ir izpildīti visi četri pieņemtie lēmumi, 2021.gadā no septiņiem patērētājiem labvēlīgiem lēmumiem ir izpildīti pieci lēmumi, 2022.gadā izpildīti visi pieci patērētājiem labvēlīgie lēmumi, tāpat arī 2023.gadā izpildīti visi pieci patērētājiem labvēlīgie lēmumi.

Secinājumi par patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisma darbību

Kopš 2016.gada, kad Latvijā tika ieviesta patērētāju ārpustiesas strīdu risināšana, secināms, ka patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāji ir guvuši stabilu patērētāju uzticību, un laika periodā no 2020.gada līdz 2023.gadam ir turpinājuši saņemt patērētāju iesniegumus.

Atkarībā no ārpustiesas strīdu risinātāju specifikas ir atšķirīgs arī saņemto iesniegumu skaits. Piemēram, Latvijas Zvērinātu advokātu padome izskata ļoti šauru sūdzību loku, tas ir, par zvērinātu advokātu un to palīgu darbību, līdz ar to arī saņemto sūdzību skaits ir neliels, savukārt Regulators, kaut tās uzraugāmo jautājumu loks ir ļoti liels, saņemto sūdzību skaits, kurās tiek pieņemts lēmums ir ļoti mazs, jo Regulators izskata arī iesniegumus un sagatavo atbildes patērētājiem saskaņā ar Iesniegumu likuma normām¹¹.

Izvērtējot patērētāju ārpustiesas strīdu 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.

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

Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds izdarījis secinājumus, ka nozīmīgākā problēma, kuras dēļ rodas strīdi starp patērētājiem un pārdevējiem/pakalpojumu sniedzējiem, ir patērētāju samērā zems finanšu pratības līmenis, par ko liecina saņemtās sūdzības par situācijām, kad klients, izmantojot krāpnieku izveidotu internetbankas vietni, pievienojas tai un veic darījumus, tos autorizējot ar stingrās autentifikācijas rīkiem. Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds norāda, ka, lai pasargātu sevi no krāpniekiem, patērētājiem būtu

¹¹ <https://www.sprk.gov.lv/content/gada-parskati-0>

jāpārlicinās, ka savus privātos datus patērētājs ievada tikai uzticamās un pārbaudītās vietnēs, vai arī patērētājiem būtu saņemtā informācija jāpārbauda citos kanālos, piemēram, oficiālajās vietnēs un jāpārlicinās, ka saturs atbilst patiesībai. Tāpat patērētājam būtu jāpārlicinās par interneta vietnes patiesumu.

Arī Komisija 2020.-2023.gadā ir saskārusies ar daudzām sūdzībām, kas radušās patērētājiem rūpīgi neiepazīstoties ar interneta vietnēm, kurās tiek izdarīti dažādi pirkumi un tādējādi patērētāji bieži *iekrīt krāpnieku nagos* un patērētāji paliek gan bez pasūtītajām precēm, gan bez samaksātās naudas.

Ievērojot, ka negodprātīgu pārdevēju un pakalpojuma sniedzēju dēļ cieš daudzi patērētāji un bieži vien Komisijā par vienu pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju (par vienu un to pašu strīdu (nepiegādāta prece, nenoticis koncerts)) tiek saņemti daudzi dažādu patērētāju iesniegumi, tiek kavēta Komisijas darbība. Līdz ar to būtu jāizvērtē iespēja veikt grozījumus Patērētāju tiesību aizsardzības likumā, kas ļautu Komisijai šādās lietās lēmumus pieņemt operatīvāk, tādējādi veicinot Komisijas darbību.

Sabiedrības informēšanai par Komisijas darbību, par pieņemtajiem lēmumiem dažādās jomās PTAC mājaslapā¹² tiek ievietoti anonimizēti Komisijas lēmumi. PTAC mājaslapā tiek ievietoti gan patērētājiem labvēlīgie, gan nelabvēlīgie lēmumi. Tāpat kā labas prakses piemērs pieņemto lēmumu publicēšanā norādāma Regulators.

Izvērtējot risinātāju darbību iepriekšējos četros gados, secināms, ka notiek risinātāju attīstība, kā arī ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisma pilnveidošanās.

Lai veicinātu patērētāju zināšanas par ārpustiesas strīdu risināšanu, kā arī, lai popularizētu ārpustiesas strīdu risināšanu, PTAC ieteiktu ārpustiesas strīdu risinātājiem pieteikties un pretendēt uz Eiropas Komisijas piedāvātajiem ikgadējiem līdzfinansējumiem, kas paredzēti tieši ārpustiesas strīdu risinātāju attīstībai un popularizēšanai.

¹² <https://registri.ptac.gov.lv/registri/pateretaju-stridu-risinasanas-komisijas-lemumi>