

5.modulis

**Strīdu alternatīva izšķiršana
(SAI) un strīdu izšķiršana
tiešsaistē (SIT)**

2022.gada septembris

SAISTĪBU ATRUNA:

Šajā publikācijā izklāstītā informācija un viedokļi pieder autoram(-iem) un var neatspoguļot Eiropas Komisijas oficiālo viedokli. Eiropas Komisija negarantē šajā publikācijā iekļauto datu precizitāti. Ne Eiropas Komisija, ne jebkura persona, kas rīkojas Komisijas vārdā, nevar tikt saukta pie atbildības par šeit ietvertās informācijas iespējamo izmantošanu.

Šis dokuments nav juridiski saistošs, un tas nesatur oficiālu ES vai valsts tiesību aktu interpretāciju, un tajā nevar sniegt visaptverošas vai pilnīgas juridiskas konsultācijas. Tā mērķis nav aizstāt profesionālu juridisko konsultāciju par konkrētiem jautājumiem.

Lasītājiem arī jāņem vērā, ka ES un valstu tiesību akti tiek pastāvīgi atjaunināti: jebkura moduļu versija papīra formātā ir jāpārbauda, salīdzinot ar iespējamiem atjauninājumiem tīmekļa vietnē www.consumerlawready.eu.

2022.gada septembris

Saturs

I Kas ir strīdu alternatīva izšķiršana (SAI)?.....	10
II Kas ir SAI struktūra?	11
III Kādi pamata standarti ir jānodrošina pilnvarotajām SAI struktūrām?	11
IV Kādi ir dažādie SAI darbības modeļi?	12
V Vai ir kādi faktori, kas valstij un nozarei ir specifiski?	14
VI Kādi ir jūsu tiesiskie pienākumi saistībā ar SAI?	16
VII Radies strīds, kuru jūs nespējat atrisināt – kā izmantot SAI	16
VIII Jūs pārdodat tiešsaistē – kas ir strīdu izšķiršana tiešsaistē (SIT).....	19
IX Jūs veicat komercdarbību tiešsaistē – kādi ir jūsu pienākumi attiecībā uz ES SIT platformu	20
X Ar klientu tiešsaistē rodas strīds, kuru jūs nevarat atrisināt – kā darbojas ES SIT platforma	21

“Strīdu alternatīva izšķiršana ļauj man risināt strīdus ar patērētāju ātri un vienkārši.”

MVU pārstāvis

“Iespēja paļauties uz neitrālu struktūru ir atbalsts, kad izceļas strīds ar tirgotāju.”

Patērētājs

“ES SIT platforma ļauj man tikt galā ar sūdzībām no citu ES dalībvalstu patērētājiem, kas palīdz attīstīt manu uzņēmumu.”

MVU pārstāvis

Ievads

Cien. uzņēmēj,

Šī rokasgrāmata ir daļa no “Consumer Law Ready” projekta, un tā ir paredzēta mikrouzņēmumiem, kā arī mazajiem un vidējiem uzņēmumiem kā palīgs saskarsmē ar klientiem.

Projekts “Consumer Law Ready” Eiropas mēroga projekts, kuru vada *EUROCHAMBRES* (Eiropas Tirdzniecības un rūpniecības kameru asociācija) sadarbībā ar *BEUC* (Eiropas Patērētāju organizācija) un *SME United* (MVU balss Eiropā). To finansē Eiropas Savienība kopā ar Eiropas Komisiju.

Projekta mērķis ir palīdzēt jums ES patērētāju aizsardzības tiesiskā regulējuma ievērošanā.

ES patērētāju aizsardzības tiesiskais regulējums sastāv no dažādiem tiesību aktiem, kurus Eiropas Savienība ir pieņēmusi pēdējo 25 gadu laikā un kurus katra ES dalībvalsts ir transponējusi attiecīgajos nacionālajos tiesību aktos. Eiropas Komisija 2017. gadā pabeidza izvērtējumu, kurā pārbaudīja, vai attiecīgie noteikumi joprojām kalpo savam mērķim. Kopumā rezultāts bija pozitīvs^[1][1]. Galvenais secinājums ir šāds – iestādēm ir labāk jāpiemēro esošie noteikumi, savukārt uzņēmumiem un patērētājiem tie labāk jāpārziņa. Projekta “Consumer Law Ready” mērķis ir izglītēt tirgotājus, jo sevišķi MVU, par patērētāju tiesībām un viņu likumā noteiktajiem pienākumiem.

Rokasgrāmata sastāv no pieciem moduļiem. Katrs modulis ir veltīts kādai tēmai ES patērētāju aizsardzības tiesiskajā regulējumā:

- 1. modulī ir runa par prasībām attiecībā uz pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju,
- 2. modulī aprakstītas patērētāju tiesības atteikties no distances vai ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem,
- 3. modulī apkopoti tiesiskās aizsardzības līdzekļi, kurus tirgotājiem ir jāievēro gadījumā, ja produkti neatbilst līguma noteikumiem,
- 4. modulī runa ir par negodīgu komercpraksi un negodīgiem līgumu noteikumiem,
- 5. modulī ir aprakstīta strīdu alternatīva izšķiršana (SAI) un strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) platforma – tā ir oficiāla vietne, kuru uztur Eiropas Komisija un kuras mērķis ir palīdzēt patērētājiem un tirgotājiem atrisināt savstarpējus strīdus ārpustiesas ceļā.

Šī rokasgrāmata ir tikai viens no mācību materiāliem, kas izveidoti projektā “ConsumerLaw Ready”. Tīmekļa vietnē consumerlawready.eu ir pieejami vēl citi mācību materiāli, piemēram, videoklipi, viktorīnas un tiešsaistes testi, ar kuru palīdzību varat iegūt sertifikātu. Jūs varat sazināties ar ekspertiem, kā arī ar citu MVU pārstāvjiem, izmantojot mūsu forumu.

^[1]^[1]^[1]^[1]^[1] Sīkāku informāciju par šo izvērtējumu, tā secinājumiem un turpmāk īstenotajiem pasākumiem jūs atradīsiet Eiropas Komisijas vietnē: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Rokasgrāmatas 5. moduļa mērķis ir iepazīstināt jūs ar strīdu alternatīvu izšķiršanu (SAI) un strīdu izšķiršanu tiešsaistē (SIT). Tajā ir izklāstīts, kas ir SAI, SAI struktūra, kādi ir jūsu no likuma izrietošie pienākumi saistībā ar SAI un kā SAI izmantot. Tajā ir arī skaidrots, kas ir SIT (strīdu izšķiršana tiešsaistē) platforma, kādi ir no likuma izrietošie pienākumi saistībā ar SIT platformu un kā to izmantot. Tajā ir ieteikumi, kas atvieglo likumu ievērošanu.

Modulī ir izklāsts par SAI/SIT, kas noteikta Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK, kā arī Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā Nr. 524/2013 par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK.

Mēs ceram, ka šajā rokasgrāmatā sniegtā informācija būs jums noderīga.

Piemēri

1. piemērs, variants vienas valsts robežās

Pircējs, kurš jūsu veikalā iegādājas vienu klēpj datoru, pēc dažām dienām to nes atpakaļ, apgalvojot, ka dators nestrādā, un pieprasa atmaksu. Kaut arī klēpj dators šajā brīdī pienācīgi nestrādā, jūs neticat, ka pirkšanas laikā prece bija bojāta.

1. piemērs, tiešsaistes variants

Pircējs kaimiņvalstī iegādājas klēpj datoru jūsu vietnē. Dažas dienas pēc piegādes viņš nosūta jums e-pastu, apgalvojot, ka dators nestrādā, un pieprasa pilnu atmaksu. Jūs neticat, ka piegādātā prece bija bojāta.

2. piemērs

Jūsu veikalā pārdod mēbeles, mākslas priekšmetus un citus ļoti kvalitatīvus interjera priekšmetus. Viena no pircējām ir neapmierināta ar pārdotās preces kvalitāti un pieprasa cenas samazināšanu. Jūs nepiekrītat.

3. piemērs

Jūs esat plašsaziņas līdzekļos reklamējuši savu jaunatklāto restorānu, solot klientiem atklāšanas nedēļā pie pusdienām pasniegt dāvanā pudeli šampānieša. Tomēr pirms nedēļas beigām viss šampānieša krājums jau ir izlietots, un jaunais pasūtījums vēl nav piegādāts. Viens no jūsu klientiem solīto šampānieša pudeli nav saņēmis un jūtas apmānīts.

Ikvienā no minētajiem scenārijiem ir strīds ar klientu, kuru ne vienmēr var atrisināt bez starpnieka. Klientam var likties, ka attieksme pret viņu bijusi negodīga, un viņš var pārstāt iepirkties jūsu veikalā vai tīmekļa vietnē. Klients var kritizēt jūs tiešsaistē, radot negatīvu ietekmi uz jūsu uzņēmējdarbību. Klients var iesūdzēt jūs tiesā, un tiesāšanās var aizņemt daudz laika, radīt lielus izdevumus un kaitēt jūsu reputācijai.

Tātad, kā rīkoties?

Protams, vislabāk ir vispār izvairīties no strīdiem.

Ja tomēr strīdi rodas, vislabāk tos risināt ar klientu tiešā ceļā.

Ja tiešā ceļā risinājumu panākt neizdodas, var tiesāties, bet, kā jau iepriekš minēts, tiesāšanās var radīt lielas izmaksas un aizņemt daudz laika. Turklāt, ja klients atrodas citā ES dalībvalstī, saskaņā ar ES tiesību aktiem viņš var iesūdzēt jūs savas valsts tiesā¹, radot vēl lielākas neērtības un izmaksas jums kā tirgotājam.

Par laimi ir pieejams labāks risinājums – strīdu alternatīva izšķiršana.

¹ Skatīt 1. moduli par pirms līguma noslēgšanas sniedzamo informāciju (nodaļu par pārrobežu tirdzniecību un gadījumu, kad jūs piedāvājat preces vai pakalpojumus patērētājiem citās valstīs).

Šajā modulī aplūkotās tēmas

Strīdu alternatīva izšķiršana (SAI) un strīdu izšķiršana tiešsaistē (SIT)

- **Strīdu alternatīva izšķiršana (SAI)** ir ārpusstiesas process strīdu izšķiršanai starp jums un jūsu klientiem ar SAI struktūras palīdzību².
- **Strīdu izšķiršana tiešsaistē (SIT)** ir strīdu alternatīva izšķiršana elektroniskajā vidē. Eiropas Komisijas platforma atrodas ES tīmekļa portālā, lai atvieglotu starp jums un jūsu tiešsaistes klientiem radušos strīdu alternatīvu izšķiršanu.

Šajā modulī mēs atbildēsim uz 10 jautājumiem:

1. Kas ir strīdu alternatīva izšķiršana (SAI)? (I)
2. Kādas ir SAI priekšrocības? (I)
3. Kas ir SAI struktūra? (II)
4. Kādi pamata standarti ir jānodrošina visām SAI struktūrām? (III)
5. Kādas ir dažādās metodes, ko izmanto SAI struktūras strīdu izšķiršanai? (IV)
6. Kā darbojas SAI jūsu valstī un nozarē? (V)
7. Kā atrast SAI struktūru jūsu uzņēmējdarbības nozarē? (V)
8. Kādi ir jūsu juridiskie pienākumi saistībā ar SAI? (VI)
9. Rodas strīds, kuru jūs nespējat atrisināt – kā izmantot SAI (VII)
10. Kā izmantot SIT, veicot komercdarbību tiešsaistē? (VIII-X)

² Visos gadījumos, kad šā moduļa tekstā ir minēta SAI struktūra, tā attiecas uz tādu SAI struktūru, kas atbilst ES direktīvas prasībām un par kuru attiecīgi ir paziņots Eiropas Komisijai.

I sadaļa. Strīdu alternatīva izšķiršana (SAI)

I Kas ir strīdu alternatīva izšķiršana (SAI)?

Strīdu alternatīva izšķiršana (SAI), dažreiz saukta arī par “**strīdu ārpustiesas izšķiršanu**”, ir procedūra strīdu izšķiršanai starp patērētājiem un tirgotājiem bez tiesas starpniecības. Šajā gadījumā izmanto SAI struktūru, kas ir neitrāla struktūra un izmanto tādas strīdu izšķiršanas metodes kā, piemēram, mediāciju, izskatīšanu šķīrējtiesā vai jauktas metodes.

Saskaņā ar ES tiesību aktiem SAI var izmantot, risinot jebkurus strīdus, kas izriet no līguma starp tirgotāju un patērētāju, neatkarīgi gan no tā, vai prece ir pirktā tiešsaistē vai bezsaistē, un no tā, vai jūs un jūsu klients mītat vienā vai dažādās ES dalībvalstīs.



Kādas ir SAI priekšrocības?

SAI ir viegli izmantot

SAI process ir radīts, lai to būtu viegli izmantot, un parasti ir mazāk formāls nekā tiesas process.

SAI ir neitrāls process

Tajā ievēro noteiktus neitralitātes pamatstandartus tā, lai jūs un jūsu klients zinātu, ka procesi ir taisnīgi.

SAI nerada tik lielas izmaksas, kā tiesvedība

Bieži vien to nodrošina bez maksas vai par nominālu samaksu.

SAI darbojas efektīvi

Izņemot ārkārtas gadījumos, strīdus, kas pāradresēti SAI, izšķir 90 dienās.

SAI veicina labu gribu

Klienti SAI izmantošanu uztver kā labas gribas izpausmi un apņēmību ievērot taisnīgumu un rūpēties par klientiem.

SAI nodrošina privātumu

Atšķirībā no tiesas SAI parasti nenotiek kā publisks process, šādi pēc iespējas mazinot jebkādu no strīda izrietošu kaitējumu reputācijai.

SAI ir elastīgs process

SAI rezultātā var rast pragmatiskus risinājumus, kas jums un jūsu klientam var šķist izdevīgāki nekā tie, ko nosaka likums vai tiesa.

Vai atceraties ievadā minēto piemēru?

Pircējs kaimiņvalstī iegādājas klēpj datoru jūsu vietnē. Dažas dienas pēc piegādes viņš nosūta jums e-pastu, apgalvojot, ka dators nestrādā, un pieprasa pilnu atmaksu. Jūs neticat, ka piegādātā prece bija bojāta.

Vienkāršs risinājums – mūsu padoms

Šo strīdu var novirzīt izšķiršanai SAI procesā. Izvēlētā SAI struktūra uzklausa abas puses un ierosina risinājumu. Jums nebūs jāizmanto advokāta pakalpojumi. SAI struktūra var rast jums un jūsu klientam piemērotu risinājumu vai arī likt priekšā kompromisa risinājumu, ko abas puses uzskatītu par taisnīgu, piemēram, jūs varat vienoties par klēpj datora atpakaļnosūtīšanu pārdevējam vai konstatēto bojājumu salabošanu.

II Kas ir SAI struktūra?

SAI struktūra ir neitrāla organizācija vai indivīds, kas palīdz patērētājiem un tirgotājiem risināt strīdus, nevēršoties tiesā. SAI struktūras jau ilgāku laiku darbojas daudzās Eiropas valstīs. Par SAI struktūrām var uzskatīt strīdu izskatīšanas komitejas, šķīrējtiesas, samierinātājus, mediatorus un pat tiesībsargus.

Tomēr SAI struktūrām raksturīgais trūkums agrāk bija tas, ka atkarībā no valsts strīdu alternatīvu izšķiršanu praktizēja tikai konkrētās nozarēs, piemēram, lai izšķirtu strīdus saistībā ar ceļošanu vai elektroenerģijas patēriņu. Turklāt agrāk ne visas SAI struktūras bija vienlīdz neatkarīgas un to procedūras nebija vienlīdz vienkāršas lietotājiem.

Eiropas Savienībā zināja par SAI radītajām priekšrocībām patērētājiem un tirgotājiem. Tai bija zināms, ka SAI var palīdzēt vairot uzticību vienotajam tirgum un veicināt izaugsmi. Eiropas Patērētāju informēšanas centru tīkls (The European Consumer Centres Network jeb ECC-NET)³ aicina izmantot SAI pārrobežu strīdu risināšanai. Tāpēc šajā jomā ES pieņēma tiesību aktus SAI piemītošo trūkumu novēršanai.

SAI direktīva⁴ stājās spēkā 2015. gada 9. jūlijā, un tā attiecas uz:

1. visām patēriņa nozarēm (izņemot veselības aprūpi un valsts nodrošinātu augstāko izglītību),
2. visām ES dalībvalstīm,
3. pirkumiem tiešsaistē un bezsaistē.

Saskaņā ar šo tiesību aktu SAI struktūra var vērsties ar iesniegumu savas dalībvalsts kompetentajā iestādē, lai kļūtu par pilnvarotu SAI iestādi. Latvijā šāda kompetenta iestāde ir Patērētāju tiesību aizsardzības centrs.

Ja SAI struktūra ir pilnvarota saskaņā ar likumu, tas dod garantiju, ka tiks ievēroti visi kvalitātes standarti attiecībā uz taisnīgumu, efektivitāti un pieejamību, kuri ir noteikti SAI direktīvas 2.nodaļā. Visos gadījumos, kad šī moduļa tekstā ir minēta SAI struktūra, runa ir par tādu SAI struktūru, kas atbilst ES direktīvas prasībām un par kuru ir attiecīgi paziņots Eiropas Komisijai.

III Kādi pamata standarti ir jānodrošina pilnvarotajām SAI struktūrām?

SAI struktūrām, kas ir pilnvarotas saskaņā ar SAI direktīvas noteikumiem, jānodrošina šādi standarti.

Tās ir neitrālas

Pilnvarotās SAI struktūras parasti ir pilnīgi neatkarīgas gan no patērētāja, gan tirgotāja, starp kuriem ir strīds. Dažos gadījumos tirgotāju grupām var būt ļauns finansēt pilnvarotas SAI struktūras, bet tikai ar stingriem nosacījumiem, kas garantē strīdu izšķiršanas procesa neitralitāti. Par SAI atbildīgas personas tiek ieceltas amatā uz pietiekami ilgu laiku, lai nodrošinātu, ka tās rīkojas neatkarīgi, un tās nevar atbrīvot no amata bez pamatota iemesla. Turklāt, tās nav pakļautas nekādām norādēm no vienas vai otras puses vai to pārstāvjiem, un to atalgojums nav atkarīgs no procedūras iznākuma.

Tās ir kompetentas

Pilnvarotajām SAI struktūras būs eksperti SAI procedūrā, tādēļ to sniegtie pakalpojumi var būt gan taisnīgi, gan efektīvi. Tām labi jāpārzina arī materiālo tiesību normas jomā vai jomās, kurās tās strādā (piemēram, SAI struktūrai, kas risina patērētāju strīdus par gaisa kuģu pasažieru tiesībām pārzinās tiesību aktus šajā jomā).

³ Vairāk informācijas par ECC-Net atrodams [šeit](#).

⁴ Eiropas Parlamenta un Padomes 2013. gada 11. maija Direktīva 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK.

Tās ir finansiālā ziņā pieejamas

Atkarībā no tā, kā SAI tiek organizēta attiecīgajā valstī, jums var būt jāmaksā par reģistrēšanos SAI struktūrā vai arī par katras lietas izskatīšanu. Vairums gadījumu šīs izmaksas būs zemākas, nekā vērsties tiesā vai nolīgstot juristu. Latvijā tirgotājiem lielākoties nav jāmaksā par SAI struktūru izmantošanu.

Tās darbojas efektīvi

Pilnvarotajām SAI struktūrām jāpabeidz lietas izšķiršana 90 dienu laikā (izņemot ārkārtīgi sarežģītus strīdus, kuru izšķiršana var aizņemt ilgāku laiku). Fiziska klātbūtne procesā parasti netiek prasīta ne no jūsu, ne klienta puses. Advokāta pakalpojumi nav jāizmanto ne jums, ne patērētājam.

Tās ir pārredzamas

Pilnvarotajām SAI struktūrām jāpublisko ziņas par uzņēmējdarbības nozarēm, ar kurām tās nodarbojas, izmantotajām procedūrām, izmaksām (ja tādas ir) un pieņemto lēmumu juridiskajām sekām. Tām jāpublisko arī gada pārskati ar ziņām par izskatīto strīdu skaitu, izskatīšanai atteikto strīdu skaitu un to būtību, kā arī strīdu izšķiršanas vidējo laiku.

Dažas SAI struktūras publicē ne vien statistikas datus un citu informāciju par savu darbību, bet arī dažādas rokasgrāmatas gan patērētājiem, gan uzņēmumiem.

Tie ir pamata standarti, kas jāievēro visām pilnvarotajām SAI struktūrām. Tomēr ne visas SAI struktūras darbojas vienā un pilnīgi tajā pašā veidā. Papildus iepriekšminētajiem standartiem dažām SAI struktūrām papildus var nākties ievērot arī citus standartus, ko nosaka uzņēmējdarbības nozare, kuru tās apkalpo, vai arī dalībvalsts, kurā tās atrodas. Dažādas SAI struktūras strīdu izšķiršanai izmanto arī dažādas metodes.

Tāpēc pirms izlemjat vērsties pie konkrētas SAI struktūras, būtu vairāk jāpaaugstinās par to, kā tā veic savu darbu.

IV Kādi ir dažādie SAI darbības modeļi?

SAI struktūras var izmantot dažādas metodes strīdu izšķiršanai, tostarp turpmāk aprakstītās.

Mediācijas tipa SAI

Veicot mediāciju, SAI struktūra noskaidro ar strīdu saistītos faktus, noskaidro jūsu un patērētāja viedokli un palīdz vienoties par risinājumu, kas pieņemams abām pusēm.

Gadījuma apraksts. Beļģijas Dienests mediācijai ar patērētājiem norāda vairākus piemērus, kuros izdevās rast kompromisu, piemēram, piešķirot atlaidi nākošajam rēķinam restorānā vai uz laiku pārtraucot abonementa darbību fitnesa kluba remontdarbu laikā. (<http://www.mediationconsommateur.be>)

Arbitrāžas (šķīrējtiesas) tipa SAI

Šāda tipa SAI uzklausa abas strīda puses, izvērtē, kādam būtu jābūt strīda iznākumam, un, pamatojoties uz izvērtējumu, pašas nosaka risinājumu.



Jauktas metodes

Dažas SAI struktūras strīda risināšanas procedūrā kombinē dažādas metodes. Piemēram, sākumā var veikt mediāciju, un, ja vienošanos panākt nav

iespējams, var noteikt risinājumu, pamatojoties uz patstāvīgu situācijas izvērtējumu.

SAI struktūras noteiktais risinājums var būt vai nu saistošs, vai arī nesaistošs.

- Dažas SAI struktūras izdod lēmumus vai ieteikumus, ko jūs un jūsu klients pēc izvēles varat pieņemt vai nepieņemt (tie ir nesaistoši).
- Dažas SAI struktūras izdod ieteikumus vai lēmumus, ko jums ir pienākums ievērot (tie ir saistoši). Atkarībā no SAI struktūras šie lēmumi var būt saistoši vai nu tikai jums, vai gan jums, gan jūsu klientam.

Attiecībā uz saistošu vai nesaistošu SAI der atzīmēt turpmāko.

- Ja SAI struktūras lēmums ir saistošs, jūs un patērētāju par to informēs procesa sākumā un Jums būs iespēja tam piekrist vai nē.
- Ja pieņemtais lēmums ir saistošs, bet jūs tam nepiekrītat un apšaubāt tā taisnīgumu, parasti lēmumu var pārsūdzēt tiesā.
- Kaut arī tirgotāji un patērētāji strīda gadījumā var piekrist SAI procesam, tirgotājiem pārdošanas vietā nav atļauts līgumā iekļaut noteikumu, ka klientam strīda gadījumā obligāti jāizmanto SAI tai vietā, lai vērstos tiesā.

Gadījuma apraksts. Nīderlandē komiteja "Travel Sector Complaints Board", kas izskata sūdzības saistībā ar ceļošanu, pieņem lēmumus, kas ir saistoši tirgotājiem, un tie jāizpilda 2 mēnešu laikā.

Latvijā arī darbojas vairākas SAI struktūras. Apskatīsim dažus piemērus no to darbības.

Viena no SAI struktūrām ir Patērētāju strīdu risināšanas komisija, kura izskata sūdzības dažādās jomās (distances tirdzniecība, elektrotehnika, apavi, tekstilizstrādājumi, tūrisms, optometrija u.c.). Komisija ir koleģiāla institūcija un pieņem lēmumus, kuriem ir ieteikuma raksturs un tie ir jāizpilda 1 mēneša laikā.

Strīdus enerģētikas, elektronisko sakaru, pasta, sadzīves atkritumu apsaimniekošanas un ūdenssaimniecības nozarēs koleģiāli izskata Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (SPRK). Turklāt, tā izskata ne tikai strīdus, kurus ierosina patērētāji, bet arī strīdus, kuros iesniegumu iesniedzis cits sabiedrisko pakalpojumu lietotājs – juridiska persona vai cits sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs. SPRK lēmums par strīda izskatīšanu, kas stāties spēkā, ir obligāts strīdā iesaistītajām pusēm un ir izpildāms līdzīgi tiesas spriedumam.

Tāpat Latvijā darbojas dažādu uzņēmēju asociāciju ombudi, kuri izskata strīdus attiecīgajās jomās t.i. Latvijas Apdrošinātāju asociācijas (LAA) ombuds un Latvijas Finanšu nozares asociācijas (LFNA) ombuds. Ombuds ir strīdu risināšanai nozīmētā persona, kas izskata strīdu starp klientu un pakalpojuma sniedzēju. Ombuda lēmums parasti nav saistošs, tomēr var par tādu kļūt, piemēram, ja abas puses piekrīt LFNA ombuda lēmumam.

Kā iepriekš norādīts, visām pilnvarotajām SAI struktūrām jāpublisko informācija par procedūru, ko tās izmanto, un savu darbu. Šai informācijai jābūt pieejamai SAI struktūras tīmekļa vietnē, vai arī tā jāizsniedz pēc pieprasījuma ilglietojamā veidā.

Gadījuma apraksts. Latvijā, vienā no nozīmīgākām SAI struktūrām ir Patērētāju strīdu risināšanas komisija, kura darbojas veselā virknē jomu (sk. gadījuma aprakstu augstāk). Komisija ir arbitražas tipa struktūra (pieņem lēmumu ar kuru izšķir strīdu), tomēr pirms lieta nonāk līdz tās izskatīšanai, patērētājs saņem Patērētāju tiesību aizsardzības centra palīdzību, kuras gaitā tirgotājam tiek dota iespēja sniegt savu situācijas redzējumu, kā arī piedāvāt iespējamo strīda risinājumu.

Kā jau minēts iepriekš, komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs un tādēļ, tas nav pārsūdzams. Tomēr jums jāatceras, ka tirgotāji, kuri nav izpildījuši šo lēmumu tiek iekļauti t.s. "melnajā sarakstā", kuru publisko Patērētāju

tiesību aizsardzības centra mājas lapā un informāciju par kuru valsts un reģionālā mēroga medijos izplata patērētāju sabiedriskās organizācijas. Šī iemesla dēļ, ieteicams izpildīt lēmumu labprātīgi vai turpināt strīda risināšanu tiesā.

Strīda risināšana komisijā nedrīkst pārsniegt 90 dienas.

Komisija neizskata strīdu, ja:

- 1) patērētājs nav vērsies pie pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja, lai strīdu atrisinātu pārrunu ceļā;
- 2) strīds ir nenozīmīgs vai sīkumains;
- 3) strīdu izskata vai ir izskatījis ārpusstiesas strīdu risinātājs vai tiesa;
- 4) strīds ir par precī vai pakalpojumu, kura cena nepārsniedz 20 euro, vai par precī vai pakalpojumu, kura cena pārsniedz 14 000 euro;
- 5) strīda risināšana radītu nopietnus traucējumus Komisijas efektīvai darbībai;
- 6) strīds ir par veselības aprūpes pakalpojumiem;
- 7) strīds ir par juridiskajiem pakalpojumiem;
- 8) strīds ir par pakalpojumiem, kas saistīti ar dzīvojamo telpu lietošanu;
- 9) strīds ir par zaudējumiem, morālo kaitējumu, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu;
- 10) pasludināta pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja maksātnespēja;
- 11) strīds ir par sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšanas pakalpojumu;
- 12) kopš dienas, kad sūdzība vai iesniegums iesniegts pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam, ir pagājis vairāk nekā gads.

V Vai ir kādi faktori, kas valstij un nozarei ir specifiski?

Mēs esam aplūkojuši pamata standartus, kas jāievēro visām pilnvarotajām SAI struktūrām, un dažādās metodes, ko SAI iestādes izmanto strīdu izšķiršanai. Daudziem tirgotājiem SAI izmantošana nav obligāta, un

viņi to izmanto SAI sniegto priekšrocību dēļ. Šie tirgotāji var, pamatojoties uz mūsu līdz šim aplūkoto informāciju, apzināti izlemt par labu SAI izmantošanai un izvēlēties konkrētu SAI struktūru.

Tomēr ir svarīgi atzīmēt, ka jūsu uzņēmumam var nākties ņemt vērā **papildu** prasības attiecībā uz SAI atkarībā no valsts vai uzņēmējdarbības nozares.

Šajā sadaļā mēs noskaidrosim, vai uz jums kādas no tām attiecas.

Latvijā SAI direktīvas pārņemtas ar Patērētāju ārpusstiesas strīdu risinātāju likumu, saskaņā ar kuru Patērētāju tiesību aizsardzības centram ir pienākums izveidot un uzturēt pilnvaroto SAI struktūru sarakstu.

Tādējādi, lai noskaidrotu, kādas SAI struktūras ir attiecināmas uz jūsu pārdotajām precēm vai pakalpojumiem, ieskatieties šajā SAI struktūru sarakstā, kuru uztur Patērētāju tiesību aizsardzības centrs: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/arpustiesas-pateretaju-stridu-risinataju-datubaze>.

Patērētāja un tirgotāja strīdu risināšanas kārtība vispārīgi aprakstīta Patērētāju tiesību aizsardzības likuma VI¹ nodaļā.

Atbilstoši tai, jebkurš strīds, kas rodas starp patērētāju un tirgotāju, risināms pārrunu ceļā, strīda pusēm cenšoties panākt vienošanos. Savukārt, ja strīdu nav iespējams atrisināt pārrunu ceļā, patērētājs iesniedz tirgotājam rakstveida iesniegumu, kurā norāda savu vārdu, uzvārdu, dzīvesvietas adresi un kontaktinformāciju, iesnieguma iesniegšanas datumu, strīda būtību, savu prasījumu un tā pamatojumu. Iesniegumam pievieno darījumu apliecināšu dokumentu kopijas, kā arī citus iesniegumu pamatojošus dokumentus (ja iespējams).

Iesnieguma iesniegšana. Rakstveida iesniegumu patērētājs ir tiesīgs jums iesniegt gan nogādājot to personiski, gan nosūtot to pa pastu vai elektroniski.

Lūdzu ņemt vērā, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu patērētāja elektroniski iesniegtam iesniegumam nav nepieciešams paraksts! Piemēram, saņemot patērētāja iesniegumu e-pastā jūs nevarat atteikties to izskatīt, jo tas nav parakstīts ar drošu elektronisku parakstu.

Saņemot patērētāja iesniegumu jums ir pienākums sniegt atbildi ne vēlāk kā 15 darbdienu laikā no iesnieguma saņemšanas dienas. Šajā laikā jums ir jānovērtē patērētāja pretenzija un jāpieņem lēmums, kā rīkoties – atzīt to vai noraidīt. Noraidot patērētāja prasījumu jums ir pienākums savu rīcību pamatot.

Lūdzam ņemt vērā, ka minētais 15 darbdienu termiņš ir indikatīvs un atbilde patērētājam būtu jāsniedz iespējami ātrāk. Piemēram, preces neatbilstības līguma noteikumiem gadījumā, jums ir pienākums veikt preces remontu vai apmaiņu saprātīgā laikā, kurš, atbilstoši 3. modulī aprakstītajam, var būt ievērojami īsāks par 15 darba dienām.

Ja patērētāja pretenzijas izvērtēšanai nepieciešama preces apskate vai izpēte, tad saņemot patērētāja rakstveida iesniegumu, esat tiesīgs pieprasīt, lai patērētājs uzrāda vai nodod jums preci.

Ja objektīvu iemeslu dēļ šajā 15 darbdienu termiņā nav iespējams sniegt atbildi uz patērētāja iesniegumu, jums nekavējoties rakstveidā jāinformē par to patērētājs, norādot saprātīgu termiņu, kurā atbilde tiks sniegta, kā arī jāpamato šāda pagarinājuma nepieciešamība.

Sniegt atbildi patērētājam ir svarīgi, pat ja noraidāt patērētāja prasījumu, jo likuma acīs atbildes nesniegšana tiks uzskatīta par atteikumu izpildīt patērētāja prasījumu, bet pirmā iespēja prezentēt jūsu viedokli par situāciju tiks palaista garām.

Gadījumā, ja esat atteicies izpildīt patērētāja prasījumu vai patērētāju neapmierina jūsu piedāvātais risinājums, jums jāzina, ka tālāk patērētājs ir tiesīgs vērsties:

1) Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, lai saņemtu palīdzību strīda risināšanā, tai skaitā to risinot Patērētāju strīdu risināšanas komisijā;

2) pie citas SAI struktūras, ja attiecīgajā jomā tāds ir izveidots;

3) tiesā.

Patērētāju strīdu risināšanas komisijas statuss.

Iespējams esat pamanījuši, ka atšķirībā no citiem SAI struktūrām, kurās patērētājs ir tiesīgs vērsties nekavējoties pēc saziņas ar jums, Patērētāju strīdu risināšanas komisijā patērētājs vērsas ar Patērētāju tiesību aizsardzības centra starpniecību.

Šādu īpatnību tomēr nedrīkst pārprast - atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likumam, komisija ir neatkarīga koleģiāla lēmējinstāncija un nav Patērētāju tiesību aizsardzības centra sastāvdaļa.

Likums uzliek jums, kā tirgotājam par pienākumu piedalīties ārpusstiesas strīdu risināšanā. Tāpat arī SAI struktūra nevar atteikties izskatīt strīdu, ja tirgotājs nav atbildējis uz patērētāja iesniegumu vai neatbild uz ārpusstiesas strīdu risinātāja pieprasījumu.

Arī citās dalībvalstīs atsevišķām nozarēm var būt pienākums izmantot konkrētas SAI struktūras. Tomēr šīs SAI struktūras dažos gadījumos var arī nebūt pilnvarotas saskaņā ar SAI tiesību aktiem.

Tāpat daži uzņēmumi var būt uzņēmušies "saistības" izmantot SAI, bet viņu izmantotā SAI struktūra var būt pilnvarota citā Eiropas Savienības dalībvalstī.

Daži tirgotāji var būt nozares asociāciju biedri, un tā rezultātā klientu sūdzības tiek novirzītas uz konkrētu SAI struktūru.

VI Kādi ir jūsu tiesiskie pienākumi saistībā ar SAI?

Ja jums ir pienākums izmantot SAI, ņemot vērā attiecīgo uzņēmējdarbības nozari un/vai valsti, kurā jūs atrodaties (skatīt iepriekšējo V sadaļu), vai arī jums ir saistības izmantot SAI, jums var būt juridiski pienākumi informēt savu klientu par SAI. Pienākumu sīku sarakstu skatīt turpmāk un kontrolsarakstā.

1. Pirms strīda rašanās

Ja jums ir pienākums izmantot SAI vai esat uzņēmējis saistības izmantot SAI, jums ir jāinformē klienti par vienu vai vairākām SAI struktūrām, ar kurām jūs strādājat, savā tīmekļa vietnē (ja jums tāda ir) un attiecīgos gadījumos klientu līgumos. Sniedzot šo informāciju, jānorāda SAI struktūras vai struktūru tīmekļa vietne(-es).

2. Ja starp jums un klientu ir radies strīds

Ja jums ir pienākums izmantot SAI vai attiecīgas saistības [skat. iepriekš] un rodas strīds, kuru jums neizdodas atrisināt tiešā ceļā, jums jāinformē klienti par saviem pienākumiem un saistībām attiecībā uz SAI, attiecīgo SAI struktūru vai struktūrām un jānorāda, vai jūs šo attiecīgo SAI struktūru vai struktūras izmantosiet konkrētā strīda gadījumā. Šo informāciju jāsniedz klientam uz papīra vai uz cita pastāvīgā informācijas nesēja, lai klients to var glabāt elektroniski (piemēram, e-pastā, USB zibatmiņas diskā utt.).

VII Radies strīds, kuru jūs nespējat atrisināt – kā izmantot SAI

Ja klients iesniedz sūdzību par jūsu darbību, SAI struktūra jums par to paziņos.

Pēc paziņojuma saņemšanas jums tiks nodrošināta konkrēta informācija par procesu, kā arī būs iespējams

vairāk uzzināt par pašu SAI struktūru SAI struktūras tīmekļa vietnē vai arī pēc pieprasījuma.

Atkarībā no saviem tirgotāja pienākumiem jums var būt iespēja šajā stadijā neiesaistīties SAI procesā (Latvijā tādas iespējas tirgotājiem nav), kaut arī jāņem vērā, ka klients tādā gadījumā var turpināt jautājumu risināt citviet.

Šajā stadijā strīdu var risināt arī nekavējoties (un šādi izbeigt procesu), piemēram, sniedzot klientam kompensāciju vai nonākot pie kāda cita kompromisa risinājuma.

Var izlemt par labu SAI procesa turpināšanai un izklāstīt savu versiju par notikušo. SAI procesa gaitā var būt vairāki skaidrošanas cikli – gan no jūsu, gan klienta puses.

Procesa gaitā SAI struktūra paskaidro visu, kas darāms vai ko var darīt, un no šīm darbībām izrietošās sekas.

Kad iznākums sasniegts, tas attiecīgi ir saistošs vai nesaistošs atkarībā no konkrētās SAI struktūras.

Izšķirot strīdu, SAI struktūra arī izskaidro ierosinātā risinājuma praktiskos aspektus. Piemēram, ja SAI struktūra iesaka piešķirt finansiālu kompensāciju klientam par bojāto klēpj datoru, tai arī jāpasaka, līdz kuram laikam maksājums veicams, vai ierosinātais risinājums var tikt apstrīdēts tiesā no jūsu vai klienta puses utt.).

1. piemērs

Klients pasūtīja interneta veikalā dvieļus un veica priekšapmaksu pilnā apmērā. Tomēr solītajā termiņā prece klientam netika piegādāta. Tirgotājs sākumā solīja piegādāt precis tuvāko dienu laikā, bet, kad piegāde joprojām netika veikta, aicināja klientu nosūtīt iesniegumu par naudas atmaksu. Pēc iesnieguma saņemšanas tirgotājs pārstāja atbildēt klientam, bet naudu tā arī neatmaksāja.

Tad klients vērsās Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, bet vēlāk – arī Patērētāju strīdu risināšanas komisijā. Lai arī tirgotājs saņēma par to paziņojumus viņš nolēma strīda risināšanā neiesaistīties.

Rezultātā Patērētāju strīdu risināšanas komisija patērētāja prasījumu apmierināja un uzlika tirgotājam par pienākumu atmaksāt par nepiegādāto preci saņemto naudu pilnā apmērā. Savukārt, kad tirgotājs neizpildīja šo lēmumu, viņš tika ievietots “melnajā” sarakstā un informācija par to tika publicēta populārajā patērētāju sūdzību portālā, sociālajos medijos un vietējā laikrakstā.

2. piemērs

Kliente iegādājās veikalā velosipēdu, bet pēc diviem mēnešiem atveda to atpakaļ, norādot uz tukšu riepu un pieprasīja veikt velosipēda apmaiņu pret jaunu. Tirgotājs nepiekrita, piedāvājot veikt kameras nomaiņu pret jaunu, bet patērētāja atteicās no šī piedāvājuma.

Kad kliente vērsās Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, tirgotājs saņēma lūgumu sniegt skaidrojumu par patērētājas sūdzību. Tirgotājs skaidrojumā norādīja, ka divus mēnešus lietota velosipēda pieņemšana un pārdošana citam patērētājam viņam izmaksās ievērojami vairāk, nekā vienas velosipēda kameras nomaiņa.

Izskatot patērētājas iesniegumu, Patērētāju strīdu risināšanas komisija novērtēja preces defektu un nonāca pie secinājuma, ka patērētāja prasījums par preces apmaiņu nav samērīgs, jo tirgotāja izmaksas remonta veikšanai ir ievērojami mazākas.



II sadaļa. Strīdu izšķiršana tiešsaistē (SIT)

VIII Jūs pārdodat tiešsaistē – kas ir strīdu izšķiršana tiešsaistē (SIT)

Līdztekus izaugsmei e-tirdzniecībā ir audzis ar elektroniskajiem pirkumiem saistīto strīdu skaits. Šādos strīdos jūs kā tirgotājs parasti ne reizi neesat redzējis klientu vaigā, un turklāt jūs abi ne vienmēr runājat vienā valodā. Tas potenciāli dara šādu strīdu izskatīšanu sarežģītāku.

Piemēri

1. piemērs

Jūs tiešsaistē pārdodat mērinstrumentus uz daudzām ES valstīm. Kādu dienu jūs saņemat e-pastu valodā, kuru jūs nezināt. E-pasts ir no klienta, kas, pēc visa spriežot, nav apmierināts ar kādu no jūsu precēm un vēlas saņemt naudu atpakaļ. Atsaukuma laiks, kurā precī varēja nosūtīt atpakaļ, jau ir pagājis, un jūs esat pārliecināts, ka ar pārdoto precī viss bija kārtībā.

2. piemērs

Jūs veicat uzņēmējdarbību tiešsaistē, pārdodot ar rokām darinātas rotas. Klients pasūta kaklarotu no pusdārgakmeņiem un stikla pērlītēm. Piegādātā rota ir salūzusi. Jums nešķiet, ka tā ir jūsu vaina, jo parasti jūsu izmantotais iepakojums ļauj izvairīties no bojājumiem.

3. piemērs

Vai arī, kad pasūtītā kaklarota piegādāta klientam, jūs nesaņemat samaksu.

ES strīdu izšķiršanas tiešsaistē (SIT) platformu nodrošina Eiropas Komisija, lai palīdzētu izšķirt strīdus ar tiešsaistes klientiem. Tā ir izveidota saskaņā ar ES tiesību aktu, ko sauc par Regulu par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē.⁵

ES SIT platforma darbojas kopš 2016. gada februāra, un patērētāji to var izmantot pret tirgotājiem ar kuriem viņiem ir jebkuri līgumstrīdi, kas izriet no preču vai pakalpojumu pirkšanas tiešsaistē, ja tirgotājs un patērētājs abi ir no ES vai EEZ.

Dažreiz ES SIT platformu var izmantot arī tirgotāji, lai uzsāktu procesus pret patērētājiem.

ec.europa.eu/consumers/odr



ES SIT platforma ir izveidota, lai uzlabotu saziņu starp jums, jūsu klientu un SAI struktūru. Tā kā ES SIT platformā ir tikai pilnvarotas SAI struktūras, pirmajā sadaļā jau sniegtā informācija par kvalitātes garantijām pilnvarotām SAI struktūrām (I SADAĻA. STRĪDU ALTERNATĪVA IZŠĶIRŠANA) arī šeit ir būtiski svarīga.

Tomēr ES SIT platforma vēl vairāk atvieglo SAI, nodrošinot elektronisku saraksti un automatizētus tulkojumus no vienas ES valodas otrā, kā arī informāciju un atbalstu visā procesa gaitā.

⁵ Eiropas Parlamenta un Padomes 2013. gada 21. maija Regula Nr. 524/2013 par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK.

Piemēri

1. piemērs

Jūsu klients vēlas saņemt savu naudu atpakaļ pēc atteikuma tiesību beigām.

Pēc kāda laika jūs saņemat paziņojumu no ES SIT platformas par to, ka šis klients ir iesniedzis sūdzību. Jūs reģistrējaties platformā un redzat, ka ir vairākas SAI struktūras, kas var palīdzēt jums rast risinājumu. Ar platformas palīdzību jūs ierosināt izmantot konkrētu SAI struktūru, un klients tam piekrīt. Tad strīds tiek automātiski pāradresēts SAI struktūrai. Pieprasījusi plašāku informāciju par jums un jūsu klientu, SAI struktūra nāk klajā ar priekšlikumu, saskaņā ar kuru jums jāatmaksā klientam 25 % no cenas tāpēc, ka jūsu tīmekļa vietnē esošā informācija nerada pietiekamu skaidrību. Abas puses piekrīt, un lieta tiek slēgta. Visā procesa gaitā gan jūs, gan jūsu klients izmanto saziņas savu dzimto valodu, un platforma nodrošina tulkojumu.

2. piemērs

Jūsu klients ar ES SIT platformas palīdzību izsaka sūdzību par salauzto kaklarotu. Jūs vienojaties par to, kuru SAI struktūru izmantot, un strīds tiek novirzīts šai struktūrai. Pārbaudījusi iepakojumu un pārējos lietas faktus, SAI struktūra izlemj par labu jūsu klientam un ierosina risinājumu, saskaņā ar kuru jums jānodrošina klientam kompensācija. Kaut arī šāds iznākums vieš jūsos izbrīnu, jūs jūtaties apmierināts par to, ka SAI struktūra ir nonākusi pie šāda lēmuma, godīgi izskatot visus argumentus.

3. piemērs

Ja jūs esat pārdevējs tiešsaistē un vēlaties pierādīt savu apņēmību ievērot augstus klientu apkalpošanas standartus, jūs varat reģistrēties ES SIT platformā kā tirgotājs arī tad, ja sūdzību pret jums nav bijis.

Ja esat reģistrējušies platformā, jūsu klientiem ir vieglāk ar jums sazināties un tiek nodrošināts, ka jebkuras pret jums vērstas sūdzības ar platformas palīdzību nonāk pie jums uz jūsu izraudzīto e-pasta adresi.

IX Jūs veicat komercdarbību tiešsaistē – kādi ir jūsu pienākumi attiecībā uz ES SIT platformu

Ja jūs veicat komercdarbību tiešsaistē, jums ir turpmāk norādītie pienākumi attiecībā uz ES SIT platformu. Šie pienākumi ir PIEMĒROJAMI VISIEM TIEŠSAISTĒS TIRGOTĀJIEM neatkarīgi no tā, vai viņi gatavojas izmantot ES SIT platformu vai arī ne.

1. Jūsu tīmekļa vietnē jābūt skaidri norādītai e-pasta adresei. Ar interaktīvu saziņas veidlapu nepietiek.
2. Jābūt saitei no jūsu tīmekļa vietnes uz ES SIT platformu: ec.europa.eu/consumers/odr. Šai saitei jābūt redzamai tīmekļa vietnē un tai jāspēj viegli piekļūt.⁶ Turklāt, jums ir jāsniedz šī informācija viegli pieejamā veidā neatkarīgi no tā vai jūs tirgojat savā mājaslapā, trešās personas mājas lapā (piemēram, tiešsaistes tirdzniecības vietā) vai ar mobilas aplikācijas palīdzību.

Ja jūs veicat komercdarbību tiešsaistē **un** jums ir tiesisks pienākums izmantot SAI (kā tas ir Latvijā) vai arī jūs esat uzņēmušies saistības to darīt, jums ir pienākums veikt vēl arī šādas darbības:

1. Jums jāinformē klienti par ES SIT platformas pastāvēšanu un iespēju viņiem izmantot šo ES SIT platformu strīdu izšķiršanai. Jums jānodrošina saite no savas tīmekļa vietnes uz platformu strīdu

⁶ Lai jums būtu vieglāk izpildīt šo likumisko pienākumu, jūs varat izmantot jau sagatavotas reklāmjoslās (pieejamas visās valodās).

Meklējiet tās vietnē: europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm.

izšķiršanai tiešsaistē un jāiekļauj arī informācija par ES SIT platformu jūsu izmantotā patērētāju līguma standarta noteikumos.

2. Kad jūs sūtat savam klientam e-pastu, kurā rosināt izmantot SAI struktūru, jums tajā jāiekļauj arī saite uz ES SIT platformu.

X Ar klientu tiešsaistē rodas strīds, kuru jūs nevarat atrisināt – kā darbojas ES SIT platforma

- Klients ievada platformā sūdzību.
- Jūs saņemat paziņojumu pa e-pastu, ka pret jums ir iesniegta sūdzība.
- Jūs ar saites starpniecību nonākat platformā un tur reģistrējaties (ja vēl neesat reģistrējies), lai varētu redzēt sūdzību.
- Jūs izvēlaties to SAI struktūru, ko vēlaties izmantot (vai to, kura jums jāizmanto saskaņā ar valstī/nozarē pieņemto regulējumu), un nosūtāt šo priekšlikumu savam klientam.
- Klients var pieņemt jūsu izraudzīto SAI struktūru vai var izteikties par labu citai SAI struktūrai no platformā esošā saraksta.
- Kad esat vienojušies par SAI struktūru, ko izmantosiet, sūdzība tiks adresēta šai SAI struktūrai.
- Pēc tam, kad sūdzība ir pāradresēta SAI struktūrai, tai piemēro noteikumus un procedūras, ko ievēro attiecīgā struktūra.
- Jums pa e-pastu tiek sūtīta aktualizēta informācija par lietas gaitu, un jūs varat pēc vajadzības piedalīties procesā ar SIT platformas starpniecību.
- Visa procesa laikā jūs varat lietot tulkošanas rīku visu nosūtāmo un saņemto dokumentu un ziņu tulkošanai.
- SIT process tiek pabeigts 90 dienu laikā.
- Šobrīd patērētājam ir arī iespēja iepazīstināt jūs ar sūdzības projektu un aicināt vienoties par

savstarpēji izdevīgu risinājumu, nevis vērsties SAI struktūrā uzreiz. Tas saucas “pieprasījums veikt tiešas pārrunas” (“request for the direct talks”).

Platformai ir arī mācību rīks, kurā labi paskaidrots, kā platformu lietot. Lai tam piekļūtu, lūdzu, dodieties uz SIT platformu ec.europa.eu/consumers/odr un meklējiet tur sadaļu “Tas notiek tā” un lietošanas pamācību.



Pielikumi

VISIEM tirgotājiem

Kad rodas strīds ar klientu

Kontrolsaraksts – ar SAI saistītie pienākumi par informācijas sniegšanu

Pirms rodas strīds ar klientu

Kontrolsaraksts – ar SAI saistītie pienākumi par informācijas sniegšanu

- Vai esat informējuši savu klientu par iespēju izmantot SAI?
- Vai esat par to informējuši savu klientu vai nu ar e-pasta starpniecību, vai uz papīra vai citā pastāvīgā informācijas nesējā?
- Vai esat paziņojuši savam klientam (ar e-pasta starpniecību, uz papīra vai citā pastāvīgā informācijas nesējā) par to, vai izmantosiet SAI struktūru šī strīda izšķiršanai?

Tirgotājiem TIEŠSAISTĒ

Pirms rodas strīds ar klientu

KontROLSARAKSTS – ar SAI saistītie pienākumi par informācijas sniegšanu

Lūdzu, ievērojiet, ka jums jāievēro arī iepriekšējā kontROLSARAKSTĀ norādītais.

1. Vai jūs ievērojat “visiem tirgotājiem” paredzētajā kontROLSARAKSTĀ norādīto?

Piezīme. Tiešsaistē strādājošiem tirgotājiem jāievēro “visiem tirgotājiem” paredzētajā kontROLSARAKSTĀ norādītais.

2. Vai jūs savā tīmekļa vietnē norādāt savu e-pasta adresi tā, lai cilvēkiem būtu viegli to atrast?

Piezīme. Ar tiešsaistes saziņas veidlapu, kurā nav norādīta e-pasta adrese, nepietiek šīs prasības izpildei.

3. Vai jūs esat skaidri norādījuši saiti uz ES SIT platformu

(<http://ec.europa.eu/odr>)?

Kad rodas strīds ar klientu

KontROLSARAKSTS – ar SAI saistītie pienākumi par informācijas sniegšanu

Vai jūs, iesakot klientam izmantot SAI struktūru, informējat patērētāju par SIT platformu un iekļaujat attiecīgo saiti uz to savā e-pastā?

Definīcijas strīdu alternatīvās izšķiršanas glosārijam (no tiesību aktiem)

“Patērētājs” ir jebkura fiziska persona, kura rīkojas nolūkos, kas nav saistīti ar tās komercdarbību, uzņēmējdarbību, amatniecisko darbību vai profesiju.

“Tirgotājs” ir jebkura fiziska persona vai jebkura privāta vai publiska juridiska persona, kura, tostarp ar jebkuras personas starpniecību, kas rīkojas tās vārdā vai uzdevumā, rīkojas nolūkos, kas ir saistīti ar tās komercdarbību, uzņēmējdarbību, amatniecisko darbību vai profesiju.

“Iekšzemes strīds” ir līgumstrīds, kurš izcēlies saistībā ar pārdošanas vai pakalpojumu līgumu, ja patērētāja mītnesvieta preču vai pakalpojumu pasūtīšanas brīdī ir tajā pašā dalībvalstī, kurā tirgotājs veic uzņēmējdarbību.

“SAI procedūras” ir procedūras tādu iekšzemes un pārrobežu strīdu izšķiršanai ārpus tiesas, kuri ir saistīti ar līgumsaistībām, kas izriet no pārdošanas līgumiem vai pakalpojumu līgumiem starp tirgotāju, kas veic uzņēmējdarbību Eiropas Savienībā, un patērētāju, kas dzīvo Eiropas Savienībā, un kuru risināšanā iesaistās SAI struktūra, kas piedāvā vai nosaka risinājumu vai saved kopā strīdā iesaistītās puses, lai atvieglotu izlīguma panākšanu.

“Tiešsaistes pārdošanas vai pakalpojumu līgums” ir pārdošanas vai pakalpojumu līgums, kurā tirgotājs vai tirgotāja starpnieks ir piedāvājis preces vai pakalpojumus, izmantojot tīmekļa vietni vai citus elektroniskos līdzekļus, un patērētājs šīs preces vai pakalpojumus pasūtījis minētajā tīmekļa vietnē vai ar citu elektronisko līdzekļu palīdzību.

“Elektroniski līdzekļi” ir elektroniskas iekārtas datu apstrādei (tostarp ar digitālu kompresiju) un uzglabāšanai, kurus pilnībā pārraida, nosūta un saņem pa vadiem, pa radio, ar optiskiem vai citiem elektromagnētiskiem līdzekļiem (piemēram, e-pastu vai video ziņu).

Saites uz tiesību aktiem

Eiropas Parlamenta un Padomes 2013. gada 11. maija [Direktīva 2013/11/ES](#) par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (pieejama visās ES valodās)

Eiropas Parlamenta un Padomes 2013. gada 21. maija [Regula 534/2013](#) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (pieejama visās ES valodās)

Consumer Law READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022