

Vai patērētāji Latvijā ir bezpalīdzīgi?

Autors Baiba Miltoviča

Ceturtdiena, 27 decembris 2012 14:23

Domāju, ka šīs jautājums ne vienu reizi vien ienācis prātā katram no mums, kad ar godīgu darbu nopelnīta nauda tiek iztērētā nekvalitatīvai precei vai pakalpojumam. Vieni bezcerīgi atmet ar roku uzreiz, otri mēģina panākt savu taisnību sarunās ar uzņēmēju vai vēršoties Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC), bet daži izrādās tik apbrīnojami principiāli, ka iztur visas tiesu instances.

Lai gan ir uzņēmēji, kuri patiešām vērtē savu reputāciju patērētāju vidū un ir gatavi nākt pretī pat tad, kad uzskata, ka patērētājam nav taisnība, nav noslēpums, ka ir daudzi gadījumi, kad uzņēmēji uzvedas nepamatoti noraidoši, kad patērētāji ir spiesti apmaksāt tādas ekspertīzes atzinumus, kuri ir acīmredzami nekvalitatīvi, vai neizprotot strīdu risināšanas procesa īpatnības, iesaistās sarakstē ar PTAC.

Viss iepriekš teiktais norāda uz to, ka Latvijas patērētājiem ir nopietnas grūtības ar strīdu izskatīšanas procesu kā tādu. Iemeslu, kādēļ sistēma nedarbojas labi, ir pietiekoši daudz. Minēšu tikai dažus.

Pirmkārt, tas ir patērētāju zināšanu trūkums. Joprojām ir patērētāji, kuri nezina, kā rīkoties, ja prece izrādījusies nekvalitatīva. Daudzi nav informēti par visiem pieejamiem strīdu izskatīšanas mehānismiem, to priekšrocībām un trūkumiem, kā rezultātā nespēj izvēlēties optimālu rīcību dažādās strīda stadijās. Piemēram, neskatoties uz to, ka pēdējā laikā arvien biežāk medijos parādās informācija par tādu strīdu risināšanas mehānismu, kā mediācija, ne visi patērētāji apzinās, ka tā var tikt efektīvi izmantota arī patērētāju strīdos.

Otrkārt, problēmas ir arī ar pašas strīdu izskatīšanas sistēmas efektivitāti. Patērētāju strīdu kontekstā, jānorāda, ka efektīva sistēma nodrošina ne tikai kvalitāti, bet arī iespējami vienkāršu, ātru un lētu (vēlams – bezmaksas) procesu. Jāņem vērā arī tas, ka strīdi ir dažādi, tāpēc jāpastāv zināmai mehānismu daudzveidībai, lai katram strīdam būtu iespējams piemeklēt atbilstošāko risināšanas veidu.

Runājot par Latvijas patērētājiem, jāsecina, ka mums ir pieejami daudzi mehānismi, kuri balstās uz strīda pušu sarunām (prasījuma pieteikuma iesniegšana uzņēmējam, mediācija, samierināšana).

Vai patērētāji Latvijā ir bezpalīdzīgi?

Autors Baiba Miltoviča

Ceturtdiena, 27 decembris 2012 14:23

Tajā pašā laikā, diezgan nopietnas problēmas ir attiecībā uz strīda izskatīšanu gadījumā, kad puses nevēlas risināt to vienošanas ceļā. Šajā gadījumā ir nepieciešama institūcija, kura spētu izskatīt strīdu objektīvi, ātri un lēti. Lai gan patērētāji Latvijā var vērsties gan tiesā, gan ar šķīrējtiesā, gan valsts pārvaldes iestādēs (piemēram, PTAC), strīda izskatīšanas process šajās institūcijās nav piemērots patērētāju strīdu pamatmasai. Tiesa parasti prasa pārāk daudz resursu, šķīrējtiesa liedz patērētājiem pieeju tiesai (šķīrējtiesas spriedums nav pārsūdzams), bet administratīvais process kā tāds nav domāts civiltiesiskiem strīdiem.

Vairākas ES dalībvalstis spējušas sekmīgi atrisināt līdzīgas problēmas. Darīt to mēģina arī Latvija. Ekonomikas ministrija ir sagatavojusi Patērētāju strīdu risināšanas un sūdzību izskatīšanas kārtības uzlabošanas koncepciju, kurā kā viens no problēmas risinājuma variantiem ir paredzēta Patērētāju sūdzību izskatīšanas komitejas izveidošana. Arī ES līmenī 2013.gada otrajā ceturksnī ir plānots pieņemt dalībvalstīm saistošus normatīvos aktus patērētāju strīdu izskatīšanas jomā.

Savukārt, Latvijas patērētāju interešu aizstāvības asociācija (LPIAA) 2012.gadā īstenotā projekta "Latvijas patērētāju tiesību aizsardzības biedrību kapacitātes stiprināšana patērētāju strīdu risināšanā un līdzdalībā normatīvo aktu izstrādāšanā" ietvaros izveidoja sertificētu mediatoru tīklu, kurš darbojas Rīgā, Jūrmalā, Daugavpilī, Rēzeknē, Valmierā, Cēsīs, Jelgavā, Liepājā un Ventspilī. Projekta ietvaros tika sagatavoti dažādi informatīvie materiāli, kā arī ar LPIAA biedrorganizāciju atbalstu notikuši vairāki informatīvie semināri visā Latvijas teritorijā. Minētie materiāli ir pieejami LPIAA tīmekļa vietnē www.pateretajs.lv.

Ar vienu vārdu sakot, sadarbojoties valsts iestādēm un NVO strīdu risināšanas sistēmas problēmas ir iespējams atrisināt.

Bažas raisa viens cits ļoti būtisks aspekts – pašu patērētāju attieksme. Daudzu valstu pieredze liecina par to, ka efektīva patērētāju aizsardzības sistēma nav iespējama bez pašu patērētāju aktīvas līdzdalības. Iedzīvotāju cerība, ka viss sabiedrībai vajadzīgais darbs tiks izdarīts bez viņu palīdzības nekad neattaisnojas. Patērētājiem ir jābūt gataviem papildināt savas zināšanas, iesaistīties nevalstisko organizāciju darbā, cīnīties par savu tiesību ievērošanu.

Šajā ziņā vielu nopietnām pārdomām sagādā Sabiedrības integrācijas fonda EEZ finanšu instrumenta programmas "NVO fonds" atklāšanā (notika šī gada 14.novembrī) Norvēģijas pārstāves Lillian Solheim teiktais, ka 80% Norvēģijas iedzīvotāju ir vienas vai vairāku nevalstisko organizāciju biedri, bet puse no iedzīvotājiem piedalās NVO darbā arī kā

Vai patērētāji Latvijā ir bezpalīdzīgi?

Autors Baiba Miltoviča

Ceturtdiena, 27 decembris 2012 14:23

brīvprātīgie.

Tātad vai patērētāji Latvijā ir bezpalīdzīgi? Manuprāt, tikai tiktāl, cik mēs paši to esam gatavi pieļaut.

Publikācija ir sagatavota projekta “Latvijas patērētāju tiesību aizsardzības biedrību kapacitātes stiprināšana patērētāju strīdu risināšanā un līdzdalībā normatīvo aktu izstrādāšanā” ietvaros. Projekta finansējuma daļu 91,84% apmērā finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību. Apakšaktivitāti administrē Valsts kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu.



I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē