

Patērētāju strīdu risināšana kļūst pieejamāka

Līdz ar izmaiņām likumos un Eiropas Direktīvas ieviešanu patērētājiem strīdus par nekvalitatīvām iegādātām precēm ir kļuvis risināt vieglāk un ātrāk



Lai veicinātu strīdu risināšanu starp patērētājiem un komersantiem, ir izveidota platforma, kas paver iespēju veiksmīgi domstarpības atrisināt tiešsaistē.

FOTO - STOCKADORE.COM

Nereti iegādājoties kādu preci vai pakalpojumu, patērētājs atklāj, ka tā neatbilst gaidītajai kvalitātei un ir nepieciešams vienoties ar pārdevēju par kādiem risinājumiem. Sarežģītāks šis process ir situācijās, kad prece vai pakalpojums ir pirkti interneta vietnēs, kas neatrodas, piemēram, Latvijā. Kā liecina Patērētāju tiesību aizsardzības centra (PTAC) dati, 34% patērētāju ir iegādājušies nekvalitatīvu preci, 8% tā bijusi arī nedroša. Savukārt ar nekvalitatīviem pakalpojumiem ir nācies saskarties 14% iedzīvotāju, bet ar nedrošiem – 5%. Tāpat 60% patērētāju uzskata, ka šādos strīdos panākt patērētājam pieņemamu risinājumu ir grūti. Tomēr kādu laiku jau darbojas kārtība, kas ļauj šos strīdus atrisināt efektīvāk ar alternatīvām strīdu izšķiršanas metodēm un pat tiešsaistē.

Vajag vienkāršāk

«Saistībā ar Direktīvas ieviešanu arī Latvijā cenšamies stimulēt dažādu alternatīvu strīdu risināšanas mehānismu darbību, lai patērētāji varētu pēc iespējas vienkāršāk un ātrāk panākt risinājumus dažādās strīdu situācijās, kas rodas ar komersantu.

Tāpat ir svarīgi, ka šis strīda risinājums ir taisnīgs un neprasa arī lielas pūles un laika resursus no komersanta. Būtiskākie kritēriji alternatīvajiem strīdu risināšanas mehānismiem ir neatkarība, objektivitāte, pārredzamība, efektivitāte, kā arī ātra un taisnīga alternatīva strīdu izšķiršanas procedūra.» skaidro PTAC pārstāve Sanita Gertmane. Šobrīd PTAC mājaslapā ir pieejams pilns saraksts ar apstiprinātajiem patērētāju ārpusstiesas strīdu risinājumiem, pie kuriem var vērsties patērētājs, lai izšķirtu domstarpības ar komersantu. Tomēr S. Gertmane uzsver, ka šaubās par šo kritēriju neizpildīšanu PTAC dažiem no potenciālajiem alternatīvo strīdu risinājumiem arī atteicis sadarbību.

Sava komisija

Lai efektīvizētu patērētāju strīdu risināšanas procesu, PTAC paspārnē savu darbu ir sākusi Patērētāju strīdu risināšanas komisija. Proti, patērētāji var vērsties komisijā, ja nespēj mutiski vai rakstiski vienoties ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju par risinājumu un ja PTAC sniegtā palīdzība nenodrošina rezultātu, kā arī, ja attiecīgajā jomā ir iespējams nokomplektēt

komisiju ar atbilstošiem ekspertiem. Komisijas struktūru veido priekšsēdētājs, kā arī eksperti – patērētāju biedrības pārstāvis vai PTAC pārstāvis un komersantu biedrības pārstāvis atkarībā no sūdzības specifikas un jomas. Pašlaik par komisijas priekšsēdētājiem apstiprināti trīs tiesneši, kas devušies pensijā, tāpat savus Komisijas locekļus izvirzījušas septiņas komersantu biedrības. «Komisija gan neskata strīdus, kas ir nenozīmīgi vai sīkumaini, preces vai pakalpojuma cena nepārsniedz 20 eiro vai pārsniedz 14 tūkst. eiro, pasludināta pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja maksātspēja, arī strīdus par veselības aprūpes pakalpojumiem, juridiskajiem pakalpojumiem un pakalpojumiem, kas saistīti ar dzīvojamu telpu lietošanu.» Runājot par pašu procesu, viņa atzīmē, ka strīdi tiks skatīti galvenokārt rakstveida procesā, pusēm būs tiesības pēc saviem ieskatiem un uz sava rēķina piesaistīt arī speciālistus vai pārstāvi. Patērētājiem jāsniedz pamatojums vai pierādījumi prasībai. Plānots, ka strīds tiks izskatīts 90 dienu laikā no dienas, kad ir saņemti

visi nepieciešamie dokumenti. Lēmumam būs ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams. Līdz šim gan komisija vēl nav skatījusi nevienu strīdu. Tam ir vairāki iemesli – gan patērētāju kūtrums vērsties ar prasījumu, gan tas, ka arī no patērētāja tiek prasīts iesniegt pierādījumus, lai pamatotu savu viedokli, gan arī tas, ka daudzās jomās nav iespējams nokomplektēt komisijas sastāvu, jo trūkst konkrētās nozares uzņēmēja pārstāvja, piemēram, apģērba, tekstila preču, tādēļ šāda veida strīdus skatīt nav iespējams. «Akūtākās jomas, kurās nepieciešami uzņēmēju asociāciju pārstāvji, ir tekstilizstrādājumu, ādas un kažokādas izstrādājumu, mazās un lielās sadzīves elektrotehnikas, tekstilpreču, ķīmiskās tīrīšanas pakalpojumu u.c. Esam uzrunājuši faktiski visu nozaru asociācijas un aicinām būt aktīviem, iesaistoties patērētāju strīdu risināšanā,» piebilst S. Gertmane.

Var arī tiešsaistē

Šobrīd patērētājiem ir izveidota iespēja strīdu izšķirt arī tiešsaistē, DB norāda Eiropas Patērētāju informēšanas

centra (*ECC Latvia*) vadītāja Aija Gulbe. Viņa skaidro, ka platforma strīdu izšķiršanai tiešsaistē (SIT platforma) ir Eiropas Komisijas izveidota interaktīva tīmekļa vietne, kas piedāvā vienotu piekļuves punktu patērētājiem un tirgotājiem, kuri vēlas panākt tādu strīdu ārpusstiesas izšķiršanu, kas saistīti ar tiešsaistes pārdošanas vai pakalpojumu līgumiem. Līdz ar to platforma piedāvā vienotu piekļuves punktu trīs pusēm – patērētājam, tirgotājam un strīdu alternatīvās izšķiršanas vienībai (SAI). Papildus platformā ir pieejami arī SIT kontaktpunkti, kuru galvenais uzdevums ir sniegt pusēm palīdzību, tādā veidā sekmējot sūdzības izskatīšanu platformā. «Jautājumu vai neskaidrību gadījumā puses jebkurā procedūras posmā var sazināties ar SIT kontaktpunktiem, kuri izveidoti katrā Eiropas Savienības dalībvalstī. Latvijā SIT kontaktpunkta funkcijas pilda *ECC Latvia*, kas ir Patērētāju tiesību aizsardzības centra struktūrvienība,» norāda A. Gulbe. SIT kontaktpunkti palīdz patērētājiem iesniegt sūdzību, sniedz informāciju par patērētāju tiesībām, kas ir

piemērojamas valstī, kurā atrodas kontaktpunkts, skaidro, kā darbojas pati platforma un kādi ir procedūras noteikumi, kā arī informē patērētāju par citiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem, ja strīdu nevar izšķirt, izmantojot platformu. Uz jautājumu, vai mūsu valsts iedzīvotāji ir izvēlējušies izmantot platformas pakalpojumus, A. Gulbe norāda, ka līdz šim brīdim *ECC Latvia* ir saņēmusi desmit jautājumus no patērētājiem saistībā ar SIT kontaktpunktu darbību. Platformā var iesniegt sūdzības, ja patērētājs dzīvo kādā no Eiropas Savienības valstīm, attiecīgais tirgotājs veic savu uzņēmējdarbību Eiropas Savienībā, kā arī strīdā iesaistīta SAI vienība, kas ir reģistrēta platformā. Ja 30 kalendārājos dienās pēc sūdzības veidlapas iesniegšanas puses nevienojas par SAI vienību, sūdzību platformā neturpina apstrādāt. Komersantiem svarīgi ir zināt, ka SIT platformas saite ir jābūt katrā tiešsaistes veikala mājaslapā. Tā var kalpot kā papildu uzticības zīme patērētājam, ka komersants ir uzticams un atvērts patērētāja problēmu risināšanai.

Elīna Pankovska

INFORMĀCIJAI

Sūdzības izskatīšanas process platformā:

- Patērētājs SIT platformā aizpilda sūdzības veidlapu; Sūdzību var iesniegt visās Eiropas Savienības oficiālajās valodās. Pušu saziņai platformā ir pieejams automātiskais tulkošanas rīks, lai pārtulkotu informāciju, kas tiek saņemta no tirgotāja/patērētāja/SAI (strīdu alternatīvās izšķiršanas vienībai) vienības.
- Vienošāns ar SAI vienību; Tiklīdz patērētājs ir iesniedzis sūdzību, tirgotājs uz savu e-pasta adresi saņem automātisku paziņojumu ar elektronisku saiti uz platformu. Lai aplūkotu sūdzību, tirgotājam platformā nepieciešams izveidot lietotāja kontu. Tirgotājs var apstiprināt vai noraidīt sūdzības tālāku izskatīšanu platformā. Tiklīdz tirgotājs ir apstiprinājis sūdzības tālāku izskatīšanu platformā, patērētājam tiek nosūtīts paziņojums ar informāciju par tirgotāja ierosināto SAI vienību.
- Sūdzības izskatīšana SAI vienībā; Platforma automātiski nosūta sūdzību tai SAI vienībai, par kuru puses vienojušās, kas tālāk informē, vai piekrīt vai atsakās izskatīt strīdu.
- Risinājums un sūdzības izbeigšana; Tiklīdz SAI vienība ir pabeigusi sūdzības izskatīšanu, puses tiek informētas par risinājumu. Risinājums atkarīgs no piemērotās strīdu alternatīvās izšķiršanas procedūras, proti, var tikt ierosināts risinājums, noteikts risinājums, kā arī var tikt savestas kopā strīda puses, lai censtos panākt līgumu.

AVOTS: ECC LATVIA

Iedzīvotāji sūdzējušies

Biežāk minētās nekvalitatīvās vai nedrošās preces un pakalpojumi:

- Preces
- Apavi (48%)
- Elektropreces (31%)
- Apģērbs, tekstilizstrādājumi (17%)
- Mobilie telefoni (16%)

Pakalpojumi:

- Elektronisko sakaru pakalpojumi (21%)
- Automašīnu remonta pakalpojumi (20%)
- Īres un komunālie pakalpojumi (15%)

AVOTS: PTAC