



Avots: [Gerd Altmann](#) с [Pixabay](#)

В декабре прошлого года прошло ровно 5 лет с тех пор как в 2016 году начала свою деятельность Комиссия по рассмотрению потребительских споров (Комиссия). Если в течении первых лет работы Комиссии она была сравнительно малоизвестна, то на сегодняшний день ситуация значительно улучшилась - публикации о предпринимателях не выполнивших решения Комиссии регулярно появляются в средствах массовой информации и количество жалоб, получаемых комиссией постепенно увеличивается с каждым годом.

В тоже время, юбилей это не только причина для торжества, но и подходящий момент для подведения определённых итогов проделанной работы.

Комиссия была сформирована в рамках реформы системы рассмотрения потребительских споров

Формирование Комиссии в 2016 году происходило в обстоятельствах растущего недовольства системой рассмотрения потребительских споров, существовавшей до того времени, при которой исход спора в основном зависел от единоличных заключений экспертов, выбранных сторонами. Квалификация экспертов, качество их работы и добросовестность существенно отличались и их деятельность не являлась прозрачной. К тому же, в деятельности отдельных экспертов наблюдалась тенденция делать заключения в пользу той стороны спора, которая их наняла.

Одновременно с этим 21 мая 2013 года была принята Директива Европейского парламента и Совета 2013/11/ЕС об альтернативном рассмотрении потребительских споров, которая возложила на государства-члены ЕС обязанность обеспечить, чтобы потребители могли подавать жалобы против предпринимателей в такие органы по рассмотрению потребительских споров, которые предлагают независимые, объективные, прозрачные, эффективные, быстрые и справедливые процедуры рассмотрения споров.

В результате перенятия требований директивы был принят [Закон об органах](#)

[внесудебного рассмотрения потребительских споров \(Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likums\)](#), а также [и изменениями в Законе о защите прав потребителей](#) была учреждена Комиссия, как один из органов рассмотрения потребительских споров, соответствующий требованиям директивы.

В качестве модели работы Комиссии использовались лучшие примеры из других стран-членов ЕС, в результате чего возник такой орган рассмотрения потребительских споров:

- который является бесплатным как для потребителей, так и для предпринимателей;
- в деятельности которого участвуют [как представители потребителей, так и предпринимателей](#), являющиеся экспертами в соответствующей области;
- [результаты деятельности](#) которой находятся в публичном доступе;
- решения которой принимаются в среднем в течении 2-х месяцев и с которыми можно ознакомиться [здесь](#) и [здесь](#).

Объём работы комиссии растёт

Преимущества Комиссии оценили и потребители, поскольку количество жалоб, адресованных Комиссии и рассмотренных ею растёт.

Со статистикой Комиссии за каждый год можно ознакомиться ниже. Статистика за 2021 год будет доступна в марте 2022 года.

Год	Получено заявлений	Рассмотрено всего	¹
2016	5	25	12
2017	130	75	52

Комиссии по рассмотрению потребительских споров - 5 лет!

Автор: Andrejs Vanags
31.01.2022 16:30

2018	118	117	81
2019	176	133	108
2020	198	92	73

Примечания:

1. Комиссия рассматривает только часть полученных заявлений. Обычно это связано с тем, что предприниматель выполнил требование потребителя до заседания Комиссии или предложил ему альтернативное решение на которое потребитель согласился или же, если в отношении предпринимателя был начат процесс неплатёжеспособности или ликвидации.

2. Комиссия удовлетворяет требование потребителя, если оно обоснованно полностью или частично.

3. Комиссия отклоняет требование потребителя, если признаёт его необоснованным.

4. Комиссия прекращает рассмотрение дела если в её распоряжении недостаточно доказательств для того, чтобы сделать определённый вывод об обоснованности или необоснованности требования.

5. Комиссия начала рассматривать дела в конце 2016 года.