

Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJAS DARBĪBAS PĀRSKATS



20
24

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 un 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 **3 komisijas priekšsēdētāji**.


Patērētāju tiesību aizsardzību Komisijā nodrošina biedrība "Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociācija". Komisijas darbību nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC).

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**.




2024. gadā Komisiju bija iespējams sasaukt šādās jomās:

-  mobilie telefoni un datortehnika
-  distances līgumi un juridiskie jautājumi
-  galantērija
-  auto tirdzniecība un autoremonts
-  avio pakalpojumi un tūrisms
-  telekomunikācijas un elektroniskie sakari

 kokapstrāde, mēbeles un kokrūpniecības produkti

 optika un optometrija

 logi un durvis, tai skaitā montāža

 būvizrādājumi un jumliņa pakalpojumi

 finanšu pakalpojumi, būvniecības pakalpojumi

 sadzīves tehnika un dažāda dārza tehnika

 būvniecības pakalpojumi

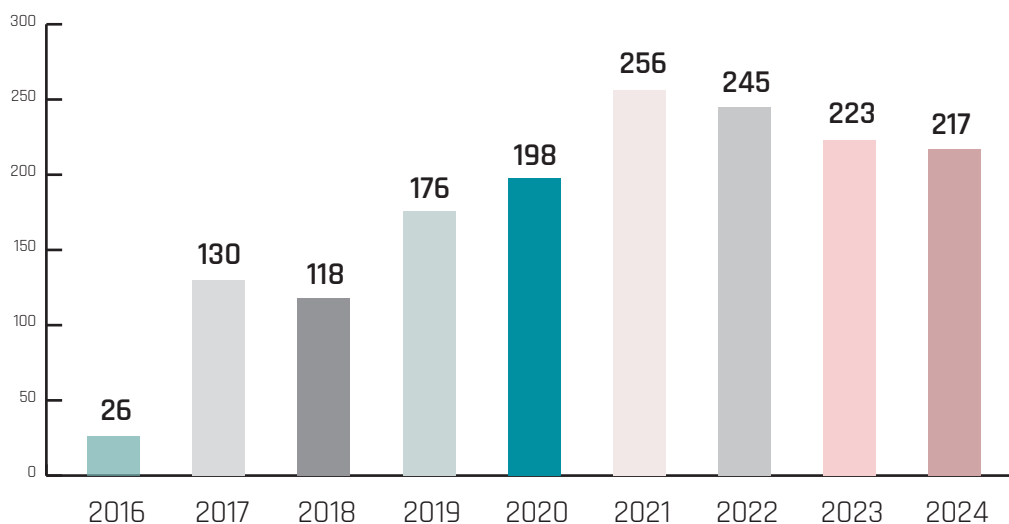
 sporta un atpūtas preces

 plastmasas izstrādājumi










2024. 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 **217** iesniegumi, kas ir par **6** iesniegumiem jeb **3%** mazāk kā 2023. gadā (223 iesniegumi). Salīdzinot saņemto iesniegumu skaitu kopš Komisijas darbības uzsākšanas 2016. gadā, secināms, ka patērētāji ir izteikuši uzticību Komisijai kā alternatīvam ārpustiesas strīdu risinātājam.

Komisijā saņemto iesniegumu skaits no 2016. līdz 2024. gadam



2024. gadā Komisija saņēmusi patērētāju pretenzijas par šādām tēmām:

	120	par preces atbilstību līguma noteikumiem
	36	par preces nepiegādāšanu vai pakalpojuma nesniegšanu termiņā
	22	par pakalpojuma atbilstību līguma noteikumiem
	18	par atteikuma tiesībām
	13	par avio pakalpojumiem
	3	par rēķiniem
	2	par citām pretenzijām
	1	par tūrisma pakalpojumiem
	1	par cenu norādīšanu
	1	par līguma noteikumiem

2024. gadā, salīdzinot ar 2023. gadu, **samazinājās** strīdi par preču nepiegādāšanu vai pakalpojumu nesniegšanu termiņā (2023. gadā bija 57 sūdzības).

2024. gadā pieauga **avio lietu skaits**, no 5 lietām 2023. gadā līdz **13** lietām 2024. gadā. Lielāko Komisijā iesniegto iesniegumu skaitu veido **preces neatbilstība līguma noteikumiem**.

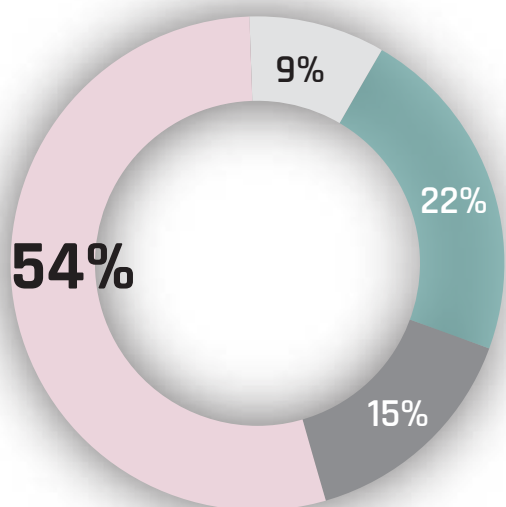
No Komisijā saņemtajiem **217** iesniegumiem **17** gadījumos strīdi tika atrisināti pirms Komisijas sēdes sasaukšanas, proti, komersants izpildīja

patērētāja prasību vai piedāvāja alternatīvu risinājumu, kam patērētājs piekrita; **7** gadījumos jeb 3% gadījumu strīda izskatīšana Komisijā tika atteikta.

Gadījumi, kad strīda izskatīšana tika atteikta, bija saistīti ar to, ka Komisija saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu neskata strīdus par rēķiniem un dzīvojamo telpu lietošanu.

2024. gadā Komisijā tika pieņemti **189** lēmumi, **66** lēmumi tika pieņemti par 2023. gadā saņemtajiem iesniegumiem, savukārt **123** lēmumi – par 2024. gadā saņemtajiem iesniegumiem.

KOMISIJĀ PIENĒMTIE LĒMUMI



Vidējais strīdu izskatīšanas ilgums 2024. gadā Komisijā bijuši **divi 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 ārpusstiesas 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.

2024. gadā Komisijā iesniegti videomateriāli, fotogrāfijas, rakstveida speciālistu atzinumi un ekspertīzes slēdzieni. Tomēr jānorāda, ka **17 jeb 8%** 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 2024. gadā Komisijā pieņemtajiem **131** patērētājiem labvēlīgajiem lēmumiem komersanti ir izpildījuši **62** lēmumus.

Savukārt **22** gadījumos lēmumu izpilde nav bijusi iespējama (tas 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 **57%**.



DAŽI PIEMĒRI NO KOMISIJĀ IZSKATĪTĀJĀM LIETĀM

Par piegādātām un uzstādītām durvīm

Komisija izskatīja strīdu par **metāla durvju izgatavošanu, piegādi un montāžu**. Patērētāja prombūtnes laikā, sabiedrība uzstādīja durvis, kurām patērētājs konstatēja, ka durvju krāsa neatbilst izvēlētajai patērētāja krāsai, kā arī durvju montāža nav kvalitatīva. Sabiedrība apņēmas pārkrāsot durvis. Patērētājs vienojās ar sabiedrību, ka sabiedrība ieradīsies noteiktā datumā, lai izņemtu durvis. Sabiedrība noteiktajā datumā neieradās, bet paņēma durvis citā datumā un paziņoja, ka nokrāsotās durvis atdos patērētājam pēc tam, kad patērētājs būs samaksājis atlikušo naudas summu par durvīm. Ņemot vērā, ka sabiedrība durvis izņēma bez patērētāja ziņas un ka dzīvokli nevarēja atstāt bez ārdurvīm, patērētājs iegādājās durvis no cita komersanta. Līdz ar to patērētājam vairs nebija vajadzīgas durvis, kuras pasūtīja sabiedrībā, un patērētājs prasīja, lai sabiedrība atmaksā iemaksāto avansu.

Sabiedrība, sniedzot skaidrojumu, norādīja, ka nevar atgriezt avansa maksājumu, jo durvju izgatavošana notika uz pasūtījumu, pēc individuālajiem ailes izmēriem. Durvis joprojām atrodas sabiedrības noliktavā un, samaksājot pasūtījuma atlikušo daļu, patērētājs var tās saņemt.

Komisija, izvērtējot strīdu, secināja, ka sabiedrība neievēroja durvju izņemšanas datumu, tādējādi radot patērētājam neērtības. Vēl lielākas neērtības sabiedrība radīja, nenovēršot durvju neatbilstību saprātīgā termiņā. Paņemot durvis, lai novērstu to neatbilstību līguma noteikumiem, sabiedrībai bija jārikojas pēc iespējas ātri, saskaņojot ar patērētāju durvju atpakaļ ievietošanas datumu. Savukārt sabiedrība rīkojās pretēji Patērētāju tiesību aizsardzības likumā noteiktajam. Sabiedrība patērētājam neatdeva durvis pēc iespējas ātrāk, bet gan izvirzīja nosacījumu durvju atdošanai – patērētājam jāsamaksā atlikušais maksājums par durvīm. Komisija norāda – sabiedrība nav iesniegusi dokumentus, kas pamatotu šādu sabiedrības prasību. Ja pastāvēja vienošanās ar patērētāju, ka atlikusī maksājuma daļa jāsamaksā pirms durvju uzstādīšanas, tad šāda vienošanās bija jānoformē rakstveida formā. Tikai tad, ja sabiedrība varētu pierādīt, ka pastāvēja vienošanās par atlikušās naudas summas samaksu pirms durvju uzstādīšanas, sabiedrība varētu izvirzīt šādu prasību.

Komisija uzdeva Sabiedrībai par pienākumu atmaksāt patērētājam samaksāto avansa summu par durvīm.

Saistībā ar atteikuma tiesību nenodrošināšanu - vai audums nogriezts no auduma ruļļa ir personalizēta prece

Citā gadījumā Komisija izskatīja strīdu atteikuma tiesību nenodrošināšanu. Patērētāja sabiedrības interneta veikalā iegādājās **audumu viena metra apmērā**. Kopā par audumu un piegādi tika veikts maksājums 24,88 EUR apmērā. Audums tika piegādāts, bet patērētāja konstatēja, ka tas neatbilst patērētājas vēlmēm un vēlējās audumu sabiedrībai atgriezt, bet sabiedrība atteicās pieņemt audumu atpakaļ, norādot, ka uz audumu, kas nogriezts no auduma ruļļa, netiek piemērotas atteikuma tiesības, jo, nogriežot audumu, tas tiek personalizēts. Patērētāja norāda, ka audums sabiedrībai tika nosūtīts atpakaļ, bet naudas atmaksa par audumu nav saņemta.

Sabiedrība sniedza skaidrojumu Komisijai, norādot, ka internetveikala lietošanas noteikumos ir minēts, ka tādas preces kā audumi, kuri tiek nogriezti no lielā ruļļa klienta vajadzīgajā daudzumā, šajā gadījumā viens metrs, un tiek iepriekš pasūtīti no ražotājiem Ķīnā, atpakaļ netiek pieņemti, jo audums ir speciāli sagatavots, nomērīts un nogriezts.

Komisija, izvērtējot lietā esošos dokumentus, konstatēja, ka audums nebija personalizēts, jo tas nebija kaut kas tāds, ko varēja iegādāties ārpus piedāvājuma, piemēram, pasūtīts auduma veids/krāsa, kas nav sabiedrības interneta vietnes piedāvājumā, pasūtīts izmērs, kas nav piedāvāts sabiedrības interneta vietnē vai nogriezts kādā īpašā formā, savukārt nepārprotami personalizēta prece būs gadījumā, ja, piemēram, uz preces tiek uzdrukāts patērētāja vārds vai tamlīdzīgi.

Ņemot vērā, ka konkrētajā gadījumā patērētāja izvēlējās mājaslapā piedāvātu standarta izmēru, formu, krāsu, tad Komisija secināja, ka patērētājas iegādātais audums nebija tāds, kas izgatavots pēc patērētājas norādījumiem vai kā īpaši personalizēts un līdz ar to sabiedrībai bija jānodrošina atteikuma tiesības un patērētāja šajā gadījumā ir tiesīga izmantot atteikuma tiesības.

Komisija uzdeva sabiedrībai par pienākumu atmaksāt naudu patērētājai par atgriezto audumu.

