



Avots: [Gerd Altmann](#) no [Pixabay](#)

Pagājušā gada decembrī apritēja tieši 5 gadi kopš 2016.gadā uzsāka darbu Patērētāju strīdu risināšanas komisija. Ja pirmajos komisijas darbības gados tā bija salīdzinoši maz pazīstama, tad šobrīd situācija ir ievērojami uzlabojusies - publikācijas par tās lēmumiem regulāri parādās medijos un komisijai iesniegto sūdzību skaits pakāpeniski pieaug katru gadu.

Tomēr, jubileja ir ne tikai iemesls svinībām, bet arī īstais brīdis atskatīties uz paveikto.

## Komisiju izveidoja patērētāju strīdu izskatīšanas reformas ietvaros

Komisijas izveidošana 2016.gadā notika apstākļos, kad arvien pieauga neapmierinātība ar tajā laikā pastāvējušu patērētāju individuālo strīdu izskatīšanas sistēmu, kurā strīda iznākums, lielākoties, bija atkarīgs no vienpersoniskiem pušu izvēlēto ekspertu atzinumiem. Ekspertu kvalifikācija, darba kvalitāte un godaprāts ievērojami atšķīrās un viņu darbība nebija pārredzama. Turklāt, atsevišķu ekspertu darbībā tika novērota tendence sniegt atzinumus par labu tai strīda pusei, kura ekspertu nolīga.

Vienlaicīgi, 2013. gada 21. maijā tika pieņemta Eiropas Parlamenta un Padomes direktīva 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu, kura uzlika dalībvalstīm par pienākumu nodrošināt, ka patērētāji var brīvprātīgi iesniegt sūdzības pret tirgotājiem tādiem strīdu risinātājiem, kas piedāvā neatkarīgas, objektīvas, pārredzamas, efektīvas, ātras un taisnīgas strīdu izšķiršanas procedūras. par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004

Direktīvas ieviešanas rezultātā tika pieņemts [Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likums](#), kā arī ar

[grozījumiem Patērētāju tiesību aizsardzības likumā](#)

tika izveidota komisija, kā viens no strīdu risinātājiem, kurš atbilst direktīvas prasībām.

## Patērētāju strīdu risināšanas komisijai - 5 gadi!

Autors Andrejs Vanags  
Pirmdiena, 31 janvāris 2022 16:30

---

Komisijas darbības modelim tika izmantoti labākas prakses piemēri no citām ES dalībvalstīm, kā rezultātā tapa tāda patērētāju strīdu risināšanas institūcija:

- kura ir bez maksas gan patērētājiem, gan uzņēmējiem;
- kuras darbībā piedalās [gan patērētāju, gan uzņēmēju pārstāvji](#), kas ir eksperti attiecīgā strīda jomā;
- kuras [darbības rezultāti](#) ir pieejami publiski;
- kuras lēmumi tiek pieņemti vidēji 2 mēnešu laikā un ar kuriem var iepazīties [šeit](#) un [šeit](#).

## Komisijas darba apjoms pieaug

Komisijas priekšrocības novērtē arī patērētāji, jo pieaug gan komisijai adresēto iesniegumu, gan arī komisijas izskatīto lietu skaits.

Komisijas izskatīto lietu statistiku pa gadiem var apskatīt zemāk. Statistika par 2021.gadu būs pieejama 2022.gada martā.

Gads	Saņemti pieteikumi	Izskatīti kopā	<sup>1</sup>
2016	5	25	12
2017	130	75	52
2018	118	117	81
2019	176	133	108

## Patērētāju strīdu risināšanas komisijai - 5 gadi!

Autors Andrejs Vanags

Pirmdiena, 31 janvāris 2022 16:30

---

2020

198

92

73

Piezīmes:

1. Komisija neizskata daļu no saņemtajiem pieteikumiem. Parasti tas ir saistīts ar to, ka pirms komisijas sēdes komersants izpildīja patērētāja prasījumu vai piedāvāja alternatīvu risinājumu, kam patērētājs piekrita vai arī, ja komersantam tika uzsākts maksātnespējas vai likvidācijas process.

2. Komisija apmierina patērētāja prasījumu, kad atzīst to par pilnīgi vai daļēji pamatotu.

3. Komisija noraida patērētāja prasījumu, kad atzīst to par pilnīgi nepamatotu.

4. Komisijas izbeidz lietas izskatīšanu gadījumos, kad tai trūkst pierādījumu, lai nonāktu pie slēdziena par patērētāja prasījuma pamatotību vai nepamatotību.

5. Komisija uzsāka lietu izskatīšanu tikai 2016.gada beigās.