



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Patērētāju tiesību aizsardzības centra 2014. gada pārskats

Rīga 2015

Saturs

Saīsinājums.....	4
Skaidrojums.....	4
1. Pamatinformācija.....	5
1.1. PTAC juridiskais statuss, izveidošana.....	5
1.2. Politikas jomas un darbības jomas.....	5
1.3. Galvenās pārskata gada prioritātes, darbības virzieni un uzdevumi.....	6
2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti.....	8
2.1. Valsts budžeta finansējums un izlietojums.....	8
2.2. Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu efektivitātes izvērtējums	9
2.3. PTAC darbības rezultāti 2014.gadā un to izvērtējums	10
2.3.1. Patērētāju tiesību uzraudzība, tostarp administratīvā sadarbība Eiropas Savienībā	10
2.3.2. Tirgus uzraudzība	22
2.3.2.1. Preču un pakalpojumu uzraudzība	22
2.3.2.2. Būvuzstrādājumu uzraudzība (t.sk. būvlaukumos).....	30
2.3.2.3. Cenu norādīšanas uzraudzība.....	33
2.3.3. Valsts metroloģiskā uzraudzība.....	34
2.3.4. Bīstamo iekārtu uzraudzība	36
2.3.6. Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana	39
2.3.7. Patērētāju konsultēšana un informēšana	39
2.3.8. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana, sodu piemērošana un lēmumu piespiedu izpilde	40
2.3.9. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs	42
2.4. Pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība	43
2.5. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai, informācijai par uzlabojumiem pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā	45
3. PTAC personāls.....	45
4. Komunikācija ar sabiedrību.....	46
4.1. Sabiedrības informēšanas un izglītošanas pasākumi	46
4.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa uzzināšanai	48
4.3. Sadarbība ar nevalstisko sektoru	49
5. Nākamajā gadā plānotie pasākumi	49
5.1. Nākamā gada prioritātes	49
5.2. Plānotie sadarbības projekti.....	50



Patērētāju tiesību aizsardzības centram (turpmāk – PTAC) 2014.gads aizvadīts, turpinot un noslēdzot būtiskus uzsāktos darbus un projektus, neatstājot novārtā arī citas uzraudzības jomas, patērētāju ekonomiskās intereses un individuālos strīdus par preču vai pakalpojumu neatbilstībām.

Kopumā 2014.gads bijis zīmīgs ar to, ka no 1.janvāra Latvija ir pievienojusies Eiro zonai. Šajā kontekstā PTAC vēl pirmajā pusgadā īstenoja ievērojamu uzraudzības darbu, pārliecinoties par korektu cenu atspoguļošanu valūtas pārejas perioda otrajā posmā. Šis laiks sniedzis vērtīgu pieredzi un ieguldījumu mūsu attīstībā.

Kā jau ierasts, arī šajā gadā īstenoti nozīmīgi pasākumi finanšu pakalpojumu jomā. Turpināts darbs pie patērētāju kreditēšanas pakalpojumu normatīvās bāzes pilnveides un uzraudzības pasākumu īstenošanas.

Neskatoties uz nozares pretestību, kā vienu no būtiskiem piemēriem, normatīvo aktu izmaiņās, var minēt nebanku kredītdevēju līgumsodu un kredīta procentu maksājumu ierobežošanu.

„Maxima” traģēdijas atskaņās, tirgus uzraudzībā arī 2014. gadā kā viens no prioritārajiem darbības virzieniem bija būvizstrādājumu uzraudzība un sabiedrības informēšana šajā jomā. 2014.gadā tika organizēta preses konference par būvizstrādājumu tirgus uzraudzības rezultātiem un situāciju būvlaukumos, kas izraisīja plašu rezonansi sabiedrībā. Tāpat organizēta konference „Būvizstrādājumu loma būves drošībā”, lai skaidrotu Regulas 305/2011 prasības būvizstrādājumu aprītē iesaistītajiem. Konferences lektori bija gan no Eiropas Komisijas, Austrijas un Zviedrijas uzraudzības iestādēm, kā arī Latvijas ražotāju un valsts institūciju pārstāvji. Tā kā bija vērojams informētības trūkums par atbilstošu būvmateriālu izvēli, kā arī veidiem, kā gūt pārliecību par to, ka būvēs tiek iebūvēti tikai atbilstoši būvmateriāli, ķērāmies arī pie sabiedrības informēšanas kampaņas plānošanas un īstenošanas.

2014. gads ir būtisks pagrieziena punkts patērētāju strīdu risināšanā, jo esam pārvirzījušies tuvāk efektīvākai patērētāju strīdu izšķiršanas sistēmas ieviešanai Latvijā. Ieguldīts ievērojams darbs “Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likuma” izveides procesā, pārņemot 2013. gada 21. maija Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu, kas stāsies spēkā 2015.gada 9.jūlijā.

Pateicos visiem, kas 2014.gadā ir devuši savu ieguldījumu PTAC veiksmīgas darbības nodrošināšanā un patērētāju aizsardzībā, vēlu, lai turpmāk mēs patērētāju intereses spētu aizstāvēt vēl labāk un efektīvāk!

Ar cieņu,

Baiba Vītoliņa

Saīsinājumi

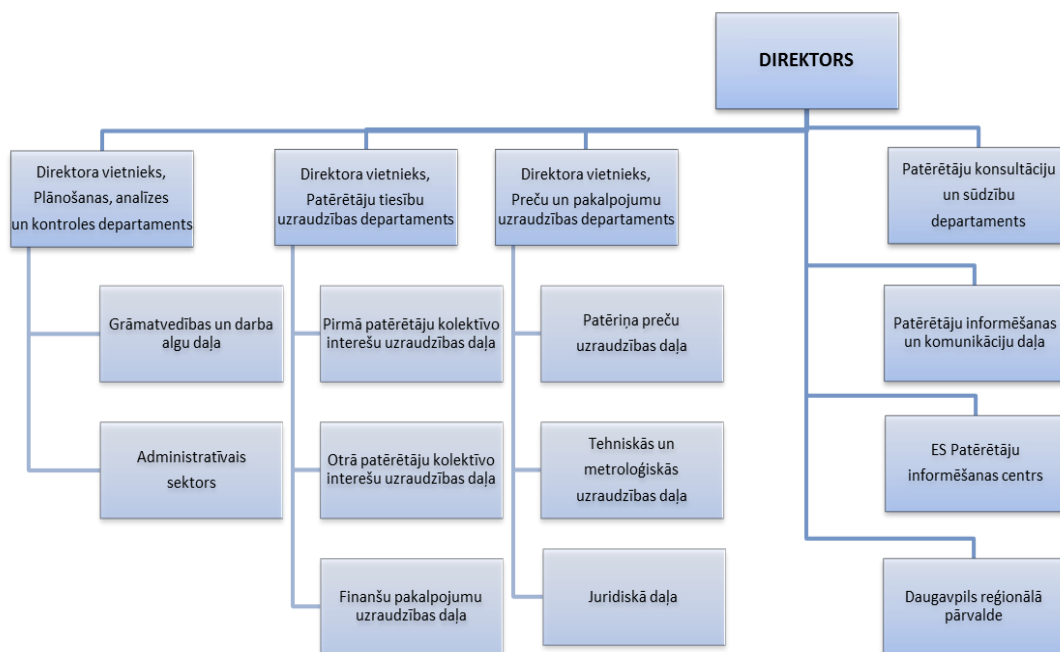
Saīsinājums	Skaidrojums
ADCO	Administratīvās sadarbības darba grupas starp ES dalībvalstu uzraudzības iestādēm
BIR	Bīstamo iekārtu reģistrs
CPC	Patērētāju tiesību aizsardzības institūciju sadarbība ES regulas Nr. 2006/2004 ietvaros
ECC Latvia	Eiropas Patērētāju informēšanas centrs
ECC-Net	Eiropas Patērētāju centru tīkls
EK	Eiropas Komisija
e-komercija	Preču un pakalpojumu pārdošana vai patērētāju informēšana par preču vai pakalpojumu iegādāšanās iespēju (reklāma), izmantojot interneta tehnoloģijas
EM	Ekonomikas ministrija
ES	Eiropas Savienība
IAL	Individuālie aizsardzības līdzekļi
ICPEN	Starptautiskais Patērētāju tiesību uzraudzības iestāžu tīkls
LAPK	Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodekss
LATAK	Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs
LSSIA	Latvijas slēpošanas un snovborda instruktoru asociācija
MK	Ministru kabinets
PĀAL	Parāda ārpustiesas atgūšanas likuma
PPDL	Preču un pakalpojumu drošuma likums
PROSAFE	Preču drošuma uzraudzības iestāžu tīkls
PTAC	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
PTAL	Patērētāju tiesību aizsardzības likums
PVD	Pārtikas un veterinārais dienests
PVN	Pievienotās vērtības nodoklis
RAPEX	ES Ātrās informācijas apmaiņas sistēma par nepārtikas preču un pakalpojumu drošumu
ALTA	Latvijas Tūrisma aģentu un operatoru asociācija
VI	Veselības inspekcija
VM	Veselības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VUGD	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
REACH regula	Eiropas Parlamenta un Padomes regula (EK) Nr. 1907/2006 (2006. gada 18. decembris), kas attiecas uz ķīmikāliju reģistrēšanu, vērtēšanu, licencēšanu un ierobežošanu

1. Pamatinformācija

1.1. PTAC juridiskais statuss, izveidošana

PTAC ir tiešās pārvaldes iestāde EM padotībā, kas tiek realizēta pārraudzības formā. PTAC darbības mērķis ir efektīvas patērētāju tiesību un interešu aizsardzības nodrošināšana. PTAC tika izveidots 1998.gadā uz Tirdzniecības un pakalpojumu kontroles centra bāzes, un tas darbojas saskaņā ar PTAL, MK 01.08.2006. noteikumiem Nr.632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums”, kā arī citiem likumiem un MK noteikumiem. PTAC kopš 2013.gada augusta atrodas Rīgā, Brīvības ielā 55. PTAC darbu organizē un vada direktors, kurš ir atbildīgs par visu iestādei uzticēto funkciju izpildi. PTAC direktors pilda Valsts pārvaldes iekārtas likumā noteiktās tiešās pārvaldes iestādes vadītāja funkcijas, kā arī nosaka struktūru, katras struktūrvienības funkcijas un padotību.

PTAC struktūra 2014.gadā



1.2. Politikas jomas un darbības jomas

PTAC nodrošina PTAL, Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma, PPDL, Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma, kā arī citu likumu un MK noteikumu, kas reglamentē patērētāju tiesības, darbību Latvijā. Galvenie PTAC darbības mērķi ir īstenot patērētāju tiesību un interešu aizsardzību, kā arī nodrošināt labvēlīgu uzņēmējdarbības vidi un godīgu konkurenci. Lai nodrošinātu uzticēto funkciju izpildi, galvenās PTAC darbības jomas ir:

- patērētāju aizsardzība no nedrošām un normatīvajiem aktiem neatbilstošām precēm un pakalpojumiem, veicot adekvātu un efektīvu tirgus uzraudzību;
- patērētāju kolektīvo, īpaši ekonomisko, interešu aizsardzība, tostarp pārkāpumu novēršana ES pārrobežu kontekstā;
- patērētāju informētības līmeņa paaugstināšanās veicināšana;
- palīdzība patērētājiem, realizējot tiesības uz atlīdzību un efektīvu patērētāju tiesību īstenošanu;
- mērīšanas līdzekļu metroloģiskā uzraudzība un fasēto preču kontrole;
- bīstamo iekārtu lietošanas uzraudzība, veicot attiecīgajos tehniskās uzraudzības normatīvajos aktos paredzētos uzraudzības pasākumus;
- nebanku kredītdevēju, parāda ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un finanšu pakalpojumu sniedzēju tirgus uzraudzība.

1.3. Galvenās pārskata gada prioritātes, darbības virzieni un uzdevumi

PTAC izvirzītās darbības prioritātes 2014. gadam:

- Efektīvas uz riska vadības principiem balstītas preču un pakalpojumu tirgus uzraudzības nodrošināšana;
- Efektīvas patērētāju tiesību uzraudzības nodrošināšana, balstoties uz patērētāju kolektīvām interesēm, iespējamo kaitējumu patērētājiem, kā arī īpašām viegli ievainojamo patērētāju grupu vajadzībām;
- Centra darbinieku aktīva līdzdalība sekmīgā Latvijas Prezidentūras ES Padomē īstenošanā 2015. gada pirmajā pusē, tai skaitā organizējot Starptautisku patērētāju tiesību aizsardzības konferenci;
- Uz sadarbību un labprātīgām darbībām vērstu procedūru nostiprināšana;
- Efektīva patērētāju strīdu risināšanas mehānisma izveide, lai nodrošinātu ātrāku un efektīvāku procedūru, palielinātu pušu uzticību lēmumam par strīdu izskatīšanu un to lietu skaitu, kurās tiek panākts izlīgums;
- Jaunā regulējuma ieviešana negodīgas komercprakses un reklāmas uzraudzībai;
- Stingra patērētāju tiesību uzraudzība finanšu pakalpojumu jomā, lai mazinātu bezatbildīgas aizdošanas un bezatbildīgas aizņemšanās riskus;
- Bīstamo iekārtu tehniskās uzraudzības sistēmas pilnveidošana;
- Ērta palīdzība un ātri padomi patērētājiem, īpaši pārrobežu situācijās.

PTAC darbības virzieni un uzdevumi 2014. gadā:

Tirgus uzraudzībā:

- rotaļlietu drošums;
- vispārējā pakalpojumu (slēpošanas trases, piepūšamās atrakcijas, spēļu laukumi u.c.) drošuma uzraudzība atbilstoši noteiktajām prasībām;
- vispārējā preču (bērnu augstie krēsli, kāpnes, bērnu gultiņas u.c.) drošuma uzraudzība atbilstoši noteiktajām prasībām;
- elektropreču drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- būvizstrādājumu atbilstība noteiktajām prasībām;
- būvizstrādājumu kontrole būvlaukumos
- mašīniekārtu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- spiedieniekārtu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- radio un telekomunikāciju galiekārtu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- bīstamo iekārtu uzraudzība to lietošanas vietās;
- mērīšanas līdzekļu uzraudzība to lietošanas vietās;
- fasēto preču kontrole;
- cenu norādīšanas uzraudzība cenu paralēlās atspoguļošanas periodā.

Patērētāju kolektīvo tiesību uzraudzībā:

- patērētāju kredīšanas līgumu uzraudzība;
- komercprakses un līgumu slēgšanas uzraudzība ārpus patstāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas;
- autoskolu pakalpojumu sniegšanas komercprakses uzraudzība;
- komercprakses uzraudzība atkritumu apsaimniekošanas jomā;
- komercprakses un līgumu slēgšanas uzraudzība piedāvājot patērētājiem elektroenerģijas pakalpojumus,
- elektroniskās vides komercprakses uzraudzība un situācijas izpēte;
- komercprakses un līgumu slēgšanas uzraudzība kolektīvās tiešsaistes iepirkšanās jomā t.sk., komplekso tūrisma pakalpojumu piedāvāšanas jomā;
- uztura bagātinātāju piedāvātāju komercprakses uzraudzība;
- komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegto drošības garantiju un piedāvāto

- līgumu noteikumu uzraudzība;
- kredītu devēju, kas neatbilst kredītiestādes statusam, darbības uzraudzību, licencēšana un licenču pārreģistrācija;
- parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības uzraudzība, licencēšana un licenču pārreģistrācija.

Iestādes darba uzlabošanā:

- kvalitātes vadības sistēmas uzturēšana un pilnveidošana, īpaši vadības un atbalsta procesu jomā;
- patērētāju apkalpošanas kvalitātes uzlabošana, nodrošinot atbildes saņemšanu ātrākā un ērtākā veidā – telefoniski, ar e-pasta starpniecību.

Sabiedrības informēšanā:

- regulāra sabiedrības informēšanas pasākumu organizēšana, veicinot patērētāju informētību un dodot patērētājiem iespēju izdarīt uz informāciju balstītu izvēli, tādējādi uzlabojot patērētāju tiesību ievērošanu;
- mājaslapas uzlabošana un aktualizēšana, lai tā būtu aizvien noderīgāks, izsmeļošāks informācijas iegūšanas resurss gan patērētājiem, gan uzņēmējiem.

2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti

2.1. Valsts budžeta finansējums un izlietojums

Plānoto PTAC funkciju izpildei tika saņemts finansējums 2 088 515 eiro, t.sk. faktiskā vispārējo ieņēmumu dotāciju izpilde – 2 054 117 eiro, galvenās partneru grupas īstenoto ES politikas instrumentu projektu ieņēmumi – 17 498 eiro, transferti – 16 900 eiro.

Pa budžeta programmām:

- godīgas konkurences nodrošināšana, iekšējā tirgus un patērētāju tiesību godīgas konkurences nodrošināšana, iekšējā tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība – 1 964 035 eiro;
- Eiropas kopienas iniciatīvas projektu un pasākumu īstenošana – 124 480 eiro.

Kopējais budžeta līdzekļu izlietojums un budžeta izpilde

Nr.p.k.	Finansiālie rādītāji	2013.gadā	2014.gadā	
		faktiskā izpilde (LVL)	apstiprināts likumā (EUR)	faktiskā izpilde (EUR)
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	1 429 701	2 088 256	2 088 515
1.1.	dotācijas	1 401 686	2 073 528	2 054 117
1.2.	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	24 503	14 728	17 498
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība	3 512	-	-
1.4.	ziedojumi un dāvinājumi	-	-	-
	transferti	-	-	16 900
2.	Izdevumi (kopā)	1 429 424	2 088 256	2 089 963
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā)	1 361 528	2 037 032	2 065 516
2.1.1.	kārtējie izdevumi	1 343 196	1 997 590	2 013 891
2.1.2.	procentu izdevumi	-	-	-
2.1.3.	subsīdijas, dotācijas un sociālie pabalsti	14 820	39 442	36 664
2.1.4.	kārtējie maksājumi Eiropas Kopienas budžetā un starptautiskā sadarbība	-	-	-
2.1.5.	uzturēšanas izdevumu transferti	-	-	14 961
2.2.	izdevumi kapitālieguldījumiem	67 896	51 224	24 447

2.2. Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu efektivitātes izvērtējums

2014.gada ietvaros plānotie rezultatīvie rādītāji ir sasniegti (skatīt 2.2.tabulu).

PTAC 2014.gada rezultatīvo rādītāju izpilde

Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2014.gadā plānotais	2014.gada izpilde
Īstenoti preču vai pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekti (projektu skaits)	8	8
Īstenoti bīstamo iekārtu uzraudzības projekti (projektu skaits)	1	1
Īstenoti valsts metroloģiskās uzraudzības projekti (projektu skaits)	2	2
Veikta tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas vietu pārbaude (skaits)	795	987
Veikta fasēto preču kontrole uzņēmumos (pārbaūžu skaits)	50	50
Veikta bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaude (pārbaūžu skaits)	85	92
Veikta mērīšanas līdzekļu pārbaude (pārbaūžu skaits)	70	73
Organizēti uzņēmēju informēšanas pasākumi (skaits)	7	7
Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (iesniegumu un sūdzību skaits)	1 800	2 274
Sniegtas konsultācijas patērētājiem un juridiskām personām (konsultāciju skaits)	35 000	36 505
Īstenoti patērētāju ekonomisko interešu aizsardzības projekti (projektu skaits)	10	10
Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomā (lietu skaits)	175	257
Izsniegto (pārreģistrēto) licenču skaits kredītdevējiem	53	56
Izsniegto (pārreģistrēto) licenču skaits parāda ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem	0-5	3
Veikta cenu norāžu pārbaude valūtas dubultās (EUR / LVL) atspoguļošanas periodā (pārbaūžu skaits)	15 300	15 768

2.3. PTAC darbības rezultāti 2014.gadā un to izvērtējums

2.3.1. Patērētāju tiesību uzraudzība, tostarp administratīvā sadarbība Eiropas Savienībā

Patērētāju tiesību uzraudzību PTAC veic prioritārās jomās, ņemot vērā konstatētās problēmas noteiktās jomās, pārkāpumu būtiskumu, kā arī iespējamo ietekmi uz patērētāju ekonomiskajām interesēm. Šāda pieeja ir svarīga, lai PTAC varētu efektīvāk izmantot savus resursus un novērst pārkāpumus, kas rada būtiskāko kaitējumu patērētāju ekonomiskajām interesēm.

2014.gadā uzsāktas 257 lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem, t.sk., komercprakses, reklāmas, e-komercijas un līgumu noteikumu jomās. Galvenokārt lietas uzsāktas par:

- īstenoto komercpraksi un līguma noteikumiem kreditēšanas pakalpojumu jomā;
- īstenoto komercpraksi, piedāvājot uztura bagātinātājus;
- īstenoto komercpraksi e-komercijas jomā;
- īstenoto komercpraksi *euro* ieviešanas jomā;
- īstenoto komercpraksi kolektīvās iepirkšanās jomā;
- īstenoto komercpraksi un līguma noteikumiem elektroenerģijas jomā.

Uzsāktu (t.sk., 2013.gadā uzsāktu) lietu ietvaros:

- 78 gadījumos pārkāpējiem izteikts ierosinājums labprātīgi novērst konstatētos pārkāpumus, 88 gadījumos (ieskaitot 20 lietās, kurās ierosinājums izteikts 2013.gadā) pārkāpumi labprātīgi novērsti: 39 gadījumos saņemtas rakstveida apņemšanās par pārkāpumu labprātīgu novēršanu, 49 gadījumos pārkāpums pēc PTAC aicinājuma novērsts labprātīgi;
- 62 gadījumos pieņemti lēmumi par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem, t.sk., 20 lēmumi par pārkāpumu pārtraukšanu, 1 lēmums par negodīgas komercprakses atsaukšanu, 1 lēmums, ar kuru aizliegta reklāmas izplatīšana, 40 lēmumi administratīvo pārkāpumu lietās: saistībā ar atteikuma veidlapas nenodrošināšanu sliekšņa tirdzniecības līgumos (4), negodīgu komercpraksi (13), normatīvajiem aktiem neatbilstošu reklāmu (3), klienta iemaksātās naudas drošības garantijas nenodrošināšanu (1) un darbību bez licences patērētāju kreditēšanas jomā (12); 7 lēmumi pieņemti par administratīvā soda piemērošanu par to, ka attiecīgais uzņēmums nav sniedzis pieprasīto informāciju PTAC;
- 200 gadījumos pieņemts lēmums par lietas izbeigšanu, tostarp aicinot pārkāpēju turpmāk ievērot normatīvo aktu prasības.

Lietu piemēri:

1) PTAC konstatēja, ka AS BIGBANK kreditēšanas līgumos, kas noslēgti laika periodā no 2008.gada 2.decembra līdz 2011.gada 30.aprīlim, kredīta lietošanas procentu aprēķinā izmantoja nevis kredīta līgumos norādīto aizņēmuma procentu likmi jeb likmi, par kuru banka bija vienojusies ar patērētājiem, bet gan procentu likmi, kuru banka nebija ietvērusi ar patērētājiem noslēgtajos līgumos un kara vienlaikus bija ievērojami augstāka par līgumos norādīto aizņēmuma likmi. Tādējādi praktiski piemērotā procentu likme bija lielāka, nekā tas tika norādīts līgumā un līdz ar to patērētāji tika maldināti par piemērotās likmes patieso apmēru.

Piemērs, kas norāda neatbilstības:

Procentu likme, kas norādīta kreditēšanas līgumā no visa kredīta	Procentu likme no kredīta atlikuma, kura netika norādīta līgumos, bet kura tika patiesībā piemērota	Atšķirība starp procentu likmēm
31.25%	41.57%	10.32%
40.91%	64.08%	23.17%

Vienlaikus PTAC konstatēja, ka pēc minētā laika perioda, proti, sākot ar 2011. gadu 1. maiju ar patērētājiem noslēgtajos kredītēšanas līgumos, banka uzsāka norādīt procentu aprēķinā faktiski izmantoto procentu likmi, taču informāciju par šo aizņēmuma likmi norādīja patērētājus maldinošā veidā.

2014.gada 16.janvārī PTAC pieņēma lēmumu Nr.E03-PTU-F135-02 par maldinošas un profesionālajai rūpībai neatbilstošas komercprakses īstenošanu un uzdeva AS BIGBANK novērst pieļautās kļūdas, sākot ar lēmuma pieņemšanas brīdi veikt pārrēķinu, un spēkā esošo kredītēšanas līgumu procentu aprēķinā izmantot līgumos norādīto procentu likmi, piemērojot to aizdevuma summas atlikumam. Tika piemērots arī administratīvais naudas sods 13 000 EUR apmērā.

Tāpat arī pēc PTAC izteiktā aicinājuma AS BIGBANK ar 2014.gada 19.augusta un 21.augusta rakstveida apņemšanās apņemās veikt no AS "Baltijas Izaugsmes Grupa" pārņemtajā kredītportfelī esošo patērētāju kredītēšanas līgumu vai to grozījumu maksājumu grafiku pārrēķinu līgumiem, kas noslēgti pirms 2008.gada 2.decembra un kuri uz 2014.gada 1.septembri bija spēkā esoši, atbilstoši PTAC Lēmumā ietvertajai kārtībai. Abu lietu izskatīšanas rezultātā vairākiem tūkstošiem patērētāju saskaņā ar Lēmumā minēto tika veikts no līgumiem izrietošo atlikušo maksājumu pārrēķins.

3) PTAC saņēma daudzu patērētāju sūdzības par SIA „DE MARGO” veikto komercpraksi, piedāvājot patērētājiem ar distances līguma starpniecību iegādāties ortopēdisko matraci Dream Lux Aloe Vera, kā arī noslēgtajiem patērētāju kredītēšanas līgumiem ar SIA “BEST LĪZINGS”.

PTAC lietas ietvaros konstatēja šādus pārkāpumus:

- SIA “DE MARGO” zvanija patērētājiem un piedāvāja iegādāties matraci, kuru patērētājs varēs izmēģināt 14 vai 30 dienu laikā, taču šis apgalvojums nebija patiess, jo patērētājiem nebija iespējams atdot matraci, tā kā SIA “DE MARGO” nenodrošināja matraču saņemšanu, neizņēma pasta sūtījumus. SIA “DE MARGO” nenodrošināja patērētājus ar nepieciešamo informāciju un atteikuma tiesībām, slēdzot distances līgumus.
- Pēc matrača piegādes patērētājiem tika piedāvāts parakstīt patērētāja kredītēšanas līgumu ar SIA “BEST LĪZINGS”, radot iespaidu, ka tiek parakstīts tikai preces pieņemšanas fakta apliecinājums, taču patērētāji netika informēti par to, ka tiek slēgts kredītēšanas līgums, kā arī tiem netika nodrošināta nepieciešamā pirmslīguma informācija.
- SIA “BEST LĪZINGS” nenodrošināja pienācīgu patērētāja maksāspējas izvērtēšanu, kā rezultātā kredītēšanas līgumus noslēdza tādi patērētāji, kuri to nemaz nevarēja atļauties.

PTAC SIA “DE MARGO” par pārkāpumiem piemēroja administratīvo naudas sodu 12 000 EUR apmērā (2014.gada 9.oktobra lēmums Nr.E03-PTU-K142-31). Vienlaikus tika veiktas pārrunas ar SIA „BEST LĪZINGS”, ar kuru patērētāji noslēdza kredītēšanas līgumus par matraču iegādi. SIA „BEST LĪZINGS” rakstveidā apņemās izbeigt noslēgtos kredītēšanas līgumus ar tiem patērētājiem, kuri atteikušies no SIA „DE MARGO” piegādātās preces, kā arī atmaksāt patērētāju samaksātās naudas summas.

4) PTAC konstatēja, ka SIA “InCREDIT GROUP”, reklamējot kredītēšanas piedāvājumu “Naudas kredīts PRIMA”, norāda tikai informāciju par gada procentu likmi, taču nenorāda citu normatīvos aktos noteikto skaitlisko informāciju par kredītēšanas izmaksām, proti, informāciju par aizņēmuma likmi, kredīta kopējo summu, kredītēšanas līguma termiņu, kopējo summu, kas jāmaksā patērētājam. Papildus reklāmās piedāvāja patērētājam saņemt papildu labumus/priekšrocības t.i., piedalīties loterijās un laimēt balvas, ja patērētājs izmanto kredītēšanas pakalpojumu. Šāda darbība ir aizliegta, jo tā var veicināt patērētāju bezatbildīgu aizņemšanos. PTAC piemēroja administratīvos naudas sodus 4500 EUR un 5000 EUR apmērā (2014. gada 19. novembra lēmumi Nr.E03-PTU-F192-40 un Nr.E03-PTU-F256-41).

PTAC konstatēja, ka SIA “InCREDIT GROUP”, reklamējot kredītēšanas piedāvājumu “Naudas kredīts PRIMA”, nenorāda normatīvajos aktos noteikto skaitlisko informāciju par kredītēšanas izmaksām, proti, reklāmās nebija ietverta informācija par aizņēmuma likmi gadā, kredīta kopējo summu, kredītēšanas līguma darbības termiņu un kopējo summu, kas jāmaksā patērētājam, kā arī veicamo maksājumu apmēru. Norādot patērētājam kredītēšanas reklāmā speciālajos normatīvajos aktos noteikto informāciju, patērētājam ir iespēja izvērtēt konkrētā kredīta nepieciešamību un atbilstību tā finansiālajai situācijai, kā arī savstarpēji salīdzināt vairāku kredītēšanas pakalpojumu sniedzēju piedāvājumus, izvēloties sev atbilstošāko, kas ir būtiski, lai netiktu veicināta patērētāju bezatbildīga aizņemšanās.

Papildus reklāmās piedāvāja patērētājam saņemt papildu labumus/priekšrocības t.i., piedalīties loterijās un laimēt balvas, ja patērētājs izmanto kredītēšanas pakalpojumu. Šāda darbība ir aizliegta, jo tā var veicināt patērētāju bezatbildīgu aizņemšanos. PTAC piemēroja administratīvos naudas sodus

4500 EUR un 5000 EUR apmērā (2014. gada 19. novembra lēmumi Nr.E03–PTU–F192–40 un Nr.E03–PTU–F256–41).

Uzraudzības projekti

Laika posmā no 2012.gada 2.aprīļa līdz 2013.gada marta beigām tika īstenots PTAC uzraudzības projekts „**Līgumu noteikumu un komercprakses/ reklāmas uzraudzība par precēm/ pakalpojumiem, kas iegādāti ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas**”, ņemot vērā patērētāju saņemtās sūdzības un PTAC apzinātās problēmas konkrētajā nozarē - nepietiekama vai neskaidra informācija par atteikuma tiesībām un izmantošanu, atsevišķos gadījumos netiek nodrošināta atteikuma tiesību veidlapa atbilstoši normatīvo aktu regulējumam, netaisnīgi līguma noteikumi ar patērētājiem noslēgtajos līgumos.

PTAC aktivitāšu rezultātā 6 komersanti novērsa pārkāpumus, iesniedzot rakstveida apņemšanās nepiemērot netaisnīgos līguma noteikumus ar patērētājiem jau noslēgtajos līgumos, kā arī veikt labojumus turpmāk patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos, ar kurām var iepazīties PTAC mājaslapā www.ptac.gov.lv sadaļā „Rakstveida apņemšanās”.

Lai izvērtētu iepriekš minētā projekta rezultātus un to, vai attiecīgās nozares uzņēmumi ievēro PTAC norādījumus, laika posmā no 2013.gada 8.jūnija līdz 30.septembrim saskaņā ar PTAC un Patērētāju interešu aizstāvības kluba starpā noslēgto līgumu tika veikts pētījums attiecībā uz patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu ievērošanu, slēdzot līgumus ar patērētājiem un īstenojot komercpraksi ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas.

Ņemot vērā pētījuma rezultātus, arī 2014. gadā PTAC turpināja veikt uzraudzību sliekšņa tirdzniecības jomā. Ievērojot pētījumā konstatēto, ka daļa uzraudzības projektā iekļauto komersantu, slēdzot līgumus ar patērētājiem ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas, neizsniedz patērētājiem rakstveida atteikuma veidlapas, ir pieņemti 4 lēmumi administratīvā pārkāpuma lietā par komersantu izdarīto pārkāpumu, kas minēts LAPK 155.¹² panta pirmajā daļā – par normatīvajos aktos noteiktās rakstveida informācijas par atteikuma tiesībām neiekļaušanu līgumā, slēdzot ar patērētājiem līgumus ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas, uzliekot administratīvos sodus kopā 570 EUR apmērā (visi administratīvie sodi ir samaksāti). Tāpat, ņemot vērā pētījumam pievienotos ar pētījuma veicējiem noslēgtos līgumus, tika veikta šo līgumu izvērtēšana un salīdzināšana ar PTAC iesniegtajiem līgumu projektiem, kā rezultātā tika pieņemts 1 lēmums, uzliekot par pienākumu komersantam izbeigt pārkāpumu – pārtraukt pildīt ar patērētājiem noslēgtajos līgumos netaisnīgos līguma noteikumus, kā arī izslēgt vai grozīt atbilstoši normatīvajiem aktiem patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos netaisnīgos līguma noteikumus. Šobrīd ar diviem komersantiem notiek sarakste par patērētājiem piedāvāto līguma projektu noteikumu precizēšanu, lai tie pilnībā atbilstu patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošajiem normatīvajiem aktiem.

Laika posmā no 2013. gada 26. jūnija līdz 2014. gada 30. jūnijam tika īstenots uzraudzības projekts „**Komercprakses/reklāmas un līgumu noteikumu uzraudzība autoskolu pakalpojumu jomā**”.

Projekta mērķis bija konstatēt un novērst negodīgas komercprakses aizlieguma pārkāpumus, piedāvājot patērētājiem autoskolu pakalpojumus, veikt preventīvus pasākumus pārkāpumu nepieļaušanai, kā arī konstatēt un novērst netaisnīgu līgumu noteikumu iekļaušanu patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos un netaisnīgu līguma noteikumu piemērošanu ar patērētājiem jau noslēgtajos autoskolu pakalpojumu līgumos.

Veiktās darbības:

Projekta ietvaros no 15 projektā iekļautajiem autoskolu pakalpojumu sniedzējiem tika pieprasīti patērētājiem adresēti reklāmas materiāli, noslēgtie līgumi un līgumu projekti, uzsākta autoskolu pakalpojumu sniedzēju mājaslapu pārbaude, kā veikta saņemto līgumu un autoskolu pakalpojumu sniedzēju komercprakses izvērtēšana.

Galvenie konstatētie pārkāpumi:

- pakalpojuma sniedzējam dotas pārāk plašas tiesības vienpusēji atkāpties no līguma (šīs tiesības daudzos gadījumos nav konkrētas, patērētājiem saprotamas, samērīgas un proporcionālas ar izdarīto pārkāpumu);

piemēram:

“Autoskola ir tiesīga izbeigt līgumu pirms termiņa, ja kursants nav izpildījis kādu no saistībām, kuras viņš ir uzņēmies, parakstot šo līgumu”.

- neskaidru līguma noteikumu iekļaušana līgumos, piemēram, tādu, no kuriem patērētājam nav saprotams, kādas ir visas ar pakalpojuma saņemšanu saistītās izmaksas, nav skaidri atrunāta kārtība, kādā jākārtos autoskolas noteiktie eksāmeni – prasības, nosacījumi, skolas braukšanas termiņš/datums, eksāmena rezultātu derīguma termiņš;
- neproporcionāla līgumsoda vai cita veida kompensācijas ietveršana līgumā, nav noteikti konkrēti un samērīgi gadījumi, par kuriem piemērojama kompensācija vai līgumsods;
- MK 2010. gada 13. aprīļa noteikumu Nr.358 „Noteikumi par transportlīdzekļu vadītāju apmācību un transportlīdzekļu vadītāju apmācības programmām” noteikto prasību neievērošana, piemēram, līgumā netiek atspoguļoti tādi būtiski apmācības nosacījumi kā maksa par vienu braukšanas mācību stundu, nodarbību grafiks, netiek ievērota noteikumos noteiktā kārtība, ka mācību grupā reģistrēto personu drīkst atskaitīt no mācību grupas un svītrot no mācību grupas žurnāla tikai gadījumā, ja mācību grupā reģistrētā persona neapmeklē vairāk kā 10% no attiecīgajai mācību programmai noteiktā minimālā nodarbību skaita;
- maldinoša informācija par pakalpojuma cenu.

Projekta rezultāti:

Visi komersanti iesnieguši rakstveida apņemšanās – 15 rakstveida apņemšanās nepiemērot PTAC konstatētos netaisnīgos līguma noteikumus ar patērētājiem jau noslēgtajos līgumos, kā arī veikuši labojumus turpmāk patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos.

Projekta ietvaros tika izstrādāti ieteikumi patērētājiem „Kas jāņem vērā, izvēloties autoskolu un slēdzot līgumu ar autoskolu”, kas ievietoti gan PTAC, gan valsts akciju sabiedrības „Ceļu satiksmes drošības direkcija” mājaslapās.

Laika posmā no 2013. gada 29. aprīļa līdz 2014. gada 6. maijam tika īstenots uzraudzības projekts „**Līgumu noteikumu un komercprakses/reklāmas uzraudzība sadzīves atkritumu apsaimniekošanas jomā**”.

Projekta mērķis bija konstatēt un novērst netaisnīgu līgumu noteikumu iekļaušanu un piemērošanu sadzīves atkritumu apsaimniekošanas līgumos, kā arī izvērtēt sadzīves atkritumu apsaimniekotāju komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, galveno uzmanību pievēršot tam, vai sadzīves atkritumu apsaimniekošanas pakalpojuma sniedzējs maksu par atkritumu apsaimniekošanu aprēķina atbilstoši Atkritumu apsaimniekošanas likumā noteiktajam (ņemot vērā patērēto atkritumu daudzumu).

Veiktās darbības:

Projekta ietvaros tika pieprasīti patērētājiem adresēti reklāmas materiāli, noslēgti līgumi un līgumu projekti, uzsākta sadzīves atkritumu apsaimniekošanas pakalpojumu sniedzēju mājaslapu pārbaude, kā arī saņemto līgumu un sadzīves atkritumu apsaimniekošanas pakalpojumu sniedzēju komercprakses izvērtēšana. Kopumā izvērtēti 14 sadzīves atkritumu apsaimniekošanas uzņēmumu piedāvātie līgumi un īstenotā komercprakse, aprēķinot maksu par atkritumu apsaimniekošanu. Visos gadījumos PTAC aicināja sadzīves atkritumu apsaimniekošanas pakalpojumu sniedzējus labprātīgi novērst konstatētos pārkāpumus patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos un noslēgtajos līgumos.

Galvenie konstatētie pārkāpumi:

- nepamatota patērētāja likumīgo tiesību ierobežošana pieteikt prasījumu par līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojumu, piemēram, nosakot, ka pretenzijas par sniegtā pakalpojuma kvalitāti tiek izskatītas, ja tās iesniegtas rakstiskā veidā 24 (divdesmit četrus) stundu laikā no attiecīgā notikuma iestāšanās;
- neproporcionāli lielu līgumsodu vai cita veida kompensāciju piemērošana;
- pārāk plašas pakalpojuma sniedzēja tiesības nesniegt pakalpojumu, piemēram:
 - ja patērētājs nepilda līgumā uzlikto pienākumu nodrošināt, lai sadzīves atkritumu izvešanas dienā pievedceļi ir tādā kārtībā, lai specializētā atkritumu izvešanas tehnika varētu piebraukt objektam, proti, ceļam jābūt iztīrītam 3 metru platumā taisnā ceļa posmā un 5 metru platumā pagriezienos;
 - ja patērētājs nav nekavējoties vai ne vēlāk kā vienu dienu pirms atkritumu izvešanas dienas paziņojis par transporta kustības slēgšanu pie konteineru laukumiem;
 - ja sadzīves atkritumi ir iesaluši;
 - ja sals ir virs – 20C;
- nevienlīdzīgas tiesības līgumslēdzējam pusēm, piemēram, nosakot, ka patērētājam ir saistoši pakalpojuma sniedzēja pakalpojuma izpildes gaitā veiktie pieraksti par papildapjomiem, konteineru

saturu, iztukšošanas ierobežojošiem faktoriem un konteineru bojājumiem, tādējādi nedodot patērētājam iespēju par to faktiski pārliecināties;

- līguma noteikumu iekļaušana līgumos par nepareizu maksas par atkritumu apsaimniekošanu aprēķināšanas kārtību, maksu aprēķinot pēc attiecīgajā īpašumā deklarēto personu, nevis patērēto atkritumu daudzuma.

Projekta rezultāti:

Lielākā daļa komersantu – 11 lietās – iesnieguši rakstveida apņemšanās, labprātīgi apņemoties nepiemērot PTAC konstatētos netaisnīgos līguma noteikumus, kā arī veikuši labojumus turpmāk patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos. Tāpat arī tika novērstas PTAC konstatētās problēmas attiecībā uz atkritumu apsaimniekošanas maksas aprēķināšanu.

Sadarbībā ar VARAM tika izstrādāts informatīvs materiāls patērētājiem un uzņēmējiem par sadzīves atkritumu apsaimniekošanas līgumu sastādīšanu. Proti, ir izstrādāts līguma paraugs par sadzīves atkritumu apsaimniekošanas pakalpojumu sniegšanu ar komentāriem, aicinot gan komersantus, gan patērētājus pievērst uzmanību būtiskākajām neatbilstībām.

Ņemot vērā to, ka 2014.gadā Valsts kontrole veica revīziju „Sadzīves atkritumu apsaimniekošanas organizēšanas atbilstība plānotajiem mērķiem un tiesību aktu prasībām” nolūkā pārliecināties, vai pašvaldības ir nodrošinājušas, ka atkritumu apsaimniekošanas maksā ir iekļautas tikai pamatotas izmaksas, par PTAC projekta rezultātiem tika informēta arī Valsts kontrole. Ar Valsts kontroles revīzijas rezultātiem iespējams iepazīties Valsts kontroles mājaslapā: 2015. gada 6. februāra Informatīvais ziņojums Nr.2.41-14/2014.

Līguma noteikumu un komercprakses uzraudzība, patērētājiem piedāvājot elektroenerģijas pakalpojumus.

Saistībā ar elektroenerģijas tirgus atvēršanu PTAC piedalījās MK noteikumu Nr.50 „Elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumi” izstrādē, sadarbībā ar EM un Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisiju sagatavoja informāciju patērētājiem „Elektroenerģijas tirgus atvēršana”, piedalījās Komunikāciju plāna elektroenerģijas tirgus atvēršanā izstrādē, kā arī Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas organizētajās Reģionu dienās 8 Latvijas pilsētās, lai skaidrotu iedzīvotājiem elektrības tirgus atvēršanas jautājumus.

PTAC izvērtēja elektroenerģijas tirgotāju piedāvātos līguma projektus un piedāvājumus, konstatējot šādus galvenos pārkāpumus:

- pārāk plašas tiesības tirgotājam vienpusēji izbeigt līgumu;
- ierobežo patērētāja tiesības iesniegt tirgotājam pretenzijas par izrakstīto rēķinu;
- automātiska līguma pagarināšana, iepriekš neinformējot patērētāju par līguma darbības termiņa beigām;
- neatbilstoša maksa par līguma pirmstermiņa izbeigšanu;
- līgumu projektos un piedāvājumos nav iekļauta visa MK noteikumos noteiktā obligātā informācija.

PTAC izvērtēja 4 komersantu patērētājiem piedāvātos līgumu par elektroenerģijas pakalpojumu sniegšanu projektus, par kuriem notiek laboto līguma projektu redakciju precizēšana atbilstoši normatīvajiem aktiem.

Tika izvērtēta elektroenerģijas cenu salīdzināšanas mājaslapa www.enerģija24.lv, kurā patērētājiem tiek nodrošināta elektroenerģijas tirgotāju piedāvājumu un to cenu salīdzināšanas iespējas. Tika konstatēts, ka atsevišķos gadījumos nav saņemta tirgotāja piekrišana informācijas izvietojumam salīdzināšanas mājaslapā un tika salīdzināti atšķirīgi piedāvājumi, kā arī bija šaubas par salīdzināšanas mājaslapā izvietotās informācijas atjaunošanu. Mājaslapā tika veikti precizējumi atbilstoši PTAC norādījumiem.

Uztura bagātinātāju piedāvāšana

2013. gadā PTAC uzsāka un 2014. gadā turpināja īstenot **projektu attiecībā uz komercpraksi, piedāvājot patērētājiem uztura bagātinātājus**. Projekta mērķis bija panākt, lai patērētāji netiktu

maldināti attiecībā uz uztura bagātinātāju piedāvājumiem un saņemtu patiesu informāciju par to īpašībām.

Veiktās darbības:

Tika veikts monitorings gan tiešsaistes vidē, gan ārpus tās, izvērtējot ar uztura bagātinātāju piedāvājumiem saistīto komercpraksi. 2 lietās pieņemti lēmumi par tiesisko pienākumu uzlikšanu un administratīvā soda piemērošanu.

Galvenie konstatētie pārkāpumi konkrētajā uzraudzības jomā ir:

- uztura bagātinātājiem piedēvē īpašības, kas tiem nepiemīt, it īpaši uztura bagātinātājiem tiek piedēvētas īpašības, kas tiem nepiemīt, it īpaši ārstnieciskas īpašības, ņemot vērā, ka konkrētie produkti ir pārtikas (nevis medicīnas) produkti;

Ļoti bieži tiek konstatēts, ka, piedāvājot uztura bagātinātājus, tiek sniegta nepatiesa informācija par to, ka produkts ārstē vai var palīdzēt ārstēt noteiktas slimības, vai novērst disfunkcijas, kaut gan komersantam nav apstiprinātu pierādījumu par attiecīgo ietekmi nav. Nereti kāds konkrēts uztura bagātinātājs raksturots tādējādi, ka tas spēj labvēlīgi iedarboties uz praktiski visām svarīgākajām cilvēka organisma sistēmām un/vai novērst pat smagas saslimšanas, kā, piemēram, sirds slimības, vēzi, hepatītu vai citas smagas saslimšanas.

- netiek ievēroti normatīvajos aktos (tostarp ES Regulās) paredzētie noteikumi par veselīguma norāžu izmantošanu.

ES Regula par veselīguma norādēm uz pārtikas produktiem paredz, ka ir atļauts izmantot tikai noteiktajā kārtībā iesniegtas un reģistrētas veselīguma norādes, kuras apstiprinājusi vai vēl izskata Eiropas Pārtikas nekaitīguma iestāde (EFSA). PTAC veiktajā izpētē konstatēts, ka lielas problēmas ir saistītas ar neapstiprinātu veselīguma norāžu lietošanu. Savukārt apstiprinātās veselīguma norādes nereti tiek interpretētas neatbilstoši, piemēram, paplašinot apstiprinātās veselīguma norādes saturu un pastiprinot attiecīgās vielas iedarbības raksturu - piemēram, apgalvojot, ka kāda viela nevis sekmē vai var palīdzēt uzlabot noteiktas organisma funkcijas darbību, bet novērš disfunkciju vai izārstē noteiktu slimību. Tāpat PTAC novērojumi liecina, ka veselīguma norādes tiek izmantotas attiecībā uz visu piedāvāto produktu, nevis atsevišķām tā sastāvdaļām, kā, piemēram, produkta sastāvā ietilpstošiem vitamīniem, kā to nosaka veselīguma norāžu izmantošanas prasības. Piemēram, lai nemaldinātu patērētāju, nav atļauts apgalvot, ka "Uztura bagātinātājs "X" veicina normālu imūnsistēmas darbību", bet ir atļauts izmantot norādi, ka "Uztura bagātinātājs "X" satur vitamīnu "Y", kas veicina normālu imūnsistēmas darbību».

- nav sniegta informācija, ka produkts ir uztura bagātinātājs

Nereti izmantotajos komercprakses materiālos, piemēram, reklāmās, patērētājiem nav sniegta skaidra informācija par to, ka piedāvātais produkts ir uztura bagātinātājs. Pat tieši pretēji, nereti tas tiek reklamēts vienlaikus ar medicīnas precēm (medikamentiem) vai informācija par produktu iekļauta sadaļā, kas norāda uz ārstniecības līdzekļu piedāvājumu.

- neregistrētu uztura bagātinātāju piedāvāšana

PTAC ir konstatējis gadījumus, kad patērētājiem tiek piedāvāti noteiktajā kārtībā neregistrēti uztura bagātinātāji, jo īpaši interneta vietnēs. Tādēļ ir veikti iespējami pasākumi šādu piedāvājumu pārtraukšanai, kā arī PTAC ir vairākkārt aicinājis patērētājus būt īpaši vērīgiem, iegādājoties šāda veida produktus.

- noklusēta informācija par produkta identitāti un brīdinājumu patērētājiem

Ņemot vērā grozījumus normatīvajos aktos, PTAC, veicot pārbaudes, pievērš uzmanību tam, lai reklāmās tiktu ietvertas norādes "Uztura bagātinātājs" un "Uztura bagātinātājs neaizstāj pilnvērtīgu un sabalansētu uzturu". Pēc PTAC veiktajām aktivitātēm un sniegtajiem norādījumiem ir ievērojami uzlabojusies situācija ar obligātas informācijas nodrošināšanu reklāmās/komercpraksē uztura bagātinātāju jomā.

PTAC ir atzinis par negodīgu komercpraksi (par nepatiesu īpašību piedēvēšanu) šādus uztura bagātinātāju reklāmās lietotos paziņojumus:

Uztura bagātinātājs PS7 (sēņu un rauga betaglikānu ekstraktu maisījums) – „šis preparāts ir piemērots vispārējai imunitātes uzturēšanai un vēža profilaksei”.

Uztura bagātinātājs Poliprenoli –,kā pārtikas bagātinātāji palielina organisma aizsarg-spējas un veicina izveseļošanos šādos gadījumos: aizkuņģa dziedzera saslimšana (hroniskais pankreatīts); kuņģa čūla; podagra; diabēts; encefalīta; izkaisītā skleroze; onkoloģiskās saslimšanas; insults; hipertonijs; redzes nerva atrofija; alerģijas; vīriešu neauglība; hroniskais alkoholisms”.

„Kunžuta eļļa labvēlīgi iedarbojas uz: kauliem, locītavām, bronhiem, plaušām, sirdi, žultspūsli, aizkunga dziedzeri, vairogdziedzeri, kuņģi, dzirdi, izved indes un šlakvielas no organisma, stiprina zobus un smaganas, uzlabo balsi, regulē svaru”.

Uztura bagātinātājs AngioCell Plus un tā sastāvā esošais haizivs skrimšļu ekstrakts – „Pasaulē līdz šim paralēli onkologu nozīmētajai ārstēšanai haizivju skrimšļu šķidro ekstraktu ir lietojuši prostatas, krūts, plaušu un nieru vēža, arī limfomas, astrocitomas un multiplās pacienti, kā arī cilvēki ar vecuma makulas deģenerāciju, diabētisko retinopātiju, osteoartrītu, rei matoīdo atrītu un psoriāzi. Vislabākos rezultātus var panākt, ja haizivju skrimšļu ekstraktu sāk lietot, tiklīdz minētās slimības tiek atklātas”.¹

Uztura bagātinātājs Epsorin un tā sastāvā ietilpstošais savvaļas ziemeļbrīču pantu ekstrakts – „Epsorin pozitīvi ietekmē visu organisma šūnu reģenerāciju, bet īpaši pamanāma, uzsverama un viegli konstatējama ir Epsorin iedarbība uz aknu šūnu atjaunošanos, tās straujās un pozitīvās norisesstraujās un pozitīvās norises”, „Pantu ekstrakta organismu atjaunojošā un šūnu reģenerējošā iedarbība īpaši pozitīvi ietekmē aknu reģenerācijas procesu”, „Sirds mazspējas gadījumos, pozitīvu ietekmi dos arī Epsorin šūnu enerģiju atjaunojošais efekts”.²

Projekta rezultāti:

61 uzsāktās administratīvās lietas ietvaros 43 lietu izskatīšana ir pabeigta: 3 gadījumos pēc veiktās izpētes pārkāpumi netika konstatēti; 17 gadījumos lietu izskatīšana pabeigta, komercprakses īstenotājiem labprātīgi pilnībā novēršot pārkāpumus pēc izteiktā ierosinājuma; 4 gadījumos PTAC, konstatējot pārkāpumus un izmantojot Eiropas patērētāju aizsardzības sadarbības sistēmu (CPCS), nosūtīja darbību veikšanas pieprasījumus Lietuvas, Polijas, Austrijas kompetentajām iestādēm un šādā veidā pārkāpumi ir novērsti 2 gadījumos; 1 gadījumā pieņemts lēmums par tiesiskā pienākuma uzlikšanu atsaukt īstenoto negodīgo komercpraksi, kā arī piemērots administratīvais sods un 1 gadījumā uzlikts tiesiskais pienākums izbeigt negodīgu komercpraksi; savukārt 17 gadījumos lietas pabeigtas, uzņēmējiem labprātīgi veicot pasākumus pārkāpumu novēršanai pēc PTAC ieviešanas un PTAC izsakot aicinājumu turpmāk ievērot normatīvo aktu prasības īstenotajā komercpraksē. Pārējos (18) gadījumos lietu izpēte turpinās, sazinoties ar komercprakses īstenotājiem un pieprasot lietu izskatīšanai nepieciešamo informāciju.

Komercprakses uzraudzība un situācijas izpēte elektroniskajā vidē:

2013.gadā PTAC uzsāka un 2014.gadā turpināja īstenot uzraudzības projektu saistībā ar **cenu salīdzināšanas mājaslapās īstenoto komercpraksi**.

Projekta mērķis bija uzraudzīt komercpraksi, izvērtējot populārākās Latvijas interneta cenu salīdzināšanas mājaslapas, kā arī novērst tajās konstatētos pārkāpumus, uzlabot patērētāju aizsardzību un nodrošināt preču un pakalpojumu objektīvu salīdzināmību elektroniskās komercijas vidē.

Veiktās darbības:

Projekta ietvaros ir izvērtētas 12 cenu salīdzināšanas mājaslapas. Lietu izpētes ietvaros galvenā uzmanība ir pievērsta informācijai par vietnes uzturētāju un tā rīcības atbilstībai profesionālās rūpības prasībām, piemēram, izvērtējot:

- kādā veidā un pamatojoties uz kādiem kritērijiem patērētājiem tiek nodrošināta vietnē piedāvāto cenu salīdzināmība;
- vai un kādā veidā tiek kontrolēta vietnē izvietoto preču un pakalpojumu piedāvājumu atbilstība;
- vai cenu salīdzināšanas vietnēs izvietoto piedāvājumu cenās ir iekļautas preču piegādes izmaksas,
- kādā veidā patērētāji tiek informēti par preču piegādes un citām pasūtījuma noformēšanas un izpildes izmaksām u.c.

Pēc iegūtās informācijas apkopošanas un analīzes PTAC ir izstrādājis un publicējis PTAC mājaslapā vadlīnijas (2015.gada 16.marta vadlīnijas Nr.2) godīgas komercprakses īstenošanai cenu salīdzināšanas mājaslapās.

¹ Skat. PTAC 2014.gada 7.augusta lēmumu Nr.E03-PTU-K-51-24:
http://ptac.gov.lv/upload/ptac_lemumi/sia_taula_riga_lemums_izraksts_2_.pdf

² Skat. PTAC 2014.gada 31.oktobra lēmumu Nr.12-pk:
http://ptac.gov.lv/upload/ptac_lemumi/correct_nr_12-kp_izraksts_2_.pdf

2013. gadā PTAC uzsāka un 2014. gadā turpināja īstenot uzraudzības projektu attiecībā **uz komercpraksi, kas saistīta ar aviobiļešu cenu norādi tiešsaistē**. Projekta mērķis bija novērst neatbilstības, norādot aviobiļešu cenas tiešsaistē.

Veiktās darbības:

Piedaloties ES dalībvalstu kopīgajās aktivitātēs Sweep 2013, kas veltīts transporta pakalpojumiem, PTAC uzsāka izvērtēt 12 mājaslapas, kurās patērētājiem tiek piedāvāts tiešsaistē iegādāties aviobiļetes (galvenokārt pārbaudes veiktas t.s. starpnieku mājaslapās). Izvērtēšanas un uzraudzības darbību veikšana noritēja saskaņā ar EK izstrādāto Sweep 2013 projekta plānu. Lai apzinātu problēmjautājumus, kas saistīti ar normatīvo aktu izpildi, tika rīkotas vairākas tikšanās ar Latvijas Tūrisma aģentu un operatoru asociāciju ALTA, kā arī piedalījās ES dalībvalstu kopējās aktivitātes konstatēto problēmjautājumu risināšanā.

Pārkāpumi konstatēti visās mājaslapās. Galvenie pārkāpumi ir saistīti ar informācijas nesniegšanu par pakalpojuma sniedzēju, kontaktinformācijas noklusēšanu, nepilnīgas informācijas sniegšanu par pakalpojuma cenu, bagāžu, patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtību un līguma noteikumu pasniegšanas veidu un pieejamību, kā arī to saglabāšanas iespējām.

Projekta rezultāti:

12 uzsāktu lietu ietvaros 11 gadījumos PTAC sazinājās ar komercprakses īstenotājiem un izteica ierosinājumus labprātīgi novērst konstatētos pārkāpumus. 6 gadījumos lietas pabeigtas pēc veiktiem labprātīgiem pasākumiem pārkāpumu novēršanai, bet 4 gadījumos norādītās neatbilstības labprātīgi tika novērstas daļēji un attiecībā uz nenovērstajiem pārkāpumiem tika pieņemti lēmumi, ar kuriem uzlikts tiesisks pienākums tos novērst. Lēmumi tika izpildīti. Savukārt, 1 gadījumā, konstatējot iespējama noziedzīga nodarījuma (krāpšanas) pazīmes personu rīcībā saistībā ar naudas iegūšanu no patērētājiem un tās neatmaksāšanu patērētājiem, lietas materiāli tika nosūtīti Valsts policijai iespējama noziedzīga nodarījuma izmeklēšanai. 1 gadījumā nosūtīts darbību veikšanas pieprasījums Lietuvas kompetentajai iestādei, izmantojot Eiropas patērētāju aizsardzības sadarbības sistēmu (CPCS).

2013. gadā PTAC uzsāka un 2014. gadā turpināja situācijas izpēti un uzraudzības pasākumus attiecībā **uz komercpraksi, kas īstenota, piedāvājot patērētājiem, it īpaši bērniem, spēles tiešsaistē**.

Projekta mērķis bija izpētīt situāciju saistībā ar piedāvātajām spēlēm tiešsaistē, apzināt problēmjautājumus un identificēt to risinājumus, kā arī veikt nepieciešamos uzraudzības pasākumus.

Veiktās darbības:

Piedaloties ICPEN kopīgajās aktivitātēs, PTAC uzsāka pētīt un apzināt situāciju, piedāvājot bērniem spēles tiešsaistes vidē. Projekta ietvaros tika pārbaudītas 17 interneta vietnes, kurās piedāvātas bērniem paredzētas spēles tiešsaistē. Kopumā ir pārbaudītas 60 bērniem paredzētās tiešsaistes spēles, no kurām 19 spēles atzītas par produktiem, kuru piedāvāšana un/vai izmantošana varētu ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību (maksas produkti).

Pamatojoties uz veiktajās pārbaudēs konstatēto, ir uzsāktas 4 administratīvās lietas – trīs saistībā ar Latvijas pakalpojumu sniedzēju interneta vietnēs piedāvātajām tiešsaistes spēlēm, bet viena - ar Vācijas pakalpojumu sniedzēja interneta vietnē piedāvāto tiešsaistes spēli.

Galvenie konstatētie pārkāpumi ir saistīti ar nepietiekošu, nesavlaicīgu vai citādi maldinošu informāciju par maksas produktiem, to cenām un distances līguma noteikumiem, „bezmaksas” tiešsaistes spēļu piedāvāšanu, bērniem tieši izteiktiem piedāvājumiem iegādāties maksas produktus un vecāku iespējām kontrolēt bērnu rīcību, pasūtot spēļu ietvaros piedāvātos maksas produktus:

- maldinoši bezmaksas piedāvājumi – piemēram, sākotnēji piedāvāts izmantot spēli bez maksas, bet tās spēlēšanas gaitā tiek pieprasīts vai piedāvāts iegādāties spēles maksas produktus, no kuriem atsakoties, spēlēšanu nav iespējams veikt spēlei un sākotnējam piedāvājumam atbilstošā apjomā;
- bērniem tieši izteikts aicinājums iegādāties maksas spēles – piemēram, spēles ietvaros, tiešā veidā bērniem piedāvājot par maksu iegādāties “sardīnes” delfīnu barošanai un informējot, ka pretējā gadījumā delfīni varētu saslimt vai aizmukt no akvārija.
- neatbilstoša informācija par līguma noteikumiem – piemēram, nepietiekoša vai neskaidra informācija par spēles aprakstu vai tās spēlēšanas maksu;
- netiek sniegta informācija par saziņas līdzekļiem, kuri izmantojami, lai sazinātos ar spēles pārdevēju vai nodrošinātāju;

- vecāku iespējas kontrolēt bērnu rīcību, pasūtot spēļu ietvaros piedāvātos maksas produktus – piemēram, veicot pirkumus, izmantojot mobilā tālruņa īsziņu pakalpojumus.

Izvērtējot iegūto informāciju, kā arī ņemot vērā EK un citu ES dalībvalstu kopīgo aktivitāšu ietvaros izdarītos secinājumus un kopīgo nostāju, PTAC uzsāka izstrādāt vadlīnijas uzņēmējiem un ieteikumus patērētājiem.

Situācijas izpēte attiecībā uz nepatiesām atsauksmēm tiešsaistē.

Projekta mērķis bija veikt situācijas izpēti saistībā ar nepatiesajām atsauksmēm tiešsaistē, noskaidrot patērētāju atsauksmju darbības modeļa būtību un izpausmes, identificēt galvenos iespējamus pārkāpumus, kas saistīti ar atsauksmju sniegšanu, un izvērtēt potenciālos novēršanas veidus.

Veiktās darbības:

Projekta ietvaros tika veikts monitorings tiešsaistes vidē sadarbībā ar Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju.

Pētījumā secināts:

- tiešsaistes atsauksmju sistēmas galvenokārt tiek izmantotas sociālo tīklu interneta vietnēs un lielākajās tirdzniecības platformās, piemēram, kolektīvās iepirkšanās mājaslapās;
- tirgotāji un platformu uzturētāji daudzos gadījumos veic atsauksmju dzēšanu (dažādu iemeslu dēļ), negatīvās atsauksmes tiek dzēstas salīdzinoši biežāk nekā pozitīvās atsauksmes;
- konstatētas situācijas, kurās pirms patērētāju iesniegto atsauksmju publicēšanas, tās tiek pārbaudītas, npublicējot negatīvās atsauksmes;
- pārdevēji un pakalpojumu sniedzēji, iespējams, atsauksmes izmanto kā preču un pakalpojumu reklamēšanas līdzekli, tai skaitā uzdoties par patērētājiem, pasūtot atsauksmju publicēšanu reklāmas pakalpojumu sniedzējiem, panākot atsauksmju publicēšanu, ekonomiski motivējot patērētājus;
- atsevišķos gadījumos pārdevēju un pakalpojumu sniedzēju interesēs atsauksmes interneta vidē publicē to darbinieki;
- būtiska negatīva ietekme patērētāju kolektīvo ekonomisko interešu kontekstā konstatēta netika.

No 2013. gada vidus līdz 2014. gada 30. jūnijam tika īstenots **projekts attiecībā uz komercprakses uzraudzību, norādot preču un pakalpojumu cenas saistībā ar *euro* ieviešanu.**

Veiktās darbības:

Veicot komercprakses preču un pakalpojumu cenu norādīšanas jomā uzraudzību saistībā ar *euro* ieviešanu kopš 2013. gada 1. oktobra, PTAC uzsāka 16 lietu izpēti, pārbaudot, vai uzņēmumi, kas pievienojušies iniciatīvai „Godīgs eiro ieviesējs” ievēro iniciatīvas memorandā minēto. Nepieciešamības gadījumā tika pieprasīts komersantiem iesniegt pierādījumus, ka cenu celšanas gadījumā, šis paaugstinājums ir objektīvs un pamatots un netiek negodīgi izmantots *euro* ieviešanas periods.

Galvenie konstatētie pārkāpumi saistīti ar maldinošu komercpraksi:

- veikalos precēm regulāri nav norādītas skaidras un neparprotamas cenas latos un *euro* cenu paralēlās atspoguļošanas periodā,
- nav nodrošināts godīgs cenu pārrēķins no latiem uz *euro*, ievērojot oficiālo valūtas maiņas kursu.

Projekta rezultāti:

14 gadījumos, izvērtējot saņemto informāciju, tika atzīts, ka nav konstatējama *euro* negodīga izmantošana. 1 lietā pieņemts lēmums par tiesiskā pienākuma uzlikšanu izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī piemērots administratīvais sods 2000 EUR apmērā (skatīt piemēru), 1 lietā piemērots administratīvais naudas sods 3500 EUR apmērā.

Piemērs. Kontrolējot cenu norādīšanu dubultās atspoguļošanas periodā tika konstatēts, ka SIA “LABĀS MANTAS” tirdzniecības vietās un sabiedrības interneta vietnē sniedz patērētājiem nepatiesu informāciju par oficiālo *euro* kursu, piemērojot savu noteikto valūtas konvertācijas kursu dažādām preču

grupām, piemēram, mēbelēm tika piemērots valūtas konvertācijas kurss 1 LVL = 1,20 EUR, alkoholam – 1 LVL = 1,50 EUR (obligāti piemērojama oficiālā valūtas kurss – 1 EUR = 0,702804 EUR). Komersants arī nepamatoti izmantoja iniciatīvas “Godīgs eiro ieviesējs” simboliku, tādējādi radot patērētājiem iespaidu, ka ir apņēmies ievērot labu praksi *euro* ieviešanā, kaut arī faktiski iniciatīvai nebija pievienojies, kā arī būtiski pārkāpa normatīvo aktu prasības un neievēroja labas prakses principus. PTAC lēmumā (2014.gada 24.aprīļa lēmums Nr.Nr.E03-PTU-K12-15) uzdeva sabiedrībai izbeigt negodīgo komercpraksi un piemēroja naudas sodu 2000 EUR apmērā.

2013.gadā PTAC uzsāka un 2014.gadā turpināja īstenot **projektu par patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu ieviešanas uzraudzību, slēdzot līgumus ar patērētājiem un īstenojot komercpraksi patērētāju kreditēšanas jomā.**

Veiktās darbības: 2014.gadā ir uzsāktas 64 jaunas administratīvās lietas, kā arī turpināta 2013.gadā uzsākto lietu izskatīšana. Uzsākto lietu ietvaros tika izvērtētas patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju izplatītās reklāmas, īpašu uzmanību pievēršot reklāmām, kas varētu veicināt bezatbildīgu aizņemšanos, pakalpojumu sniedzēju maksātspējas izvērtēšanas atbilstība normatīvo aktu prasībām, kā arī cita veida komercprakse. Tika pārbaudīts, vai tiek veikta patērētāju maksātspējas izvērtēšana atbilstoši iekšējai kārtībai, kurā noteiktie patērētāju maksātspējas izvērtēšanas pamatprincipi nedrīkst būt noteikti zemāki par PTAC vadlīnijās „Patērētāju spējas atmaksāt kredītu novērtēšana kredītu devējiem, kas neatbilst kredītiestādes statusam” noteiktajiem. Tāpat arī izvērtēta kredītu devēju (gan nebanku kredītētāju, gan kredītiestāžu) sniegtā pirmslīguma informācija un patērētājiem piedāvātie līgumi.

Galvenie konstatētie pārkāpumi ir saistīti ar negodīgas komercprakses īstenošanu:

- pieļaujot maldinošu komercpraksi, t.sk. izplatot kreditēšanas reklāmas un veicinot bezatbildīgu aizņemšanos, piemēram, piedāvājot saņemt aizdevumu bez maksas, saņemt balvas vai piedalīties loterijā, ja tiek noslēgts līgums, norādot maldinošu informāciju mājaslapā izvietotajā kredīta kalkulatorā, pirmslīguma informācijā, tāpat arī klientu izveidotajos īstermiņa kredīta profilos par līgumsoda apmēru maksājumu kavējuma gadījumā, ja kavējuma dienu skaits pārsniedz noteiktu dienu skaitu u.c. Tāpat pieļauti pārkāpumi saistībā ar nepilnīgas informācijas norādīšanu reklāmās par kreditēšanas līguma izmaksām, piemēram, nenorādot informāciju par gada procentu likmi, aizņēmuma likmi, sniedzot faktiskajai situācijai neatbilstošu piemēru u.c.
- profesionālai rūpībai neatbilstošas komercprakses īstenošanu, piemēram, īstenojot normatīvajiem aktiem neatbilstošu procentu aprēķināšanu, atteikuma tiesību īstenošanu, sniedzot neskaidru informāciju mājaslapā, piedāvājot kredītu parādu dzēšanai, reklamējot kredītu pagarināšanas iespējas kā risinājumu kredīta saistību izpildei, izplatot paziņojumus par kredīta apstiprinājumu, lai arī kredītam patērētājs nav pieteicies u.c.

Pārkāpumi konstatēti arī saistībā ar netaisnīgu līguma noteikumu iekļaušanu ar patērētājiem noslēgtajos līgumos vai patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos, piemēram, kredīta pieteikuma formā, kas ir kreditēšanas līguma sastāvdaļa, iekļaujot noteikumu par komersanta tiesībām apmeklēt patērētāju tā dzīvesvietā vai darba vietā, nosakot neproporcionālu līgumsodu vai nokavējuma procentus, paredzot komisijas maksas, kuras kredīta devēji nav tiesīgi iekļaut u.c., tomēr liela daļa no konstatētajām neatbilstībām novērsta preventīvās uzraudzības laikā, tādējādi novēršot netaisnīgu līgumu noteikumu piedāvāšanu patērētājiem.

Saistībā ar patērētāju maksātspējas izvērtēšanu, tika veiktas pārbaudes klātienē pakalpojuma sniegšanas vietās. Uzsāktas 19 administratīvās lietas, galvenokārt komersantiem, kuri piedāvā slēgt distances kreditēšanas līgumus. Lielākā daļa komersantu pēc veiktajām pārbaudēm un saņemtajām vēstulēm par pārbaudēs konstatētajiem trūkumiem nosūtīja PTAC paskaidrojumus, pievienojot precizētas maksātspējas vērtēšanas procedūras, t.sk., precizētus vai papildinātus klientu reģistrācijas laukus (nosūtot ekrānšāviņus), kā arī norādīja, ka vairāk uzmanības tiks pievērsts informācijai par esošajām kredītsaistībām, kas apskatāma iesūtītajos klientu konta pārskatos.

Vienlaikus PTAC konstatēja, ka vairākiem komersantiem nepieciešams izstrādāt un piedāvāt patērētājiem Eiropas patēriņa standartinformācijas veidlapas, kas paredzētas restrukturizētajiem parādiem jeb kreditēšanas līgumiem sākotnējā kreditēšanas līguma saistību izpildei. Līdz ar to tika iesniegti un caurskatīti šo veidlapu projekti, sniedzot PTAC viedokli par to atbilstību normatīvajiem aktiem.

Projekta rezultāti:

Uzsāktu lietu ietvaros lielākā daļa komersantu pārkāpumus novērsuši labprātīgi. Līdz ar to 31 lietā panākts, ka kapitālsabiedrības pēc PTAC aicinājuma labprātīgi pārtrauca izplatīt normatīvajiem aktiem neatbilstošas patērētāju kredītēšanas reklāmas, novēršot negodīgas komercprakses īstenošanu, vai precizējušas izplatītās reklāmas, novēršot patērētāju tiesību pārkāpumu, kā arī mājaslapā ievietoto informāciju un kredīta kalkulatorus, saņemtas 5 rakstveida apņemšanās attiecībā uz netaisnīgu līguma noteikumu un negodīgas komercprakses novēršanu 4 lietās pieņemti lēmumi par administratīvā naudas soda piemērošanu par negodīgas komercprakses īstenošanu, savukārt 2 lietās uzlikts tiesiskais pienākums izbeigt negodīgo komercpraksi.

Ņemot vērā patērētāju kredītēšanas jomā konstatētās problēmas un tendences, PTAC izstrādāja vadlīnijas „Par nokavējuma procentu un līgumsoda piemērošanu ar patērētājiem noslēgtajos līgumos saistībā ar 2013.gada 4.jūlija grozījumiem Civillikumā”. Civillikuma grozījumi ieviesa būtiskas izmaiņas līgumsoda piemērošanā un vērtēšanā, kā arī PTAC nebanku kredītēšanas pakalpojumu sniedzēju pārliecēšanas procesa ietvaros saskārās ar pakalpojumu sniedzēju atšķirīgu Civillikuma normu interpretāciju. Pēc Vadlīniju publicēšanas PTAC informēja uzņēmēju asociācijas, aicinot iepazīties ar Vadlīnijām un atbilstoši precizēt līgumu projektus, kurus piedāvā patērētājiem. PTAC izvērtēja iesniegtos līgumu projektus un sniedza viedokli par to atbilstību normatīvo aktu prasībām, kā rezultātā lielākā daļa kapitālsabiedrību attiecīgos līgumu noteikumus precizēja un pašlaik precizējumus nepieciešams veikt vien atsevišķām kapitālsabiedrībām.

Saistībā ar konstatētajām problēmām vērtētajos kredītiestāžu patērētājiem piedāvātajos līgumos un īstenotajā komercpraksē PTAC pārstāvji tikās ar Latvijas Komercbanku asociācijas pārstāvjiem un pārrunāja galvenās konstatētās problēmas, no sūdzībām izrietošos problēmjautājumus kredītiestāžu praksē, kas tika konstatētas pēdējā gada laikā, kā arī jaunāko normatīvo aktu grozījumus kontekstā ar PTAC izstrādātajām Vadlīnijām un to ietekmi uz kredītiestāžu praksi. Par kredītēšanas un īstenotās komercprakses jautājumiem PTAC ir vairākkārt ticis arī ar citu asociāciju pārstāvjiem, regulāri pārrunājot aktuālos jautājumus un informējot par konstatētajām neatbilstībām.

2014.gadā uzsākts īstenot uzraudzības projektu parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzēju komercprakses izvērtēšanai normatīvo aktu prasībām.

2014.gadā ir veiktas pārbaudes 14 komersantu pakalpojuma sniegšanas vietās. Līdz šim veiktajās pārbaudēs galvenokārt konstatēti šādi pārkāpumi parādu ārpustiesas atgūšanas procesā:

- pirmreizējā paziņojumā par parādu netiek iekļauta visa informācija;
- izmantojot saziņas līdzekļus parāda atgūšanas procesā, netiek ievērotas likumā noteiktās prasības kārtībai un secībai, kādā komersants ir tiesīgs informēt parādnieku par tā neizpildītajām saistībām;
- patērētājam parāda atgūšanas procesā nosūtītie e-pasti un īsziņas satur nepatiesu vai maldinošu informāciju vai arī tiek atspoguļota parāda atgūšanas pakalpojuma sniedzēja subjektīva attieksme pret parādnieku, komersanta darbiniekam izsakot personiski aizskarošas piezīmes par parādnieka ģimenes stāvokli un iemesliem par parādnieka nespēju izpildīt saistības;
- netiek diferencēti parāda atgūšanas izdevumi, neizdalot precīzas izdevumu pozīcijas pamatotu parāda atgūšanas izdevumu aprēķināšanai par konkrētām parādu atgūvēja veiktajām darbībām parāda atgūšanas procesā;
- patērētājiem nosūtītie parāda atmaksas grafiki nesatur pilnīgu informāciju par parāda veidojošām pozīcijām.

Lai efektīvi veiktu ārpustiesas parādu atgūšanas sektora tirgus uzraudzību un iegūtu vispusīgu informāciju par nozares attīstību, saskaņā ar nozari regulējošo normatīvo aktu bāzi, PTAC pirmo reizi apkopoja informāciju par ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības rādītājiem Latvijā, iegūstot aktuālo informāciju uz 2013. gada 31. decembri. Apkopota informācija vairākos nozares griezumos, kas ir noderīga tālāku uzraudzības darbību plānošanai, kā arī jau pašlaik apstiprina, ka nozares regulācija valstiskā līmenī ir nepieciešama, ievērojot to, ka kopējais patērētāju parādu portfelis uz 2013.gada 31.decembri sastādīja 412,654 milj. eiro, no kuriem lielākais parādu apmērs ir patērētāju parādiem, kurus ārpustiesas parādu atgūšanai ir nodevušas kredītiestādes – 262,604 milj. eiro jeb 63% no kopējā parādu portfeļa, bet pārējās nozarēs tas attiecīgi ir - 94,105 milj. eiro jeb 23% nebanku kredītēšanas nozarē, 24,598 milj. eiro jeb 6% elektronisko sakaru nozarē, 23,274 milj. eiro jeb 6% preces un pakalpojumi un 8,071 milj. eiro jeb 2% citās nozarēs. Nozares sniegtā informācija apkopota pārskatā, kurš publicēts PTAC mājaslapā.

No 2014.gada 1.jūlija PTAC ir uzsācis uzraudzības projekta „**Patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu uzraudzība, slēdzot līgumus ar patērētājiem un īstenojot komercpraksi kolektīvās iepirkšanās jomā tiešsaistē**” īstenošanu.

PTAC ir uzsācis 18 lietu izpēti.

Projekta ietvaros īpaša uzmanība tiek pievērsta komplekso tūrisma pakalpojumu piedāvājumiem, piemēram, vai kolektīvās iepirkšanās mājaslapā kompleksā tūrisma pakalpojuma cenā ir ietverti visi obligātie maksājumi; vai cena ir norādīta tā, lai patērētājam būtu pilnīgi skaidrs, kāda ir kompleksā tūrisma pakalpojuma cena un kādas ir cenas par tūrisma operatora papildus piedāvātajiem pakalpojumiem, piemēram, ekskursijas pēc patērētāja izvēles, papildus vieta autobusā vai viesnīcas numuriņā; vai cena ir reāla, patiesa, eksistējoša un pierādāma; vai ir sniegta informācija par kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēju, tā nosaukumu, juridisko adresi, reģistrācijas numuru Tūrisma aģentu un operatoru datubāzē (TATO); vai kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir reģistrējies Ekonomikas ministrijas TATO un vai tūrisma operators ir nodrošinājis klienta iemaksātās naudas drošības garantiju u.c.

Patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju un parāda ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana

2014.gadā licencēti 56 patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēji, tostarp izsniegtas 4 jaunas speciālās atļaujas. Pieņemti 7 lēmumi par speciālās atļaujas (licences) grozīšanu. Valsts budžetā ir iemaksātas valsts nodevas 1 095 220 EUR apmērā par speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu un pārreģistrāciju.

2014.gadā pieņemti 4 lēmumi par speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu. Valsts budžetā ir iemaksātas valsts nodevas 10 655 EUR apmērā par jaunas speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu.

PTAC, sadarbojoties ar valsts un pašvaldības policiju, izskata administratīvo pārkāpumu lietas, kas saistītas ar patērētāju kreditēšanu bez spēkā esošas speciālās atļaujas (licences). 2014.gadā pieņemti 12 lēmumi, visās lietās atbildīgajam valdes loceklim piemērojot administratīvos naudas sodus no 280.00 līdz 700.00 EUR apmērā (maksimālais piemērojamais naudas sods -700 EUR). Divās lietās atbildīgajam valdes loceklim atņemtas tiesības ieņemt padomes (ja tāda izveidota) un/vai valdes locekļa amatus komercsabiedrībās finanšu pakalpojumu jomā attiecīgi uz 1 un 2 gadiem.

Lai apzinātu tendences nebanku patērētāju kreditēšanas tirgū, spētu reaģēt uz tirgus izmaiņām un efektīvi plānotu tirgus uzraudzību, PTAC saskaņā ar nozari regulējošo normatīvo aktu bāzi, katru pusgadu apkopo un analizē informāciju par nebanku tirgus sektora attīstību. Iegūtā informācija ļauj sekot līdzi tirgus tendencēm un pakalpojumu attīstībai, kā arī nepieciešamības gadījumā ātri reaģēt uz patērētājiem nelabvēlīgām parādībām. Kopējie nozares statistikas dati ar datu analīzi tiek apkopotī pārskatā un publicēti PTAC mājaslapā, Pārskatā analizēts nozares kopējais stāvoklis, no jauna izsniegto kredītu apjoma kvalitāte, kredītportfelis, kredītu kvalitāte, konkurence un tirgus koncentrācija, procentu likmes un distances kredītu pagarināšanas ietekme.

Pārrobežu pārkāpumu novēršana patērētāju tiesību aizsardzības jomā

Patērētāju aizsardzības sadarbības sistēmas ietvaros, kas izveidota saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr.2006/2004 (2004.gada 27.oktobris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā, 2014.gadā PTAC ir:

- nosūtījis 3 ziņojumus par darbību veikšanas pieprasījumu: 2 ziņojumus Lietuvas kompetentajai iestādei saistībā ar konstatētiem pārkāpumiem distances tirdzniecības un e-komercijas jomā (aviobiļešu tirdzniecība tiešsaistē), kā arī īstenoto negodīgo komercpraksi uztura bagātinātāju jomā; 1 ziņojumu Austrijas kompetentajai iestādei saistībā ar īstenoto komercpraksi uztura bagātinātāju jomā; šādā veidā pārkāpumi novērsti 1 gadījumā (attiecībā uz negodīgas komercprakses īstenošanu uztura bagātinātāju jomā);
- Piemēram, distances un elektroniskās komercijas jomā konstatēti pārkāpumi, kas saistīti ar maldinošu veselīguma norāžu izmantošanu, Latvijas patērētājiem piedāvājot uztura bagātinātājus, bet aviobiļešu tirdzniecībā konstatēti pārkāpumi, kas saistīti ar aviobiļešu gala

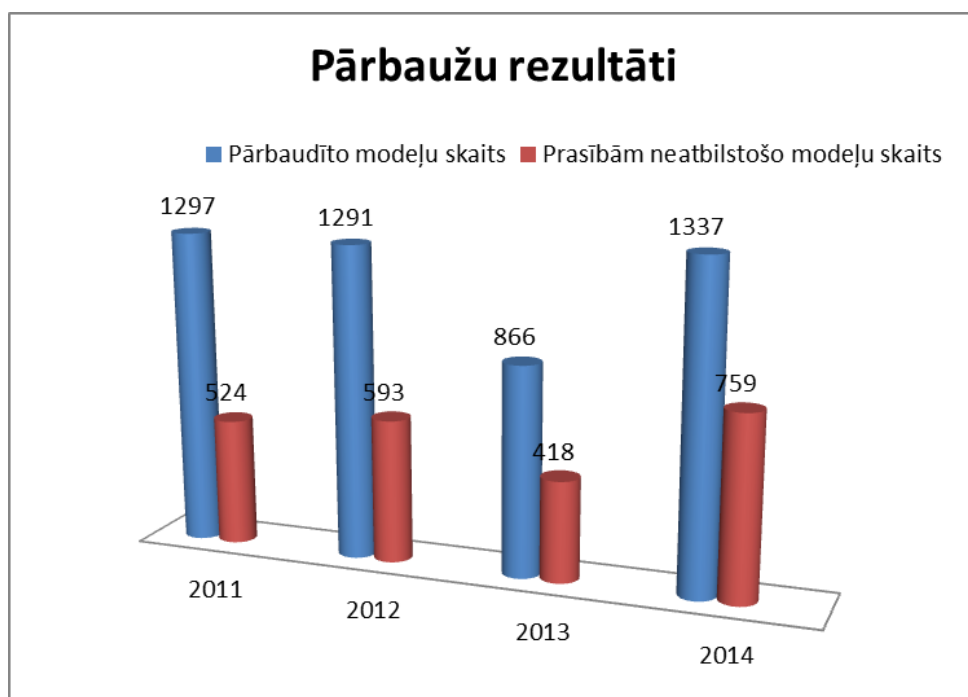
cenās norādīšanu, cenās sadalīšanu vismaz trīs komponentēs (iekļaujot pamattarifu, nodokļus un nodevas un citas izmaksas) un netaisnīgiem līguma noteikumiem.

- saņēmis 5 ziņojumus: 1 ziņojumu par darbību veikšanas pieprasījumu no Nīderlandes saistībā ar īstenoto komercpraksi preču tirdzniecībā elektroniskās komercijas vidē un 1 ziņojumu par darbību veikšanas pieprasījumu no Dānijas saistībā ar īstenoto komercpraksi pakalpojumu sniegšanā internetā; 3 ziņojumus par informācijas pieprasījumu no Dānijas saistībā ar preču tirdzniecību elektroniskās komercijas vidē, no Lielbritānijas saistībā ar biļešu tirdzniecības pakalpojumu sniegšanu, no Igaunijas saistībā ar iespējamu piramīdveida shēmu finanšu pakalpojumu jomā; šādā veidā galīgā atbilde sniegta 1 gadījumā (par biļešu tirdzniecības pakalpojumu sniegšanu).

2.3.2. Tirgus uzraudzība

2.3.2.1. Preču un pakalpojumu uzraudzība

PTAC 2014. gadā veica 987 pārbaudes un izvērtēja 1337 dažādu Latvijā piedāvāto preču modeļu atbilstību noteiktajām prasībām. Neatbilstības tika konstatētas 759 preču modeļiem, t.i. 57% no kopējā pārbaudīto preču skaita. Salīdzinājumā ar iepriekšējiem gadiem PTAC 2014. gadā ir konstatējis būtiski vairāk neatbilstošu preču modeļu un lielākā daļa neatbilstību bija rotaļlietām, elektroprecēm un bērnu spēļu laukumiem.



Pārbaudītajām precēm PTAC atklāja šādas neatbilstības:

- trūkst normatīvajos aktos noteiktie brīdinājumi vai preces ražotāju, importētāju identificējošā informācija – 45%;
- preces ir nedrošas – 39%;
- trūkst instrukcijas (t.sk. valsts valodā) vai tās ir nepilnīgas – 12%;
- CE atbilstības marķējuma neesamība – 11%;
- nav veikta atbilstības novērtēšana – 4%.

244 preču modeļiem ir veiktas ekspertīzes, lai noteiktu to atbilstību būtiskajām drošuma prasībām vai būvizstrādājumu gadījumā – ražotāja deklarētajām ekspluatācijas īpašībām. Ekspertīžu rezultātā neatbilstības tika konstatētas 102 preču modeļiem. Augsts nedrošu preču īpatsvars ir konstatēts elektropreču, būvizstrādājumu, bērnu preču un rotaļlietu jomās.

PTAC par neatbilstošajām precēm atbildīgajiem komersantiem pieprasīja veikt nepieciešamās korektīvās darbības, t.sk. 361 neatbilstošu un nedrošu preču modeļi tika izņemti no Latvijas tirgus.

2014. gadā ir realizēti 8 drošuma un atbilstības uzlabošanas projekti: būvizstrādājumu, elektropreču, mašīnietekārtu, rotaļlietu, spiedietekārtu, vispārējo preču un pakalpojumu drošuma, kā arī radio un telekomunikāciju galietekārtu jomās. PTAC, īstenojot uzraudzības projektus, padziļināti izvērtē attiecīgo preču atbilstību noteiktajām prasībām un iespēju gadījumā veic preču vai pakalpojumu ekspertīzi. Būtiskākie secinājumi no uzraudzības projektiem aprakstīti šajā apakšnodaļā.

Eiro cenu uzraudzības projekta ietvaros pārskata periodā PTAC un Patērētāju interešu aizstāvības asociācija veica 15 768 pārbaudes. 25 pārbaudes veiktas par cenu norādīšanas kārtības ievērošanu, proti, vai patērētājiem tiek sniegta patiesa un nepārprotama informācija par piedāvāto preču cenām.

Rotaļlietu uzraudzība

2014.gadā veiktas 56 pārbaudes, pārbaudot 292 rotaļlietu modeļus. 2 pārbaudēs pārkāpumi netika konstatēti, savukārt 54 pārbaudēs 235 (~ 80 % no pārbaudītajiem 292) rotaļlietu modeļiem tika konstatētas šādas neatbilstības:

- rotaļlietas neatbilst drošuma prasībām – 54 modeļi;
- nav CE atbilstības marķējuma – 52 modeļiem;
- nav speciālo brīdinājumu un lietošanas instrukcijas valsts valodā – 87 modeļiem;
- nav nepieciešamās informācijas par ražotāju un/ vai importētāju, kā arī preces identifikāciju – 175 modeļiem.

PTAC, veicot preču ekspertīzes laboratorijā un testējot rotaļlietas ar ekspresmetodēm tirdzniecības vietās, atklāja 54 nedrošus rotaļlietu modeļus:

- 18 rotaļlietām, kuras bija piemērotas bērniem līdz trīs gadu vecumam, tika konstatētas sīkas, atdalāmas detaļas, kuras ietilpst sīko detaļu cilindri un var radīt nosmakšanas risku.

Piemērs:



Ražotājs: HANGZHOU 3G Int.Trd., Ltd, Ķīna; HUA LI GROUP, Honkonga

Importētājs: R.BALTRUNO IMONE, Lietuva; SIA "ZINBER"

Izplatītājs: SIA "HALIS TOYS"; IK „ISABEL”; SIA "LAIMDOTA D"; SIA „MILONA”

- 9 rotaļlietu modeļiem bija viegli pieejamas baterijas
- 12 rotaļlietu modeļiem tika konstatēti ftalāti, kas rada ķīmiskās saindēšanās risku tās lietotājiem. Ftalāti ir bezkrāsaini šķidrums, bez smaržas, galvenokārt tiek izmantoti polivinilhlorīdā (PVH) un citu plastmasas savienojumu mīkstināšanai. Ftalāti ir bīstami cilvēka veselībai un auglībai un tos saista ar iedzimtiem defektiem, anēmiju, grūtniecības komplikācijām, neauglību un vēzi. Ftalāti uzsūcas caur ādu, tos ieelpo un uzņem ar ēdienu vai tad, kad bērni košļā vai sūkā rotaļlietas.^[1]

Daži piemēri 2014.gadā konstatētajām rotaļlietām, kuru sastāvā tika konstatēta paaugstināta ftalātu koncentrācija:

^[1] Kosmētikas un plastmasu mīkstinātāji
<http://www.videsvestis.lv/content.asp?ID=69&what=33>

	Importētājs: SENDEKO LTD., Kipra Izplatītājs: SIA „Palete”, Avotu iela 34, Rīga. Ražots Ķīnā
	Importētājs: SIA "PARETO CENTRS", Atpūtas iela 6-3, Bukulti, Garkalnes nov. Ražotājs: HANG WING PLASTIC INDUSTRY CO. LTD, Ķīna.

10 rotaļlietu modeļiem konstatēti dažādi riski, piemēram, 2 burbuļpūšamajos šķidrums ir konstatēts mikrobioloģiskais piesārņojums, kas var radīt infekcijas risku, vienai rotaļlietai skaņu līmenis pārsniedza noteikto, tādējādi apdraudot bērnu dzirdi.

PTAC, pārbaudot RAPEX sistēmā paziņotās preces, konstatēja, ka 5 rotaļlietu modeļi ir pieejami Latvijas tirgū, un veica nepieciešamās darbības, lai izņemtu šādas preces no tirgus, kā arī paziņoja tās RAPEX sistēmā citām Eiropas Ekonomikas zonas valstīm.

Spiedieniekārtu – ugunsdzēsamo aparātu uzraudzība

PTAC pārbaudīja 13 ugunsdzēsamo aparātu modeļus, no kuriem 11 modeļi tika izņemti ekspertīzes veikšanai, lai pārbaudītu to dzēstspēju, un atsevišķos gadījumos arī citus būtiskos parametrus. Ekspertīzes rezultāti liecina, ka 10 modeļi atbilda noteiktajām prasībām, bet viens modelis - 1kg ugunsdzēsamais aparāts (skatīt zemāk esošo attēlu), neatbilst tādām būtiskajām prasībām, kā dzēstspēja (skatīti video), darba temperatūras efektīvais diapazons un minimālais darbības ilgums.

Attēls	Identifikācija
	1kg ugunsdzēsamais aparāts, modelis VADER, sērijas numurs VA1309, ražotājs SIA „Pro Tehnika”

Ņemot vērā ekspertīzes rezultātā konstatēto, PTAC ir uzsācis arī citu šī komersanta Latvijas tirgū piedāvāto ugunsdzēsamo aparātu padziļinātu pārbaudi.

Pārskata periodā tika saņemta informācija par nelaimes gadījumu, kas notika, patērētājam lietojot ātrvārāmo katlu. Ēdiena gatavošanas laikā, vāks ar lielu spiedienu atsprāga no katla, un tajā esošais ēdiens trāpīja patērētājam, apdedzinot viņas seju un plecu. PTAC veica pārbaudi un konstatēja, ka nelaimes gadījumā iesaistītajai precei un vēl diviem tirgū piedāvātiem ātrvārāmo katlu modeļiem nav

veikta atbilstības novērtēšana, līdz ar to 330 katlu vienības tika izņemtas no tirgus. Komersantam tika piemērots administratīvais naudas sods.

Elektropreču uzraudzība

Uzraudzības rezultātā ir konstatētas 4 RAPEX sistēmā paziņotas preces – zīmola BESK pagarinātājs (146 vienības ir izņemtas no tirgus), zīmola RIKON ventilators (2 vienības ir izņemtas no tirgus), SURKER depilators (1 vienība ir izņemta no tirgus) un SPALUX burbuļvanna (76 vienības ir izņemtas no tirgus). Preču attēlus skatīt zemāk.

		BESK Pagarinātājs ar 4 kontaktligzdām, 3m, ar slēdzi, 230V~, 16A, max.2250W, Ražots Ķīnā
		RIKON Ventilators, modelis RKN16, 16", 230V, 50Hz Ražots Ķīnā
		SURKER Depilators, Modelis SK-2188, 3V, 300mA, 1.2v Ražots Ķīnā
		SPALUX SPA baseins Camaro B-130 un Elegance B-140A Ražots Ķīnā

Kopā pārskata periodā 70 elektropreču modeļi ir testēti attiecībā uz to atbilstību elektromagnētiskās saderības un elektrodrošības prasībām:

- 20 elektropreču modeļiem pārbaudīta to atbilstība elektromagnētiskās saderības prasībām, no tiem 17 paraugi bija izņemti uz robežas sadarbībā ar Valsts ieņēmumu dienesta Muitas pārvaldi. Testēšanas rezultātā 7 modeļiem konstatētas neatbilstības būtiskajām prasībām, kas nozīmē, ka preces var radīt elektromagnētiskus traucējumus.
- 50 elektropreču modeļiem (matu kopšanas ierīces, elektriskās virtenes, pagarinātāji, mājsaimniecības preces) pārbaudīta to atbilstība būtiskajām elektrodrošības prasībām, no tiem 32 paraugi bija izņemti uz robežas sadarbībā ar Valsts ieņēmumu dienesta

multas pārvaldi. Testēšanas rezultātā 33 modeļiem konstatētas neatbilstības. Izvērtējot ekspertīzes rezultātus, 17 modeļi ir atzīti par neatbilstošiem būtiskajām drošuma prasībām, piemēram, neatbilstoša izolācija, vai metāla korpusam nav zemējuma.

Uzraudzības rezultātā neatbilstošie modeļi ir izņemti no tirgus, kopā 10087 vienības.

Mašīnietekārtu uzraudzība

Rokas darba rīki ar neelektrisku piedziņu

Pārskata periodā pārbaudīti 39 rokas darba rīki ar neelektrisku piedziņu. Veicot administratīvās pārbaudes, neatbilstības tika konstatētas 17 mašīnietekārtām, kas ir 44% no pārbaudītajiem rokas darba rīku modeļiem:

- 6 mašīnietekārtām nebija lietošanas instrukcijas valsts valodā;
- 2 mašīnietekārtas nebija nodrošinātas ar atbilstības deklarāciju;
- 9 mašīnietekārtām nav identifikācijas marķējums saskaņā ar normatīvo aktu prasībām.

Uzraudzības rezultātā 11 mašīnietekārtu modeļi tika izņemti no tirgus, kopā 355 vienības.

10 zāles plāvēju un leņķzāģu preču paraugi (3 leņķzāģi un 7 elektriskās zālienu plaujmašīnas) tika izņemti ekspertīzes veikšanai. Neatbilstības būtiskajām drošuma prasībām netika konstatētas. 28 zāles plāvēju un leņķzāģu modeļiem ir veiktas administratīvās pārbaudes, kuru ietvaros ir pārbaudīti atbilstību apliecinājošie dokumenti (atbilstības deklarācijas un testēšanas pārskati). 2 preču modeļiem atbilstība normatīvo aktu prasībām netika pierādīta, līdz ar to tie tika izņemti no tirgus.

Radio un telekomunikāciju galiekārtu uzraudzība

Projekta ietvaros sadarbībā ar VAS „Elektroniskie sakari” ir pārbaudītas 9 radioiekārtas, kas darbojas 5GHz un 900MHz frekvenču joslā un kas plaši tiek lietotas bezvadu datortīkliem, izmantojot bezvadu datortīklu tehnoloģiju. Šādām iekārtām ir piešķirtas noteiktas frekvenču joslas, kurās tās ir paredzētas lietot. Ja iekārtas lieto neparedzētās jeb citās frekvenču joslās, tās var radīt radiotraucējumus citām sakaru tīkla iekārtām. Projekta ietvaros ir veiktas ne tikai administratīvās pārbaudes, bet arī tehniskās, pārbaudot radioiekārtu programmatūru. Pārbaūžu rezultātā 4 radioiekārtām ir konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām:

- 1 iekārta ir paredzēta lietošanai Latvijā neatļautajā frekvenču joslā, papildus, tā nav nodrošināta ar CE atbilstības marķējumu un atbilstību apliecinājošiem dokumentiem;
- 3 radioiekārtu modeļu konfigurēšanas programmatūrās lietotājiem ir iespējams atslēgt dinamiskās frekvenču izvēles funkciju (DFS), tādējādi nav izpildīta viena no būtiskajām prasībām – neradīt kaitīgus radiotraucējumus.

Bērnu preču uzraudzība

Bērnu augstie krēsli

Bērnu augsto krēslu uzraudzība tika veikta sadarbībā ar citām Eiropas Savienības dalībvalstīm Produktu drošuma foruma (PROSAFE) projekta JA2012 „Bērnu aprūpes priekšmeti” ietvaros. PTAC, veicot pārbaudes, izņēma 4 bērnu augsto krēslu paraugus un nodeva testēšanai SGS Cts laboratorijā Francijā.

No testētajiem bērnu augsto krēslu paraugiem par nedrošiem atzīti trīs paraugi, kam konstatētas šādas neatbilstības - spraugu un atvērumu neatbilstība noteiktajām prasībām, plecu siksnu fiksējošo daļu slīdēšana caur regulēšanas elementiem, abrazīvas malas, kā arī preces neizturēja stabilitātes prasības. Visiem testētajiem paraugiem konstatētas marķējuma nepilnības.

	ARTI CESAR II, RT-006, 56x32x60 cm Izplatītājs: SIA „BABYSTORE”, Latvija Ražots Ķīnā
---	--

Attēlā redzamais augstais barošanas krēsls atzīts par nedrošu, jo tam konstatētas šādas neatbilstības:

- neiztur stabilitātes testu;
- plecu siksnas nepietiekoši fiksējas, radot bērnam iespēju atbrīvoties no drošības siksnām;
- galda virsmai ir abrazīvas malas;
- spraugu un atvērumu (siksnu stiprinājuma vietās, starp sēdekli un atzveltni, kā arī starp sānu aizsargu un galda virsmu) izmēri neatbilst noteiktajām prasībām;
- laboratorijas apstākļos, pielietojot bērna iespējamo spēku (15N), kļūst pieejams augstā barošanas krēsla pildījuma materiāls, kas var radīt nosmakšanas risku;
- veicot galda virsmas krišanas testu, tā ieplīst un tai izveidojas abrazīvas malas;
- nav lietošanas instrukcijas tulkojums valsts valodā un noteiktie brīdinājumi.

Bērnu gultas

Apakšprojekta ietvaros veikta ekspertīze 20 bērnu gultu paraugiem, kā arī veikta viena pārbaude uz saņemtas sūdzības pamata.

No testētajām 20 bērnu gultiņām par nedrošām atzītas 9 bērnu gultiņas, kurām konstatētas šādas neatbilstības - spraugu un atvērumu neatbilstība noteiktajām prasībām, sīkas detaļas, kuras ietilpst mazo detaļu cilindriņā, nocirpšanas un saspiešanas punkti, gultu konstrukcijas elementu nepietiekama stiprība. Ņemot vērā konstatētās neatbilstības, veikts riska novērtējums, kurā noteikts, ka 3 gultiņas rada nopietnu risku, bet 6 - vidēju risku. Neatbilstošas lietošanas instrukcijas konstatētas 18 bērnu gultiņām, kā arī 16 bērnu gultiņām konstatēts neatbilstošs marķējums.



Bērnu gulta JULIA II rzežba, NATURA, kods
1248520003
Ražotājs BOCIAN, Polija,
Izplatītājs
SIA „Rūķītis”

Attēlā redzamaijai bērnu gultai JULIA II tika konstatētas šādas neatbilstības:

- spraugu un atvērumu izmērs starp izņemamajām sānu līstēm neatbilst noteiktajām prasībām, tādējādi radot bērna ķermeņa daļu iesprūšanas riskus;
- testēšanas laikā salūza vairākas bērnu gultiņas pamatnes un sānu malu līstes, kā arī tās atdalījās no gultas rāmja konstrukcijas;
- bērnu gultas konstrukcijā bija aprīkota ar papildus pamatnes atbalsta tapiņām, kuras, veicot gultas pamatnes testu, atdalījās. Ņemot vērā, ka atbalsta tapiņas ietilpst mazo detaļu cilindriņā, tās var radīt bērna aizrīšanās un nosmakšanas riskus.

Pārbaudē, kas veikta pamatojoties uz sūdzību, konstatētas nopietnas neatbilstības divstāvu bērnu gultai t.i. neatbilstoši atvērumi starp augšējās guļvietas drošības barjeras elementiem, kā rezultātā pārbaudes laikā pieņemts lēmums par preces tirdzniecības apturēšanu.

Kīmiskās vielas bērnu apģērbos

Uzraudzības mērķis bija noteikt, vai piedāvājumā esošajos apģērbos un apavos tiek izmantotas tādas ķīmiskās vielas, kuru lietošana ir ierobežota, piemēram: smagie metāli, organotīni, formaldehīdi, ftalāti un azo krāsvielas. Bērnu apģērbu uzraudzība tika veikta sadarbībā ar citām ES dalībvalstīm PROSAFE kopprojekta „Ķīmiskās vielas apģērbos” ietvaros un tika izņemti 25 preču paraugi testēšanai AIJU laboratorijā Spānijā. Tika testēti vasaras kolekcijas apģērbi bērniem, kas nonāk ciešā saskarē ar ādu un neatbilstību gadījumā varētu radīt lielāku apdraudējumu lietotājiem.

22 paraugiem neatbilstības netika konstatētas. Vienam paraugam - attēlā redzamajam bērnu kreklīgam konstatētas azokrāsvielas – aromātiskie amīni (dimethoxybenzidine), kuru saturs auduma materiālā pārsniedz pieļaujamo koncentrāciju tekstilizstrādājumos. Pētījumi liecina, ka aromātiskie amīni, tādi kā benzidīns var tikt absorbēts caur ādu no krāsota apģērba, ja ir ilgstošs un tiešs kontakts.

Saņemto aromātisko amīnu daudzums var palielināties, ķermenim sakarstot, svīstot vai ar siekalām. Konkrētā azokrāsviela ir kancerogēna un šī prece tika atsaukta no patērētājiem un izņemta no Latvijas tirgus.

	T-krekls Long Beach, NIEBIESKI KSIEZYC YF-3892A SIA „SIDONAS” veikals Brīvības ielā 49/53, Rīgā Ražots Ķīnā
---	--

2 paraugiem – bērnu apaviem ir konstatēta paaugstināta ftalātu koncentrācija, bet ņemot vērā to, ka normatīvo aktu prasības skaidri neaizliedz šīs vielas bērnu apavos, tad informācija par šiem rezultātiem tiks iesniegta Eiropas Komisijai, lai izvērtētu esošo regulējumu un nepieciešamās izmaiņas.

Pakalpojumu drošuma uzraudzība

Bērnu spēļu laukumi

Bērnu spēļu laukumu drošuma jomā ir novadīti semināri 4 pašvaldībās (Rīgas domē, Jelgavas novada domē, Madonas novada domē un Daugavpils novada domē), un organizēta tikšanās ar 2 pašvaldību (Mārupes novads un Preiļu novads) un 1 ražotāja pārstāvjiem, informējot par pamatprasībām bērnu spēļu laukumu aprīkojumam un pārklājumam. Pārbaudīti 174 (t.sk., 20 apsekojumi) bērnu spēļu laukumi (Jelgavā, Ventspilī, Daugavpilī, Olainē, Jēkabpilī, Liepājā, Valmierā, Jūrmalā, Preiļos, Rēzeknē, Ādažos, Balvos, Siguldā un Rīgā). 3 pārbaudēs/apsekojumos pārkāpumi netika konstatēti, savukārt 171 pārbaudē konstatētas šādas neatbilstības drošuma prasībām:

- a) asas malas/izvirzījumi – 62 bērnu spēļu laukumos;
- b) salauzti/bojāti elementi – 85 bērnu spēļu laukumos;
- c) nav ievērotas drošības zonas – 79 bērnu spēļu laukumos;
- d) neatbilstošs pārklājums/pārklājums nav nodrošināts visā ietekmes zonā – 133 bērnu spēļu laukumos;
- e) nav nodrošināta aizsardzība pret nokrišanu (margas, barjeras u.c.) – 62 bērnu spēļu laukumos;
- f) ķermeņa daļu/apgērba iespīlēšanās risks – 114 bērnu spēļu laukumos;
- g) nožņaugšanās risks – 11 bērnu spēļu laukumos;
- h) iekārtas pārsniedz maksimāli pieļaujamo augstumu (brīvās krišanas augstums) – 4 bērnu spēļu laukumos;
- i) šūpolēm ir nekustīgas piekares – 38 bērnu spēļu laukumos.



Piepūšamās atrakcijas

Pārskata periodā veiktas 11 pārbaudes piepūšamo atrakciju pakalpojuma sniegšanas vietās, kuru laikā pārbaudītas 12 piepūšamās iekārtas. Pārbaudes veiktas, lai novērtētu piepūšamo atrakciju atbilstību drošuma prasībām, galvenokārt pārbaudot, vai pakalpojuma sniegšanas vietās tiek norādīta nepieciešamā drošības informācija, kā arī, novērtējot piepūšamo atrakciju iekārtu aprīkojuma stāvokli/defektus un uzstādīšanas nosacījumus. Četrās pārbaudēs konstatētas nopietnas neatbilstības un pieņemts lēmums par iekārtas darbības apturēšanu.

Pārbažu ietvaros konstatēts, ka:

- a) pakalpojumi tiek sniegti ar nezināmas izcelsmes iekārtām – astoņām iekārtām nebija norādīts ražotājs, identifikācija un ražošanas gads;
- b) septiņas piepūšamās atrakcijas nebija nostiprinātas;
- c) visās pakalpojuma sniegšanas vietās patērētāji netiek pietiekami informēti par pareizu iekārtu lietošanu;
- d) trīs piepūšamās atrakcijas netiek izmantotas atbilstoši to konstrukcijai, t.i., tajās tiek ielaisti bērni, kuru augums pārsniedz konkrētās konstrukcijas pieļaujamo lietotāju augumu;
- e) divas piepūšamās atrakcijas bija novietotas blakus dažāda veida šķēršļiem, piemēram, kokiem, žogiem, betona konstrukcijām, tādējādi apdraudot lietotājus.



Slēpošanas trases

2014. gadā tika veiktas sešas slēpošanas trašu pārbaudes, kuru laikā izvērtētas slēpošanas trases saskaņā ar PTAC Vadlīnijām slēpošanas trašu drošumam. Četrās slēpošanas trašu pārbaudes veiktas kopā ar Latvijas Slēpošanas instruktoru asociācijas ekspertiem, kuri novērtēja slēpošanas trašu drošumu.

Ekspertu novērtējumā tika identificētas paaugstināta riska vietas trasēs, izvērtēta instruktoru kvalifikācija, kā arī noteikti nepieciešamie drošības pasākumi, lai novērstu konstatētos apdraudējumus patērētājiem.

Apsekotajās slēpošanas trasēs tās pārstāvjiem sniegtas rekomendācijas, kā uzlabot slēpošanas trašu drošumu, ieskaitot drošības dokumenta izstrādāšanu. Slēpošanas trašu pārstāvji tika iepazīstināti ar ekspertu vērtējumiem un tika aicināti izvērtēt sniegtos priekšlikumus drošumu uzlabošanai, kā arī novērst drošuma riskus līdz nākamajai, 2015. gada slēpošanas sezonai.

Sadarbība ar VID Galveno muitas pārvaldi

Realizējot sadarbības pasākumus ar muitas iestādēm saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes regulas (EK) Nr.765/2008 prasībām, no VID Muitas pārvaldes saņemti 265 pieprasījumi (t.sk. 36 atkārtoti) un veiktas 1411 preču modeļu pārbaudes (elektropreces – 493; rotaļlietas - 518; IAL - 77; mašīniekārtas - 12; būvizrādādājumi - 44; riteņtransportlīdzekļu sastāvdaļas - 48; atpūtas kuģis - 27; elektronisko sakaru tīkla galiekārtas - 70; radioiekārtas - 18, citas preces - 104). Izvērtējot iesūtīto dokumentāciju, 492 modelis tika atzīts par neatbilstošu normatīvo aktu prasībām, un netika ielaists ES

tirgū, 6 modeļi tika atzīti par nedrošiem. 220 modeļiem pēc neatbilstību novēršanas un atbilstības apliecinājumu iesniegšanas tika atļauta preču izlaidšana brīvā apgrozībā.

PTAC uz robežas ir izņēmis 45 preču paraugus ekspertīzes veikšanai, 52% no pārbaudītajiem preču modeļiem ir konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām: neatbilstības ir konstatētas 19 no 35 uz ekspertīzi izņemtajiem elektropreču modeļiem (par 3 modeļiem ekspertīzes rezultāti vēl nav saņemti) un 3 no 10 rotaļlietu modeļiem.

2.3.2.2. Būvizstrādājumu uzraudzība (t.sk. būvlaukumos)

Būvizstrādājumu uzraudzības un informēšanas pasākumi

2014. gadā PTAC ir pārbaudījis 582 reglamentētās sfēras būvizstrādājumus, tai skaitā 489 būvizstrādājumus būvobjektos. 277 būvizstrādājumu modeļiem (48%) konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām. 22 būvizstrādājumu paraugi tika izņemti ekspertīzes veikšanai. 10 no 22 paraugiem ir konstatēts, ka būvizstrādājumu faktiskās vērtības neatbilst deklarētajām.

Būvizstrādājumu kontrole būvlaukumos

Pārskata periodā ir veiktas 65 pārbaudes būvobjektos un pārbaudīti 489 reglamentētās sfēras būvizstrādājumi. Uzraudzības laikā pārbaudīta reglamentētās sfēras būvizstrādājumu atbilstību apliecinājošo dokumentu (ekspluatācijas īpašību deklarāciju) atbilstība normatīvo aktu prasībām. Tika pārbaudīts, vai ir deklarētas visas obligāti nosakāmās būvizstrādājuma ekspluatācijas īpašības, kā arī izlases kārtībā pārbaudīta būvizstrādājuma atbilstība projektā paredzētajam. Kopā 211 būvizstrādājumu modeļiem tika konstatētas neatbilstības, tai skaitā 150 būvizstrādājumu modeļi, t.i. 31%, būvobjektā nebija nodrošināti ar ražotāja sastādītu deklarāciju. Līdz ar to būvniecības profesionāļi, kam izstrādājumi jālieto, nevar zināt, vai būvizstrādājumi izpilda projektā tiem izvirzītās prasības. Tas liecina, ka nereti praksē būvniecībā netiek pārbaudītas būvizstrādājumu ekspluatācijas īpašības un to atbilstība projektā paredzētajam. Par konstatētajām neatbilstībām PTAC informēja attiecīgās pašvaldības būvvaldi un būvkomersantus.

Konstatējot neatbilstības, PTAC visos gadījumos izseko būvizstrādājumu piegādes ķēdi, lai pārliedzinātos, vai būvizstrādājumiem ir veikta ekspluatācijas īpašību novērtējums un pārbaude. Neatbilstību gadījumos PTAC komersantiem sniedz norādījumus korektīvo darbību veikšanai.

Lielākā daļa pārbaužu tika veiktas, realizējot Būvizstrādājumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projektu – būvizstrādājumi, kas ietekmē būves stiprību un stabilitāti. Projekta īstenošanas laikā 21 no 58 būvobjektiem pārbaudīts sadarbībā ar Rīgas pilsētas būvvaldes Būvniecības kontroles pārvaldes Rīgas pilsētas būvinspekciju. Projekta īstenošanas laikā ir konstatēts:

- 9 būvizstrādājumu modeļi ir iebūvēti neatbilstoši paredzētajiem mērķiem, tai skaitā 7 objektos konstatēts, ka slodži nesošo konstrukciju savienošanas vietās izmantoti iebūvēšanas mērķim nepiemēroti bultskrūvju komplekti. Visos gadījumos PTAC ir informējis attiecīgo būvvaldi un būvuzņēmēju par būvizstrādājuma neatbilstību normatīvo aktu prasībām. PTAC rīcībā šobrīd ir informācija, ka piecos no septiņiem objektiem bultskrūves ir nomainītas.
- 5 būvizstrādājumu modeļiem (4 būvobjektos) nav veikta *Regulā 305/2011* un saskaņotajās tehniskajās specifikācijās paredzētais ekspluatācijas īpašību noturības novērtējums un pārbaude. Izsekojot piegādes ķēdi un veicot pārbaudes ražotnēs, PTAC ir konstatējis, ka 4 Latvijas ražotāji laiduši tirgū slodži nesošas metāla konstrukcijas, koka konstrukcijas un dažādus metāla izstrādājumus, neveicot ekspluatācijas īpašību noturības novērtējumu un pārbaudi, tādējādi nepārliedzinoties par būvizstrādājumu atbilstību paredzētajiem mērķiem, tai skaitā par spēju izturēt noteiktu slodzi;
- 2 būvobjektos ir konstatēti neidentificējami būvizstrādājumi: māla ķieģeļi, alumīnija profilu logi. Veicot pārbaudi logu ražotnē, ir konstatēts, ka ražotnē nav ieviesta ražošanas procesa kontrole. Konstatējot neatbilstības Latvijas ražotnēs, PTAC ir devis norādījumus ražošanas procesa kontroles ieviešanai.

Galvenās problēmas būvniecībā saistībā ar neatbilstošiem būvizstrādājumiem rodas sekojošu iemeslu dēļ:

- nepietiekami detalizēti būvprojekti (netiek paredzēti būvizstrādājumiem būtisko ekspluatācijas īpašību raksturlielumi);

- būvniecības procesa dalībnieki nepārzina saskaņoto tehnisko specifikāciju prasības;
- būvniecības procesa dalībniekiem nav pietiekamu zināšanu par to, kuri būvizstrādājumi ietilpst reglamentētajā sfērā un uz tiem ir attiecināmas Regulas 305/2011 prasības, piemēram, nereti ekspluatācijas īpašību deklarācija tiek prasīta pilnīgi visām precēm (būvizstrādājumi, elektromateriāli, spiedieniekārtas, mašīniekārtas), kuras tiek iebūvētas būvē.

Tā kā liela daļa no neatbilstībām ir saistītas ar nepietiekamām būvniecības procesa dalībnieku zināšanām, PTAC organizē un piedalās dažādās informēšanas aktivitātes:

- 20 informēšanas pasākumos, tai skaitā EM organizētajos informatīvajos semināros par daudzdzīvokļu māju renovāciju un ilgtspēju, Latvijas Investīciju un attīstības aģentūras un Centrālās līguma finanšu aģentūras organizētajos semināros Rīgā, Ventspilī, Liepājā, Kuldīgā, Balvos, Rēzeknē, Cēsīs, Madonā, Alūksnē. Uz semināriem tika aicinātas arī pašvaldību būvvaldes.

- sniegtas 342 konsultācijas par reglamentētās sfēras būvizstrādājumus regulējošiem normatīvajiem aktiem;

- izstrādāta Patērētāju tiesību aizsardzības centra informatīvi skaidrojošā kampaņa „Par atbilstošu būvizstrādājumu izvēli” - radošais risinājums un koncepcija, kā arī noslēgti līgumi par video materiāla parraidi.

Būvizstrādājumu – siltumizolācijas materiālu (rūpnieciski ražotie uzputota polistirola izstrādājumi (EPS) un minerālvate) drošuma un atbilstības uzlabošanas apakšprojekts ar preču paraugu testēšanu

Realizējot siltumizolācijas materiālu apakšprojektu, 6 minerālvates un 3 EPS paraugiem ir veiktas ekspertīzes ar mērķi pārliecināties par faktisko vērtību atbilstību ražotāja deklarētajām vērtībām:

- visi minerālvates paraugi atbilda prasībām,
- visiem EPS paraugiem ir konstatētas neatbilstības (visiem modeļiem faktiskais spiedes spriegums pie 10% deformācijas neatbilst ražotāja deklarētajam, papildus viena parauga faktiskais biezums ir mazāks nekā deklarēts). Neatbilstības ir konstatētas Lietuvas, Polijas un Latvijas ražojumiem:

Preces identifikācija un fotoattēls	Izelsme	Neatbilstības	Korektīvās darbības
TERMOPORAS EPS 150, 100x1000x500mm, $\lambda_D=0,035W/(m\cdot K)$	Ražotājs AB "Ukmerges Gelžbetonis", Lietuva	Faktiskais spiedes spriegums pie 10% deformācijas ir 147(kPa) neatbilst deklarētajam – 150(kPa)	Ražotājs AB "Ukmerges Gelžbetonis" izņēma no Latvijas tirgus EPS tipu TERMOPORAS EPS 150

AQUA EPS P150, 50x615x1230mm, $\lambda_D=0,035$ W/(m*K)  	Ražotājs YETICO S.A, Polija	1.Faktiskais spiedes spriegums pie 10% deformācijas ir 113 (kPa) neatbilst deklarētajam – 150(kPa); 2. faktiskais parauga biezums ir 39.7mm neatbilst deklarētajam biezumam– 50mm, kā arī deklarētajai pielāidei ± 2mm.	SIA „Baltic Trade Group” pārtrauca preces piedāvāšanu Latvijas tirgū
ECOTERM EPS 100, 1200x500x50, $\lambda_D=0,037$ W/(m*K)  	Ražotājs SIA "Tego", Latvija	Faktiskais spiedes spriegums pie 10% deformācijas ir 96.2 (kPa) neatbilst deklarētajam – 100(kPa)	Ražotājs SIA „Tego Latvija” izņēma no Latvijas tirgus EPS tipa ECOTERM EPS 100, 1200x500x50 divas ražojuma partijas

Uzraudzības rezultātā 85,8 m³ neatbilstošo EPS ir izņemti no tirgus.

Būvizrādājumu mūra ierīkošanai drošuma un atbilstības uzlabošanas apakšprojekts ar preču paraugu testēšanu

Realizējot apakšprojektu, 8 mūra bloku paraugiem (5 gāzbetona bloki, 3 keramzītbetona bloki) ir veiktas ekspertīzes ar mērķi pārliecināties par tādu būtisko raksturlielumu, kā izmēri, spiedes stiprība, blīvums, ūdens uzsūce un salizturība deklarēto vērtību atbilstību faktiskajām vērtībām. Ekspertīzes rezultātā konstatēts, ka no 8 paraugiem 4 faktiskās vērtības neatbilst deklarētajām vērtībām (3 Latvijas ražotāji, 1 Lietuvas ražotājs), tai skaitā 3 modeļiem ir konstatētas neatbilstības deklarētajai spiedes stiprībai, 2 modeļiem deklarētajam blīvumam.

Lietuvas ražotājs veica korektīvās darbības, pārmarķējot būvizrādījumus (150 paletes) un sastādot jaunu deklarāciju, kā arī, informējot klientus, kas iegādājušies konkrētās partijas blokus par

palielinātu izstrādājuma blīvumu. Viens Latvijas ražotājs ir izņēmis no tirgus neatbilstošo produkciju (1 palete), kā arī ir veicis izmaiņas citu saražoto bloku marķējumā un deklarācijās, palielinot blīvumu, bet pārējos raksturlielumus atstājot nemainīgus.

Bultskrūvju uzraudzības apakšprojekts

Normatīvie akti nosaka, ka slodzi nesošo metāla konstrukciju skrūvēto savienojumu vietās ir jāizmanto bultskrūvju komplekti, kuru harmonizētie standarti ir EN 15048-1:2007 „*Saskrūvējumi ar iepriekš neslogotām bultskrūvēm. 1. daļa: Vispārīgās prasības*” vai EN 14399-1:2005 „*Augstas stiprības skrūvsavienojumu elementu komplekti metāla konstrukciju iepriekšējai savilkšanai - 1.daļa: Vispārīgās prasības*”. Praksē redzams, ka lielā daļā būvobjektu tiek izmantotas bultskrūves, kas nav paredzētas iebūvēšanai slodzi nesošajās metāla konstrukcijās, kas nav ražotas saskaņā ar iepriekš minētajiem standartiem, bet saskaņā ar Vācijas nacionālajiem standartiem (DIN).

2014.gada decembrī ekspertīzes veikšanai tika izņemti 5 paraugi, katrā paraugā 5 bultskrūvju komplekti (bultskrūve un uzgrieznis), no kuriem divi ražoti saskaņā ar EN 15048-1, bet 3 paraugi ražoti saskaņā ar Vācijas nacionālajiem standartiem. Saskaņā ar standartu EN 15048-1 standarts EN ISO 898-1 nosaka minimālās prasības attiecībā uz bultskrūvju mehāniskajām īpašībām.

2 paraugi - bultskrūves un bultskrūvju komplekti, kas ražoti saskaņā ar EN 15048-1, izturēja standartā EN ISO 898-1 noteiktās slodzes, līdz ar to bultskrūves un to komplekti izpilda standarta EN15048-1 un EN ISO 898-1 prasības.

2 paraugiem – bultskrūves un bultskrūvju komplekti, kas ražoti saskaņā ar Vācijas nacionālajiem standartiem, konstatēts, ka bultskrūves atbilst ražotāja noteiktajai īpašību klasei, bet saskrūvējums (bultskrūve kopā ar uzgriezni) neatbilst standarta prasībām. Vienlaicīgi ekspertīzes laikā tika konstatēts, ka lai arī bultskrūve atbilst prasībām, kas noteiktas konkrētajai īpašības klasei, to stiprības īpašības šķērsgrīzumā ir nevienmērīgas, kas var radīt riskus ekspluatācijas laikā.

1 paraugam tika konstatēts, ka gan bultskrūve, gan komplekts neatbilst standarta EN 15048-1 un EN ISO 898-1 prasībām.

Projektējot saskrūvējamus savienojumus, tajos tiek paredzētas noteiktas klases (piemēram, 8.8) bultskrūves un to komplekti ar attiecīgajai klasei noteiktām īpašībām. Ja bultskrūvei un to komplektiem mehāniskās īpašības ir zemākas par to deklarētajai klasei noteikto, tas rada risku, ka skrūves un līdz ar to arī saskrūvētie mezgli neizturēs slodzes, kas uz tiem iedarbosies. Saskrūvēto mezglu deformācijas var radīt būves vai tās daļas deformāciju vai pat sabrukumu.

2.3.2.3. Cenu norādīšanas uzraudzība

Pārskats par euro ieviešanas uzraudzību pārejas periodā.

No 2013.gada 1.oktobra līdz 2014.gada 30.jūnijam PTAC un Patērētāju interešu aizstāvības asociācija (turpmāk – PIAA) kopā ir veikuši 27 303 pārbaudes. Ņemot vērā 634 informatīvās pārbaudes, kuras PTAC veicis 2013.gada augustā un septembrī pirms cenu paralēlās atspoguļošanas sākuma, tad kopā projektā ir veiktas 27 937 pārbaudes.

Laika posmā no 2014.gada 1.janvāra līdz 30.jūnijam ir veiktas 15 768 pārbaudes (11 382 tirdzniecības vietās un 4386 pakalpojumu sniegšanas vietās). Neatbilstības konstatētas 4890 objektos, t.i. 31% gadījumu ir atklāti pārkāpumi cenu paralēlajā atspoguļošanā. No 4890 pārbaudes objektiem, pārkāpumi tika novērsti 4271 objektā, t.i. 87% gadījumu. Tirdzniecības vietās pārkāpumi konstatēti 3508 objektos, t.i. 31% no pārbaudītajām tirdzniecības vietām, un pakalpojumu sniegšanas vietās atklāti pārkāpumi 1382 objektos, t.i. 32% no pārbaudītajām pakalpojumu sniegšanas vietām.

Atkārtotas pārbaudes ir veiktas 2724 objektos, un atkārtoti pārkāpumi konstatēti 656 objektos, t.i. 24% no atkārtoto pārbaudu skaita.

Ir pieņemti 164 administratīvā pārkāpuma lēmumi par neatbilstībām cenu nenorādīšanā, un 2 komersantiem ir piemēroti sodi par negodīgas komercprakses īstenošanu.

2014.gada pirmajā pusgadā saņemtas 439 sūdzības, no kurām 159 sūdzības bija par paralēlo cenu neatbilstošu norādīšanu:

- nekorekta konvertācija – 59 gadījumos;
- nav norādītas cenas abās valūtās/nav norādītas cenas vispār – 100 sūdzības;
- cenu pieaugums 122 gadījumos;

- citas sūdzības (reklāma, nav norādītas mērvienības cenas, nav norādītas cenas pēc pazemināšanās, citas iestādes kompetence – nepieņem latus vai eiro, izsniegtie rēķini, u.t.t.) – 188.

Īpaši daudz sūdzības tika saņemtas 2014.gada janvārī, kad, lielākoties, patērētāji sūdzējās par cenu pieaugumu, kā arī par pasažieru pārvadātājiem - Pasažieru vilciens, Rīgas satiksme, Latvijas Dzelzceļš, Autoostas dažādās Latvijas pilsētās, jo patērētājiem nebija skaidrs cenu veidošanas princips (tarifu maiņa), līdz ar to tas tika uzskatīts par cenu palielinājumu saistībā ar eiro ieviešanu. Vēl janvārī patērētāji saskārās ar problēmām, ka netiek pieņemti lati vai netiek izdoti eiro, par ko tika informēts VID. Kopumā pēc eiro ieviešanas sūdzību skaits strauji samazinājās, un jūnijā tika saņemtas tikai 2 sūdzības saistībā ar eiro ieviešanu pārejas periodā.

Komersanti tika aicināti novērst sūdzībās minētās neatbilstības. 82 gadījumos ir veiktas pārbaudes uz sūdzību pamata, kur konstatēti pārkāpumi 52 objektos, t.i. 63% no kopējā pārbaudīto sūdzību skaita. No 52 objektiem pārkāpumus ir novērsuši pārbaudes brīdī un pierādījumi par pārkāpumu novēršanu ir iesniegti par 44 objektiem, t.i. 85% no konstatētajiem pārkāpumiem.

PVD savu pārbažu ietvaros pārliecinājās par cenu norādīšanu abās valūtās. Projekta ietvaros ir veikti 7697 apsekojumi, un neatbilstības konstatētas 189 objektos.

VID savu pārbažu ietvaros pārliecinājās par cenu norādīšanu abās valūtās un korektu konvertācijas veikšanu. Projekta ietvaros ir veikti 736 apsekojumi, un neatbilstības konstatētas 11 objektos. VID vēl nav iesniedzis atskaiti par jūnija mēnesi.

Uz informācijas pamata, kas saņemta no PVD un VID, pārbaudes ir veiktas 88 objektos, un pārkāpumi konstatēti 68 objektos, t.i. 77%. No 68 objektiem, pārkāpumus pārbaudes brīdī vai 5 darba dienu laikā novērsa 50 komersanti (objekti), t.i. 74%.

Cenu uzraudzība

Tirgus uzraudzības ietvaros tika veiktas pārbaudes saistībā ar cenu norādīšanu, vai patērētājiem tiek sniegta patiesa un nepārprotama informācija par piedāvāto preču gabalcenu un mērvienības cenu.

2014. gada otrajā pusgadā veiktas 25 pārbaudes, no tām 13 tirdzniecības vietās tika konstatēti pārkāpumi. No 19 pārbaudēm (no kopējā pārbažu skaita), kas veiktas, reaģējot uz patērētāju iesniegtajām sūdzībām vai saņemto informāciju visos gadījumos, tika veikts arī kontrolpirkums, pārkāpumi tika konstatēti 9 gadījumos, un par konstatētajiem pārkāpumiem uzsākta lietvedība administratīvā pārkāpuma lietā.

2.3.3. Valsts metroloģiskā uzraudzība

Mērīšanas līdzekļu uzraudzība

Veikti metroloģiskās uzraudzības pasākumi mērīšanas līdzekļu atbilstības nodrošināšanai: lai izvērtētu mērīšanas līdzekļu atbilstību normatīvo aktu metroloģiskajām prasībām, **72 uzņēmumos** veiktas **450 mērīšanas līdzekļu uzraudzības pārbaudes**:

- 65 tirdzniecības uzņēmumos pārbaudīti 367 mērīšanas līdzekļi;
- 6 ražošanas un pakalpojumu sniegšanas uzņēmumos pārbaudīti 83 mērīšanas līdzekļi;
- 1 pašvaldības iestādē pārbaudīts 1 mērīšanas līdzeklis.

Uzraudzības rezultātā 32 uzņēmumos (44% no pārbaudītajiem uzņēmumiem) konstatēti normatīvo aktu prasību pārkāpumi un par nederīgiem lietošanai kā neatbilstoši metroloģiskajām prasībām atzīti 79 mērīšanas līdzekļi, jeb 17,6% no kopējā pārbaudīto mērīšanas līdzekļu skaita.

Metroloģiskajā uzraudzībā konstatētas neatbilstības inspicēšanas institūciju darbībās, tajā skaitā konstatēts, ka tiek piemērotas neakreditētas mērīšanas līdzekļu verificēšanas metodes - viena no inspicēšanas institūcijām siltumenerģijas skaitītājus verificē ar pārnēsājamās iekārtas palīdzību, nenoņemot tos no uzstādīšanas vietas. Par minēto faktu informēts LATAK, kā rezultātā uz laiku tika anulēta attiecīgās inspicēšanas institūcijas akreditācija atkārtotajā verificēšanā siltumenerģijas skaitītājiem.

Lai kontrolētu mērīšanas procesu pareizu izpildi preču un degvielas tirdzniecības vietās, veikti 7 neautomātisko svaru, kā arī 13 degvielas uzpildes aparātu metroloģiskie testi. Testēšanas rezultātā konstatēta 3 dīzeļdegvielas tilpuma mērītāju neatbilstība normatīvo aktu prasībām, kad faktiskā kļūda pārsniedza normatīvajos aktos noteikto maksimāli pieļaujamo kļūdu.

Turpinot sadarbību ar Veselības inspekciju 2013.gadā PTAC realizētā projekta „*Metroloģiskā uzraudzība veselības aprūpē lietošanā nodotajiem mērīšanas līdzekļiem*” ietvaros, PTAC pārstāvji par veiktās uzraudzības rezultātiem sniedza prezentāciju Veselības inspekcijas organizētajā sanāksmē, vadot diskusiju par metroloģiskajām prasībām veselības aprūpē lietotajiem mērīšanas līdzekļiem.

Pārskata periodā īstenots tirgus uzraudzības projekts „*Medicīnas neautomātisko svaru tirgus uzraudzība*”. Lai pārbaudītu mērīšanas līdzekļu atbilstību normatīvo aktu metroloģiskajām prasībām, projekta ietvaros tirgus uzraudzība veikta 17 uzņēmumos, pārbaudot 8 neautomātisko svaru modeļus. Būtiskas neatbilstības netika konstatētas, ņemot vērā, ka Latvijas tirgū galvenokārt tiek piedāvāti medicīnas svāri, kuri ražoti ES valstīs reģistrētos, tirgū labi pazīstamos uzņēmumos. Līdz ar to secināms, ka medicīnas iestādēm nav šķēršļu iegādāties metroloģiskajām prasībām atbilstošus svarus un PTAC iepriekš konstatētās neatbilstības svaru lietošanā veselības aizsardzības jomā skaidrojamas ar nepietiekamu informētību par normatīvo aktu prasībām.



2014.gadā uzsākts tirgus uzraudzības projekts „*Elektroenerģijas un siltumenerģijas skaitītāju tirgus uzraudzība*”, kura īstenošana tiks turpināta arī 2015. un 2016.gadā starptautiskā sadarbības projekta „MarketSurv MID” ietvaros. Tirgus uzraudzība tika veikta 19 uzņēmumos - 10 siltumenerģijas skaitītāju un 9 elektroenerģijas skaitītāju tirdzniecības uzņēmumos, pārbaudot 12 siltumenerģijas un 8 elektroenerģijas skaitītāju modeļus.

- Neatbilstības tika konstatētas 4 uzņēmumos (21% no pārbaudītajiem uzņēmumiem), kopā 2 elektroenerģijas skaitītāju modeļiem un 3 siltumenerģijas skaitītāju modeļiem: 3 siltumenerģijas skaitītāju modeļiem konstatēta instalētās programmatūras versijas neatbilstība EK tipa novērtēšanas sertifikātā norādītajai versijai un temperatūras sensoru pāru marķējuma neatbilstība EK tipa novērtēšanas sertifikātā norādītajam;
- 2 elektroenerģijas skaitītāju modeļi nebija nodrošināti ar lietošanas instrukciju valsts valodā.

No inspicēšanas institūcijām saņemtā informācija attiecībā uz to veiktajām verificēšanas darbībām tiek regulāri apkopota reizi ceturksnī. Sagatavots pārskats par „Inspicēšanas institūciju verificētajiem mērīšanas līdzekļiem 2014.gadā”. Atkārtoti verificēti 328 931 mērīšanas līdzekļi, no kuriem par nederīgiem atzīti 26 606 jeb 8,1% mērīšanas līdzekļi, pirmreizēji verificēti 55 370 mērīšanas līdzekļi, no kuriem par nederīgiem atzīti 1 187 jeb 2,1% mērīšanas līdzekļi.

Fasēto preču kontrole uzņēmumos

Fasēto preču kontrolei ražošanas un tirdzniecības uzņēmumos PTAC realizēja garšvielu, sāls, tējas un kafijas metroloģiskās uzraudzības projektu. Īstenojot projektu, veiktas 47 pamatpārbaudes un 3 atkārtotās pārbaudes – kopā 50 pārbaudes. Pamatpārbaudēs fasēto preču kontrole realizēta, veicot references testus faktiskā satura daudzuma atbilstības izvērtēšanai:

- 28 **ražošanas uzņēmumos** pārbaudītas 114 partijas - no tām 10 fasēto preču partijām, jeb 8,8%, konstatēti normatīvo aktu pārkāpumi attiecībā uz fasēto preču satura faktisko daudzumu;

- 19 **vairumtirdzniecības uzņēmumos** pārbaudītas 84 partijas – no tām 12 fasēto preču partijām, jeb 14,3%, konstatēti normatīvo aktu pārkāpumi attiecībā uz fasēto preču satura faktisko daudzumu.

Lielākā daļa neatbilstību no konstatētajām saistītas ar satura faktiskā daudzuma vidējās vērtības novirzi, kura pārsniedza normatīvajās prasībās noteikto robežu. Divos gadījumos konstatēts, ka atsevišķu fasējumu vienību faktiskās masas novirze no marķējumā norādītā daudzuma ir lielāka par pieļaujamu. Abu partiju realizācija tika apturēta līdz neatbilstību novēršanai.

Garšvielu, tējas, kafijas un sāls ražošanas un vairumtirdzniecības uzņēmumos 203 fasēto preču partijām pārbaudīta marķējuma atbilstība attiecībā uz satura nominālā daudzuma norādi. 47 fasēto preču partijām (23,2%) konstatēts neatbilstošs marķējums, lielākā daļa neatbilstību bija atkāpes no normatīvajos aktos noteiktajiem ciparu un norāžu izmēriem.

Projekta ietvaros prioritārais uzdevums bija pārbaudīt fasētās preces, kas marķētas ar atbilstības „e” zīmi. Konstatēts, ka šādas preces ražo tikai četros Latvijas garšvielu, tējas, kafijas un sāls ražošanas uzņēmumos. Tas izskaidrojams ar to, ka lielākā daļa Latvijas ražotāju neizplata savu produkciju citās ES valstīs, līdz ar to nesaskata priekšrocības vietējā tirgū, marķējot savu produkciju ar „e” zīmi. Konstatēts arī, ka divi vairumtirdzniecības uzņēmumi importē produkciju (tēju), kas marķēta ar „e” zīmi. Veicot references testu 19 fasēto preču partijām ar „e” zīmes marķējumu, tikai vienā gadījumā konstatēts, ka šis marķējums uzlikts nepamatoti (pārsniegta normatīvajās prasībās noteiktā satura faktiskās masas vidējās vērtības novirze no marķējumā norādītās nominālās vērtības).

Saskaņā ar normatīvo aktu prasībām fasēto preču ražotājiem un importētājiem jāsniedz PTAC informācija par precēm, kuras marķētas ar atbilstības „e” zīmi, līdz ar to uzsākta attiecīga reģistra veidošana. Fasēto preču ražotāji iesnieguši informāciju par 2675 nosaukuma precēm ar atbilstības „e” zīmi, savukārt importētāji informējuši par 155 nosaukumu precēm. Lielākie preču ar atbilstības „e” zīmi ražotāji Latvijā ir: AS „Dzintars” – 1039 nosaukumu produkti, SIA „Alis Co” – 364 nosaukumu produkti, SIA „Stenders” – 269 nosaukumu produkti, SIA „Cita Lieta” – 159 nosaukumu produkti, SIA „Gemoss” – 156 nosaukumu produkti.

2.3.4. Bīstamo iekārtu uzraudzība

Pārskata periodā veiktas **92 pārbaudes**. 79 objektos (kas ir 86% no kopējā pārbaudīto skaita) konstatēti pārkāpumi. Uzraudzības rezultātā pārbaudīta 720 iekārtu atbilstība bīstamo iekārtu tehniskās uzraudzības normatīvo aktu prasībām, pārkāpumi konstatēti 425 iekārtu lietošanā jeb 60% no kopējā pārbaudīto skaita, tajā skaitā būtiskas neatbilstības:

- 52 iekārtām nebija veiktas periodiskās pārbaudes (12% no konstatēto neatbilstību skaita);
- 2 iekārtas nebija reģistrētas BIR (0,5% no konstatēto neatbilstību skaita).

205 iekārtām konstatētas citas neatbilstības (55% no konstatēto neatbilstību skaita), tā, piemēram - normatīvajos aktos paredzēto identifikācijas uzrakstu neesamība, nepilnīga lietošanas dokumentācija u.c. Konstatēts arī, ka 166 iekārtas netiek lietotas, tomēr nav izslēgtas no BIR, kā noteikts normatīvajos aktos (40% no konstatēto neatbilstību skaita).

Iepriekš minēto uzraudzības darbību ietvaros realizēts kravas celtņu uzraudzības projekts. Pārbaudīta 239 kravas celtņu atbilstība normatīvo aktu prasībām, tajā skaitā:

1) 20 pārbaudes veiktas bez fiziskās kontroles (analizējot BIR datus), pārbaudīti 92 kravas celtņi. Konstatēts, ka 16 celtņi lietoti bez kārtējās tehniskās pārbaudes, savukārt 76 kravas celtņi pēc PTAC pieprasījuma izslēgti no bīstamo iekārtu reģistra, jo netiek lietoti;

2) realizētas 33 pārbaudes, veicot fizisko kontroli, tajā skaitā pie valdītājiem, kuri nodarbojas ar iekārtu iznomāšanu, kā arī būvlaukumos - celtņu lietošanas vietās. Būvlaukumos pārbaudītajiem kravas celtņiem neatbilstības netika konstatētas Kopā pārbaudīti 147 kravas celtņi un konstatētas šādas neatbilstības:

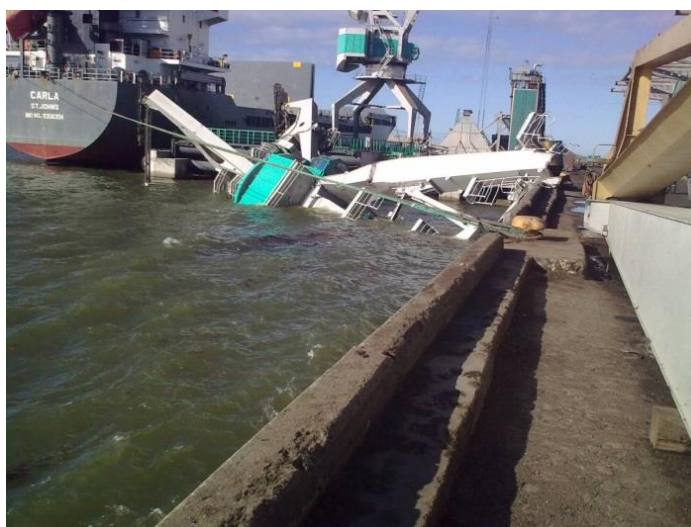
- 2 kravas celtņi nav reģistrēti BIR;
- 3 celtņiem nav veikta periodiskā pārbaude;
- konstatēti 88 gadījumi, kuros no ekspluatācijas izņemtie celtņi nav svītroti no BIR, kā to nosaka normatīvo aktu prasības;
- 38 kravas celtņiem konstatētas citas neatbilstības normatīvo aktu prasībām, tajā skaitā: nepilnīga lietošanas dokumentācija, netika uzrādītas liecības par kravas celtņa operatora apmācību u.c.

PTAC kompetences ietvaros veiktas piecas **bīstamo iekārtu avāriju izmeklēšanas**:

1) Atskaides periodā pabeigta bīstamās iekārtas - maģistrālā cauruļvada – avārijas izmeklēšana, kas notika ar maģistrālo naftas produktu cauruļvadu posmā Polocka – Ventspils. Iekārtas valdītājs, veicot cauruļvadam kārtējo diagnostiku, konstatēja defektu un iekļāva darbības tā novēršanai iekārtas remonta plānā. Tomēr bojātās vietas remonts paredzētajā termiņā netika veikts, kā rezultātā bojātajā vietā notika dehermetizācija un naftas noplūde.



2) Izmeklēta bīstamās iekārtas avārija, kas notika ar kravas celtni (portālceltni) Liepājas ostā. Vētras laikā vēja spēka ietekmē kravas celtnis tika izkustināts no nostiprinājuma vietas un dzīts pa kravas celtna sliežu ceļu līdz šī ceļa beigām, kur inerces ietekmē tika nolauztas gala atdures, līdz ar to portālceltnis turpināja ceļu un iekrita ūdenī. Par galveno avārijas iemeslu atzīts fakts, ka valdītājs netika veicis visus vajadzīgos pasākumus celtna nostiprināšanai vētras apstākļos. Avārijas rezultātā valdītājs cieta materiālus zaudējumus, kaitējums videi un cilvēku veselībai netika nodarīts.



3) Veikta bīstamās iekārtas - Siguldas trošu gaisa piekarceļa ar kabīni - avārijas izmeklēšana. Avārija notika, gaisa trošu ceļa vagoniņam uzsākot kustību no pieturvietas un vagoniņa vienai malai aizķeroties aiz iekāpšanas platformas. Vagoniņš sasvērās asā leņķī uz priekšu un apstājās, nostrādājot iekārtas avārijas slēdzim. Vagoniņā atradās 12 pasažieri, kaitējums cilvēku veselībai un videi netika nodarīts. Izmeklēšanas gaitā tika piesaistīta inspicēšanas institūcija tehniskās ekspertīzes veikšanai, kā rezultātā konstatēta virkne neatbilstību, kas kalpojušas par iemeslu notikušajai avārijai, tajā skaitā: optiskā devēja neatbilstoša darbība un tā nepareiza ieregulēšana pēc trošu ceļam veiktajām apkopēm, kā rezultātā vagoniņš nepareizi apstājās pieturvietā; izmainīta devēja pozīcija pieturvietas „Krimulda” perona remonta laikā, kas traucēja vadības sistēmas normālu darbību. Ņemot vērā, ka iekārtas drošai lietošanai būtiskās neatbilstības tika novērstas, PTAC pieprasītās iekārtas ārpuskārtas pārbaudes pozitīvais slēdziens deva iespēju atsākt trošu gaisa piekarceļa darbību.



4) Veikta cilvēku celšanai paredzētā pacēlāja avārijas izmeklēšana. Avārijas rezultātā pārlūza pacēlāja groza vertikālās orientācijas stiepnis un, izkrītot no groza, 2 darbinieki guva nopietnas traumas. Izmeklēšanas rezultātā secināts, ka valdītājs nav nodrošinājis pietiekošu pacēlāja tehniskā stāvokļa kontroli un lietošanas uzraudzību.

5) Izmeklēta kravas (torņa) celtna avārija koka balstu ražotnē, avārijas rezultātā nav cietuši cilvēki. Saskaņā ar ekspertīzes slēdzienu notikušās avārijas tiešais cēlonis bija celtna izlīces noturtroses kritiskais tehniskais stāvoklis: troses korozija, tās vairākkārtīga stieplīšu pārtrūkšana, kā rezultātā celtna darbības laikā trose pārtrūka. Izmeklēšanas rezultātā konstatēts, ka valdītājs nav nodrošinājis normatīvajos aktos noteiktās drošības prasības, organizējot un veicot darbus ar kravas celtni, jo netika veikti savlaicīgas darbības troses tehniskajai apkopei un nomaiņai.



Sadarbība ar Vides pārraudzības valsts biroju un Valsts vides dienestu saistībā ar bīstamo iekārtu lietošanu :

- izvērtētas 22 rūpniecisko avāriju novēršanas programmas un uzņēmumu drošības pārskati, sniegti priekšlikumi to pilnveidošanai Vides pārraudzības valsts birojam;
- PTAC pārstāvji piedalījušies 20 rūpniecisko avāriju riska izvērtējuma komisijas sēdēs, kā arī paaugstināta riska uzņēmumu kompleksajās pārbaudēs (kopā 29 pārbaudes).

2.3.6. Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana

2014.gadā izskatītas 2272 patērētāju sūdzības. Salīdzinot ar pērnو gadu (2244 sūdzības), izskatīto sūdzību skaits ir palielinājies par 28 sūdzībām jeb par 1,2%.

Sūdzībās patērētāji izteikuši šādas pretenzijas:

- 626 gadījumos – par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm;
- 761 gadījumā – par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem;
- 237 gadījumos – par prasījuma izskatīšanas pārkāpumiem;
- 261 gadījumā – par komercpraksi, reklāmu, e-komerciju;
- 143 gadījumos – par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu;
- 11 gadījumos – par nepilnīgu, nepatiesu informāciju;
- 10 gadījumos – par nepareizi noteiktu samaksu par pirkumu un svaru vai mēru;
- 580 gadījumos – par citām pretenzijām.

Izskatot saņemtās sūdzības:

- 548 lietās (24%) rasts pozitīvs risinājums patērētājiem;
- 72 lietās (3%) pieņemts patērētājiem labvēlīgs lēmums;
- 20 sūdzības (1%) atzītas kā nepamatotas;
- 1366 lietās (60%) sniegts skaidrojums/konsultācija/informācija patērētājiem;
- 137 sūdzības (6%) pārsūtītas pēc piekritības citām institūcijām;
- 42 sūdzības (2%) atsauktas;
- 76 sūdzības (3,6%) atteikts izskatīt un
- 11 (0,4%) atrodas izskatīšanas stadijā.

No saņemtajām 2272 sūdzībām izskatīšanai PTAC, centrālajā iestādē – Rīgā iesniegtas 2223 sūdzības, Daugavpils reģionālajā pārvaldē – 49 sūdzības.

Par preču neatbilstību līguma noteikumiem saņemtas 633 sūdzības, kas ir par 11% vairāk, salīdzinot ar iepriekšējo gadu (566 sūdzības). Šajā segmentā visvairāk sūdzību saņemtas par mobilajiem telefoniem – 25% (159 sūdzības), kam seko sūdzības par elektroprecēm – 22% (139 sūdzības) un sūdzības par apaviem – 16% (99 sūdzības).

Par pakalpojumu neatbilstību līguma noteikumiem saņemta 769 sūdzība, kas ir par 2% vairāk nekā pērn šajā periodā (754 sūdzības). Pakalpojumu segmentā patērētāji visvairāk sūdzējušies par avio pakalpojumiem – 27% (203 sūdzības), distances līgumu pakalpojumiem – 21% (160 sūdzības), īres un komunālajiem pakalpojumiem – 19% (143 sūdzības).

2.3.7. Patērētāju konsultēšana un informēšana

2014.gadā patērētājiem un juridiskām personām sniegtas 36505 konsultācijas. Salīdzinot ar pērnو gadu (35026 konsultācijas), sniegto konsultāciju skaits ir palielinājies par 1479 konsultācijām vai par 4,2 %.

2014.gadā no visām sniegtajām konsultācijām 31623 konsultācijas sniegtas fiziskām personām, 4615 konsultācijas sniegtas juridiskām personām (uzņēmējiem) un 267 konsultācijas sniegtas iestādēm.

Galvenās tēmas, par kurām sniegtas konsultācijas:

- par precēm – 18634 konsultācijas;
- par pakalpojumiem – 5679 konsultācijas;
- par līgumiem – 3307 konsultācijas;
- par reklāmas/ komercprakses/ e-komercijas jautājumiem – 678 konsultācijas;
- par tirgus uzraudzību – 1332 konsultācijas;
- par metroloģisko uzraudzību – 122 konsultācijas;
- par bīstamo iekārtu uzraudzību – 161 konsultācija;
- par licencēšanu – 129 konsultācijas;
- par citām kategorijām – 6463 konsultācijas.

Visbiežāk patērētāji interesējas par to, kā viņiem rīkoties, ja iegādāta nekvalitatīva prece vai saņemts pakalpojums, kādas ir patērētāju tiesības konkrētajā situācijā. Visvairāk jautājumu ir par mobilajiem telefoniem, apaviem, elektroprecēm, distances līgumu pakalpojumiem, elektronisko sakaru

pakalpojumiem un avio pakalpojumiem, kā rīkoties, ja preces piegādes vai pakalpojuma izpildes termiņš nav izpildīts.

Daudzi patērētāji interesējas arī par jautājumiem, kas nav PTAC kompetencē, vai par kuriem PTAC nav tiesīgs pieņemt saistošu lēmumu, bet tikai sniegt konsultāciju, īpaši par elektronisko sakaru kvalitāti, apdrošināšanas atlīdzības izmaksām, pārtikas precēm, kā arī par komunālajiem pakalpojumiem. Patērētāji vēlas saņemt konsultācijas saistībā ar dzīvokļu īpašnieku un īrnieku neapmierinātību par dzīvojamo māju apsaimniekošanu vai to pārvaldīšanu, ūdens zudumu sadali starp mājas iedzīvotājiem, kā arī nepamatoti paaugstinātām apsaimniekošanas vai īres maksām.

2.3.8. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana, sodu piemērošana un lēmumu piespiedu izpilde

2014.gadā izskatītas 654 administratīvo pārkāpumu lietas un piemēroti naudas sodi 336 405 EUR apmērā. Salīdzinoši ar 2013.gadu PTAC pārskata periodā ir izskatījis par 390 administratīvo pārkāpumu lietām vairāk. Pārkāpumi, par kuriem piemēroti naudas sodi:

- Informācijas nenorādīšana - 168 340 eiro (liela daļa lietu saistīta ar augu valsts izcelsmes maisījumu tirdzniecību bez noteiktā marķējuma, kur faktiski piemērotie naudas sodi netiek nomaksāti);
- Reklāma un komercprakse - 67 620 eiro;
- PTAC likumīgo prasību neievērošana - 36 040 eiro;
- Cenu norādīšanas un citi tirdzniecības pārkāpumi - 35 025 eiro;
- Preču, kam nav veikta atbilstības novērtēšana, tirdzniecība - 10 060 eiro;
- Normatīviem aktiem neatbilstošas/ nedrošas preces - 6500 eiro;
- Komerccarbība bez licences - 5780 eiro;
- Pārkāpumi bīstamo iekārtu jomā - 4710 eiro;
- Pārkāpumi metroloģijas jomā - 1260 eiro;
- Pārkāpumi saistībā ar patērētāju līgumiem - 1070 eiro.

Piemērots pants	Būtība	Izskatītas administratīvo pārkāpumu lietas 2013.gadā	Piemērots naudas sods (EUR) 2013.gadā	Izskatītas administratīvo pārkāpumu lietas 2014.gadā	Piemērots naudas sods (EUR) 2014.gadā
90.p.	Par bīstamo iekārtu tehnisko uzraudzību regulējošo normatīvo aktu pārkāpšanu	22	3606	17	4710
99.p.	Mērīšanas līdzekļu un procesu neatbilstība prasībām	18	3891	10	1260
155.p.	Par preces vai pakalpojuma cenas nenorādīšanu normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā	37	4467	178	35025
	Par samaksas par pirkumu vai pakalpojumu vai svara vai mēra nepareizu noteikšanu	3		4	
155.11 p.	Komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas neievērošana	1	1423	1	500

155.12 p.	Noteikumu neievērošana attiecībā uz noteiktiem patērētāju līgumiem vai par atteikuma tiesību nenodrošināšanu patērētājiem normatīvajos aktos paredzētajos gadījumos	0	0	4	570
166.2 p.	Komerddarbība bez reģistrēšanas vai bez speciālās atļaujas (licences), izziņas vai atļaujas un komerddarbības veikšana, pārkāpjot speciālajā atļaujā (licencē), izziņā vai atļaujā minētos nosacījumus	2	500	12	5780
166.9 p.	Par normatīvajos aktos noteiktajām drošuma prasībām neatbilstošu preču vai pakalpojumu ievietošanu tirgū	7	7557	9	6500
166.12 p.	Nav nodrošināta informācija par pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju	46	13987	44	168340
	Nav nodrošināta informācija par precī, pakalpojumu, ražotāju	44		27	
	Par preču ievietošanu tirgū, piedāvāšanu vai pārdošanu bez normatīvajos aktos noteiktā marķējuma	0		240	
166.13 p.	Par normatīvo aktu prasībām neatbilstošas reklāmas sniegšanu vai izplatīšanu	5	23250	3	67620
	Par negodīgu komercpraksi	3		13	
166.15 p.	Nav preču atbilstības apliecinājumu vai apstiprinājumu	9	5777	21	10060
175.9 p.	Uzņēmējs nav sniedzis pieprasīto informāciju PTAC	57	20973	57	36040
	Uzņēmējs nav pildījis PTAC lēmumu	3		3	
Izskatītās lietas un piemērotais naudas sods kopā:		264	95176	654	336405

2.3.9. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs

Patērētājiem sniegta 541 konsultācija par pārrobežu problēmām ES ietvaros, bet kopā saņemti 954 jautājumi - 413 jautājumi saņemti no ECC-Net kolēģiem par Latvijā reģistrētiem komersantiem. Izskatītas 242 sūdzības par pārrobežu problēmām ES ietvaros.

Sabiedrības informēšana un Eiropas Patērētāju informēšanas centra (ECC Latvia) darbības popularizēšana:

- 07.02.14. – 09.02.14. Eiropas Patērētāju informēšanas centra pārstāvju dalība Starptautiskajā tūrisma izstādē „Balttour 2014”. Apmeklētāji tika aicināti pārbaudīt zināšanas interaktīvajā tiešsaistes spēlē „Prātīgais Patērētājs”, ko sagatavoja ECC Latvia sadarbībā ar PTAC.
- Katru mēnesi interaktīvās Spēles „Prātīgais patērētājs” 10 labākie spēlētāji saņēma balvās ECC Latvia sagatavotās balvas – krūzīti ar spēles galveno varoni, atslēgas breloku un pildspalvu ar ECC Latvia kontaktinformāciju.
- 26.03.2014. E-prasmju nedēļas ietvaros un seminārā – tiešraidē: „E-iespējas topošajiem un esošajiem vecākiem” sniegta prezentācija „Kas jāzina jaunajiem vecākiem, veicot pārrobežu pirkumus Internetā?”;
- Jau vairāk kā piecus gadus tiek turpināta sadarbība ar Saldus pilsētas bibliotēkas Eiropas Savienības informācijas punktu (ESIP), kas savā mājaslapā tiešsaistē organizē konkursus par dažādiem jautājumiem saistībā ar ES, tajā skaitā par patērētāju tiesību aizsardzību ES, ECC-Net darbību u.c. jautājumiem, kuros konkursa uzvarētāji saņem balvās ECC Latvia sagatavotos reklāmas materiālus;
- Sagatavota un nosūtīta informācija ECC-Net kopīgajiem projektiem ”Par E-Komerciju” un „Preču garantijām” un „80 frāzes patērētājiem, ceļojot ES”;
- 14.04.14. Organizēta darba sanāksme „Saistībā ar EK rīkoto patērētāju informatīvo kampaņu Latvijā „Izmanto savas tiesības” Latvijas iedzīvotājiem par „5 patērētāju tiesībām, kuras Tev vajadzētu zināt”;
- 01.05.14 Dalība EK Pārstāvniecības Latvijā un Eiropas kultūras galvaspilsētas Rīga/2014 rīkotajā pasākumā „Latvijai Eiropas Savienībā – 10!” Rīgā, Esplanādē, kur tika prezentēta interaktīvā tiešsaistes spēle „Prātīgais Patērētājs” un izplatīti ECC Latvia reklāmas materiāli ar ECC-Net logo, ECC Latvia kontaktinformāciju;
- 09.05.14 Dalība EP rīkotajā Eiropas Jaunatnes pasākumā, kur sadarbībā ar ECC-Net kolēģiem sniegta informācija par patērētāju tiesībām ES un Eiropas Patērētāju centru palīdzību patērētāju pārrobežu strīdu gadījumā, kā arī izplatīti ECC Latvia reklāmas materiāli;
- 11.06.14. Dalība EK Pārstāvniecības rīkotajā informatīvajā seminārā „Gatavojoties atvaļinājumam jeb kā ceļot droši”, informēts par to, kā ECC Latvia var palīdzēt atrisināt patērētāju pārrobežu sūdzības, kā arī, ko der ievērot, ceļojot ar lidmašīnu, nomājot auto vai iepērkoties internetā;
- 26.06.2014. Dalība EK rīkotās informatīvās kampaņas atklāšanas pasākumā medijiem par patērētāju tiesībām Latvijā;
- 10.10.2014. Sadarbībā ar PTAC organizēta Atvērto durvju diena skolēniem „Esi aktīvs un atceries par drošību!”;
- 27.10.2014. Sadarbībā ar EK Europe Direct tīklu, seminārā „Der zināt” Liepājas Universitātē informēts par to, kas jāzina patērētājiem, veicot pārrobežu pirkumus internetā”;
- 31.10.2014. LR pārraidē „Kā labāk dzīvot” informēts par avio pasažieru tiesībām ES;
- 01.12.2014. Sadarbībā ar PTAC noorganizēts informatīvās kampaņas „Kā neiekrist?” mediju pasākums ar mērķi veicināt patērētāju zināšanu līmeņa paaugstināšanos par preču un pakalpojumu iegādi distances ceļā un ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas;
- 02.12.2014. Sadarbībā ar PTAC un ALTA noorganizēta sanāksme „Par aktualitātēm tūrisma jomas regulējumā”, kurā tika prezentēta ECC-Net izstrādātā mobilā aplikācija ceļotājiem ES, debatēts par patērētāju problēmām (regulējumu) saistībā ar komplekso tūrisma pakalpojumu piedāvājumu kolektīvās iepirkšanās portālos u.c. jautājumi;
- 12.12.2014. Sadarbībā ar PTAC noorganizēts seminārs/diskusija komersantiem „Par aktualitātēm e-komercijas normatīvajā regulējumā”, kurā tika prezentēts ECC-Net e-

komercijas ziņojums, jaunākās izmaiņas normatīvajā regulējumā e-komercijas jomā u.c. jautājumi;

- Informēti patērētāji par viņu tiesībām ES populārākajos medijos un interneta portālos: TV24, Latvijas Radio 1; Latvijas Radio 2; www.apollo.lv; www.esmaja.lv, www.financenet.tvnet.lv u.c.;
- Informācija par ECC Latvia aktivitātēm tika regulāri ievietota sociālajos tīklos Twitter.com un Facebook.com.

2.4. Pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība

2014.gadā PTAC ir saņēmis 55 administratīvo tiesu (vispārējās jurisdikcijas tiesu) nolēmumu (spriedumi un lēmumi), kas ir stājušies spēkā, t.sk. pārsūdzēti:

- 20 lēmums patērētāju tiesību aizsardzības jautājumos (t.sk. lēmumi komercprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzības lietās un lēmumi patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības lietās);
- 14 lēmumu preču un pakalpojumu uzraudzības, tostarp tehniskās un metroloģiskās uzraudzības, jautājumos;
- 21 lēmumi patērētāju iesniegumu izskatīšanas lietās.

No šiem lēmumiem ticis atcelts 1 lēmums, bet grozīti 4 lēmumi. Lēmums atcelts, jo likvidēta juridiskā persona. Lēmumi grozīti, galvenokārt, samazinot piemēroto administratīvā soda apmēru, tā kā nav konstatēti atbildību pastiprinošie apstākļi, ir konstatēti jaunatklāti apstākļi lietā, vai arī tiesa uzskatījusi, ka samazinātā sankcija ir pietiekama soda mērķa sasniegšanai.

Turpmāk sniegti daži tiesu lietu piemēri.

Administratīvā atbildība par PTAC lēmuma nepildīšanu

PTAC 2013. gada 28. decembrī pieņēma lēmumu par preču un pakalpojumu atbilstību normatīvo aktu prasībām, ar kuru aizliedza realizēt Latvijas tirgū sašķidrinātās naftas gāzes balonus ar tilpumu 50 litri, kas laisti tirgū līdz 2003. gada 1. jūlijam, jo tie nav nodrošināti ar „pī” zīmes marķējumu un ir uzpildīti ārpus Latvijas teritorijas (ja baloni tiek pildīti ārpus Latvijas, tiem obligāti jābūt marķētiem ar „pī” zīmi un jāatbilst attiecīgajām prasībām. Neskatoties uz PTAC aizliegumu, tika turpināts realizēt neatbilstošos balonus, kā arī noteiktajā termiņā netika sniegta PTAC pieprasītā informācija un netika veiktas uzdotās darbības. Par šo pārkāpumu 2014. gada 7. maijā tika piemērots administratīvais naudas sods 10 000 EUR apmērā (maksimālais piemērojamais naudas sods – 14 000 eiro). Gan PTAC direktore, gan pirmās instances tiesa lēmumu atstāja negrozītu. Tomēr apelācijas instances tiesa lēmumu grozīja, samazinot naudas sodu līdz 3 000 EUR apmēram, - ņemot vērā Sabiedrības mantisko stāvokli, tiesa atzina, ka Sabiedrībai varētu rasties finansiālas grūtības, piemērojot naudas sodu 10 000 EUR apmērā.

Ražotāja atbildība par preces vai pakalpojuma trūkumu rezultātā nodarītajiem zaudējumiem

2012. gada 31. augustā patērētāja iegādājās degvielas uzpildes stacijā ar sašķidrināto naftas gāzi uzpildītu 50 litru gāzes balonu. Patērētāja savā dzīvojamā mājā gāzes balonu uzstādīja, pievienojot to gāzes plītij. Pēc maltītes pagatavošanas patērētāja nevarēja noslēgt gāzes balona ventili, jo tas „griezās uz riņķi”. Par gāzes balona ventiļa defektu patērētāja ziņoja komersanta gāzes avārijas dienestam. Gāzes avārijas dienesta darbinieks pēc izsaukuma ieradās dzīvojamā mājā un mēģināja novērst gāzes balona ventiļa defektu, taču ventilis „izšāvās”, un sākās gāzes noplūde, kurai sekoja eksplozija. Gāzes balona eksplozijas rezultātā pilnībā tika nopostīta patērētājas dzīvojamā māja. Attiecīgi patērētājam nodarīts gan mantisks, gan morāls kaitējums.

Bauskas rajona tiesā 2013. gada 29. aprīlī patērētāja cēla prasību pret sašķidrinātā gāzes balonu uzpildītāju par zaudējumu piedziņu un morālā kaitējuma kompensāciju. Bauskas rajona tiesa saskaņā ar Civillikumā paredzēto regulējumu pieaicināja PTAC piedalīties lietā atzinuma sniegšanai.

PTAC, izvērtējot lietas apstākļus un iesniegtos pierādījumus, sniedza Bauskas rajona tiesai atzinumu, ka konkrētajā gadījumā atbilstoši Likuma par atbildību par preces un pakalpojuma trūkumiem 6. panta pirmajai daļai komersants ir atzīstams par gāzes balona ražotāju, jo ir izgatavojis gala preci, kas tiek piedāvāta patērētājiem. Ja ir nodarīts kaitējums personas mantai preces vai pakalpojuma trūkuma

dēļ, iestājas ražotāja tiešā atbildība – pienākums atlīdzināt cietušajai personai zaudējumus (patērētājam nav jāpierāda ražotāja vaina, bet tikai fakts, ka eksistēja trūkums un ka tas radīja zaudējumus). Lietojot ikdienā precī saskaņā ar lietošanas instrukciju, patērētājam ir tiesības paļauties, ka prece ir droša un ka tai neradīsies bojājumi tās lietošanas laikā. Gāzes balona ventiļa bojājuma rašanās nav pieļaujama, jo tā iespējamība nozīmē to, ka prece ir nedroša. Tā kā ugunsgrēka izcelšanās iemesls dzīvojamā mājā bija gāzes balona ventiļa bojājums, tad uzskatāms, ka gāzes balonam bija trūkums. Līdz ar to ir konstatējams preces trūkums, zaudējums un cēloņsakarība starp preces trūkumu un zaudējumiem. Attiecīgi iestājas komersanta kā preces ražotāja un pakalpojuma sniedzēja atbildība – pienākums atlīdzināt cietušajai personai zaudējumus.

Bauskas rajona tiesa atzina, ka lietā ir pierādīts, ka gāzes balonam bija trūkums pirms tā laišanas apgrozībā, tas nebija drošs, kā arī atzina, ka patērētājam bija tiesības rēķināties, ka apgrozībā laistais gāzes balons ir ekspluatācijai drošs, bez trūkumiem, un tā ekspluatācija normālos apstākļos neizraisīs nelaimes gadījumus. Bauskas rajona tiesa prasību apmierināja daļēji, piedzenot no komersanta zaudējumu atlīdzību (samazinātā apmērā). Netika piedzīti zaudējumi par materiālu transportēšanu un būvgružu izvešanu, virsizdevumi, būvorganizācijas peļņa, sociālais nodoklis un pievienotās vērtības nodoklis, jo iepriekš minēto izdevumu iekļaušana zaudējumu summā ir pretēja Civillikuma 1771. un 1772.pantam, tā kā priekšā stāvošs zaudējums nedod tiesības uz atlīdzību. Savukārt, izskatījusi lietu apelācijas kārtībā, Zemgales apgabaltiesa patērētājas prasību nosprieda apmierināt pilnīgi.

Komersants iesniedza kasācijas sūdzību Augstākās tiesas Civillietu departamentam. 2015.gada 30.aprīlī Augstākās tiesas Civillietu departaments pieņēma lēmumu par atteikšanos ierosināt kasācijas tiesvedību (tiesnešu kolēģijai nerodas šaubas par zemākas instances tiesas sprieduma tiesiskumu un izskatāmajai lietai nav nozīmes judikatūras veidošanā).

Administratīvā atbildība par dārza tehnikas ievietošanu tirgū, nenodrošinot to ar EK atbilstības deklarāciju

PTAC 2013.gadā konstatēja, ka komersants importē no Amerikas Savienotajām Valstīm dārza tehniku un piedāvā to Latvijas tirgū, lai gan minētajai dārza tehnikai nav veikta atbilstības novērtēšana atbilstoši Ministru kabineta noteikumiem par mašīnu drošību. Saskaņā ar normatīviem aktiem, ražotāja/viņa pilnvarotā pārstāvja pienākums ir pirms mašīnas laišanas tirgū vai nodošanas lietošanā nodrošināt atbilstības novērtēšanas veikšanu. Par „ražotāju” uzskatāma gan persona, kas projektē vai izgatavo mašīnu, laižot to apgrozībā ar savu nosaukumu vai preču zīmi vai uzsākot tās lietošanu pašu vajadzībām, gan, ja minētā ražotāja nav, par ražotāju uzskatāma jebkura fiziska vai juridiska persona, kas mašīnu vai daļēji komplektētu mašīnu laiž tirgū vai uzsāk mašīnas lietošanu.

PTAC 2013.gada 17.jūlijā pieņēma lēmumu, piemērojot komersantam administratīvo sodu 700.00 LVL apmērā par atbilstības novērtēšanai pakļauto preču ievietošanu tirgū, nenodrošinot tās ar atbilstības apliecinājumu vai apstiprinājumu (LAPK 166.¹⁵ pants, var uzlikt naudas sodu no 700.00 EUR līdz 4 300.00 EUR, konfiscējot šīs preces vai bez konfiskācijas). PTAC direktors samazināja naudas soda apmēru līdz 600.00 LVL. Ar pirmās instances tiesas spriedumu PTAC lēmums atstāts negrozīts.

Ar apelācijas instances tiesas spriedumu PTAC lēmums tika grozīts un noteikts naudas sods 700.00 EUR (jeb 491.96 LVL) apmērā. Apelācijas instances tiesa atzina, ka nav pamata noteikt bargāku sodu, jo konkrētajā lietā nepastāv neviens no LAPK 34.pantā paredzētajiem atbildību pastiprinošajiem apstākļiem.

Tomēr tiesa atzina, ka mašīnu importētājam pirms mašīnas laišanas tirgū vai nodošanas lietošanā ir pienākums pārliecināties, ka ražotājs ir izpildījis savus pienākumus, tai skaitā, ka ražotājs ir veicis atbilstošu mašīnas atbilstības novērtēšanas procedūru, ir sagatavojis EK atbilstības deklarāciju, nodrošinot tās pievienošanu attiecīgajai mašīnai, un ir piestiprinājis mašīnai CE marķējumu. Pretējā gadījumā importētājam pašam ir jāuzņemas ražotāja pienākumi. Līdz ar to tiesa atzina, ka komersantam ir jāuzņemas ražotāja pienākumi.

2.5. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai, informācijai par uzlabojumiem pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā

Lai nodrošinātu iespējami kvalitatīvu un efektīvu funkciju un uzdevumu izpildi, sasniegtu izvirzītos mērķus un darbībā pieļauto kļūdu rezultātā analizētu to rašanās cēloņus un savlaicīgi novērstu kļūdu turpmāko atkārtošanos, PTAC kopš 2005.gada tika ieviesta un sertificēta kvalitātes vadības sistēma atbilstoši ISO 9001 standartam. Kopš 2010.gada septembra kvalitātes vadības sistēma ir sertificēta atbilstoši jaunā standarta ISO 9001:2009 “Kvalitātes vadības sistēma. Prasības” prasībām. PTAC ir sertificētas pamatdarbības sfēras: Patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšana un patērētāju konsultēšana; Preču un pakalpojumu uzraudzība; Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība; Administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšana; Sabiedrības informēšana.

2014.gadā notika kārtējā PTAC kvalitātes vadības sistēmas pārsertifikācija, ko veica auditoru uzņēmums SIA “Bureau Veritas Latvia”. Audita laikā PTAC kvalitātes vadības sistēma tika novērtēta kā labas prakses piemērs, atzinīgi novērtēta darbinieku izpratne par kvalitātes vadības sistēmas prasību attiecināšanu uz darba pienākumu veikšanu. ISO atbilstības sertifikāta derīguma termiņš tika pagarināts līdz 2017.gada 31.augustam.

Lai veicinātu darbinieku likumīgu un godprātīgu darbību sabiedrības interesēs un noteiktu precīzu sūdzību izskatīšana kārtību par iespējamiem Ētika kodeksa pārkāpumiem, 2014.gadā tika pārskatīts un izdots jauns PTAC Ētikas kodekss un Ētikas komisijas nolikums.

3. PTAC personāls

Vidējais nodarbināto skaits 2014.gadā iestādē bija 91 darbinieks vecumā no 24 līdz 66 gadiem. Joprojām iestādē strādā 6 darbinieki, kuri savas darba gaitas PTAC uzsākuši reizē ar tā dibināšanu.

PTAC atpazīstamība sabiedriskajā vidē sekmē iestādes kā droša un uzticama darba devēja statusu, kas šķiet pievilcīgs darba meklētājiem. 2014.gadā PTAC darbu uzsāka 12 jauni kolēģi, no kuriem gan trīs nostrādāja tikai neilgu laiku. PTAC kā stabilu darbavietu raksturo arī tas, ka 2014.gadā PTAC darbiniecēm piedzimuši pieci bērniņi, savukārt pēc bērna kopšanas atvaļinājuma darbā atgriezās piecas kolēģes.

Pateicoties darbinieku profesionalitātei un pašreizējai darbībai, 2014.gadā ir sekmīgi pabeigta preču un pakalpojumu cenu paralēlās atspoguļošanas un konvertācijas prasību uzraudzība sakarā ar pāreju uz euro. Septiņi darbinieki gada vidū uzsāka piedalīšanos Latvijas prezidentūras Eiropas Savienības Padomā sagatavošanas procesā.

Lai padziļinātu darbam nepieciešamās zināšanas, četri darbinieki turpina studijas maģistrantūrā, savukārt sekmīgi to pabeidzis viens darbinieks. Regulāri apmeklēti arī kursi Valsts administrācijas skolā, kā arī rīkotas iekšējās mācības, turpinot apgūt, piemēram, mediāciju. Jau otro gadu darbinieku darba izpildes novērtēšana notiek elektroniskajā sistēmā „NEVIS”, kurai regulāri tiek meklēti uzlabojumi.

PTAC darbinieki ir vienoti arī atpūtas brīžos, ko apliecināja jūnijā rīkotās Sporta spēles, kurās varēja pārliecināties par kolēģu entuziasmu, izdomu un neizsīkstošajām enerģijas rezervēm.

4. Komunikācija ar sabiedrību

4.1. Sabiedrības informēšanas un izglītošanas pasākumi

PTAC 2014.gadā sniedzis 314 ziņojumus plašsaziņas līdzekļiem – intervijas, komentārus, viedokļus. Kopā PTAC pārstāvji snieguši komentārus un viedokļus 115 reizes – televīzijas raidījumiem un ziņām, 79 reizes – laikrakstiem un žurnāliem, 38 reizes – interneta ziņu portāliem, 48 reizes – radio raidījumiem un ziņām un 34 reizes – ziņu aģentūrām. Aktuālākās tēmas pārskata periodā bijušas: eiro ieviešana un cenu uzraudzības kārtība paralēlās cenu atspoguļošanas periodā, nebanku kreditēšana, it īpaši, ātrie kredīti, ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana, gāzes balonu atbilstība, bīstamās iekārtas, būvizstrādājumu atbilstība, rotaļlietu un bērnu preču drošums, pakalpojumu drošums, sevišķi koncentrējoties uz bērnu laukumiem un piepūšamajām atrakcijām. Tāpat aktualitāti nav zaudējušas aviopasažieru tiesības, distances līgumi, tirdzniecība ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas, PTAC pieņemtie lēmumi u.c. Sevišķa uzmanība ir pievērsta, komunicējot Patērētāju tiesību aizsardzības likuma grozījumus, kurā pārņemta Patērētāju tiesību direktīva (2011/83/EC) un kura paredz noteiktas izmaiņas uzņēmēju un patērētāju rīcībā.

Sagatavotas un publicētas 58 preses relīzes saistībā ar PTAC īstenoto uzraudzības projektu rezultātiem, PTAC pieņemtajiem lēmumiem, patērētāju sūdzību statistiku, parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšanu, nebanku kreditēšanu, nedrošām precēm un pakalpojumiem, padomiem patērētājiem, brīdinājumiem patērētājiem par negodīgu komercpraksi, preču un pakalpojumu cenu norādīšanas kārtību, pārejot uz eiro, un plānotajiem uzraudzības pasākumiem u.c. Papildus PTAC mājaslapā sniegti 20 paziņojumi par dažādu nedrošu preču atsaukumiem, kā arī pārpublicēta 14 citu institūciju (EK, EM, Finanšu un kapitāla tirgus komisijas u.c.) sagatavotā informācija medijiem, kas skar patērētāju interešu aizsardzības jomu.

2014.gada pirmajā ceturksnī organizēta preses konference „Patērētāju diena 2014 – Gatavojamies drošai vasarai!”, lai informētu sabiedrību par 2013.gada pārbaužu projektu rezultātiem, galvenajiem secinājumiem, komersantu pienākumiem un padomiem patērētājiem, izvēloties preces un pakalpojumus, kas paredzēti bērnu aktīvai atpūtai. Tāpat PTAC pārstāvji piedalījušies un snieguši vēstījumus citu institūciju organizētajos mediju pasākumos – 7.martā Latvijas Ķīmijas un farmācijas uzņēmēju asociācijas organizētajā preses konferencē par pulveru marķējumu; 24.februārī memoranda parakstīšanas pasākumā finanšu pratības stratēģijas ieviešanai; 11. februārī Finanšu ministrijas organizētā preses konference – diskusija „Patēriņa cenu izmaiņas/ eiro ietekme uz cenām”; 31.janvārī EK pārstāvniecības organizētā preses konferencē par aviopasažieru tiesībām.

2014.gada pirmajā ceturksnī PTAC kā sadarbības partneris piedalījās Finanšu un kapitāla tirgus komisijas organizētajā kampaņā „Finanšu izglītības nedēļa 2014” un organizēja semināru skolotājiem „Finanšu pratība un patērētāju tiesības” Daugavpilī. 2014.gada martā PTAC piedalījās VARAM organizētajā kampaņā „E-prasmju nedēļa 2014”, kur PTAC piedalījās interneta tiešraidē „E-iespējas topošajiem un esošajiem vecākiem” ar tēmu „Kas jāzina, iepērkoties kolektīvās iepirkšanās mājaslapās?” un sniedza informatīvo atbalstu, izplatot informāciju par nedēļas ietvaros plānotajiem pasākumiem. 2014.gada 28.janvārī PTAC pārstāvis piedalījies ES mājas diskusijā – digitālās ēras pēcpusdiena, kas veltīta Eiropas datu aizsardzības dienai „Mani dati – kā tos pasargāt?”.

2014.gada aprīlī tika organizēta preses konference par būvizstrādājumu tirgus uzraudzības rezultātiem un situāciju būvlaukumos, kas izraisīja plašu rezonansi sabiedrībā. Tas ir rādītājs tam, ka būvmateriālu atbilstības tēma ir aktuāla gan sabiedrībā kopumā, gan arī būvniecības nozares profesionāļu vidū. Turklāt vērojams informētības trūkums par atbilstošu būvmateriālu izvēli, kā arī veidiem, kā gūt pārliecību par to, ka būvēs tiek iebūvēti tikai atbilstoši būvmateriāli.

Dažādi mediju pasākumi organizēti arī jūnijā. Lai informētu sabiedrību par PTAC un VID Muitas pārvaldes kopīgi veikto pārbaužu rezultātiem un komersantu atbildību, importējot preces no trešajām valstīm, tika organizētas mediju brokastis.

PTAC, sadarbojoties ar Bērnu Klīniskās Universitātes slimnīcu, piedalījās OECD iniciētajā Podziņbateriju drošuma nedēļā, pastiprināti informējot patērētājus gan par riskiem, kas saistīti, norijot podziņbateriju, gan arī par to, kā novērst podziņbateriju nokļūšanu bērnu redzeslokā (#worldbatterysafety, <http://www.ptac.gov.lv/page/630>).

26.jūnijā notika EK DG SANCO un DG JUST iniciētās patērētāju informēšanas kampaņas atklāšanas pasākums. Kampaņas galvenais mērķis ir informēt patērētājus par pieciem galvenajiem patērētāju tiesību principiem, īpaši fokusējoties uz jautājumiem, kas saistīti ar jaunā normatīvā regulējuma ieviešanu no 13.jūnija.

10.oktobrī piedalījās valsts iestāžu atvērto durvju dienās, kuru ietvaros tika organizēts seminārs skolēniem „Esi aktīvs un atceries par drošību!”.

Savukārt decembrī PTAC sadarbībā ar ECC-Latvia organizēja informēšanas kampaņu „Kā neiekrist?”, ar mērķi aicināt patērētājus nepakļauties pārdevēju spiedienam un īpaši kritiski izvērtētu pirkumu nepieciešamību, sevišķi tiešajā tirdzniecībā. Kampaņas ietvaros, tika vērsta komersantu un patērētāju uzmanība uz izmaiņām normatīvajā regulējumā distances tirdzniecības un sliekšņa tirdzniecības jomā.

Pārskata periodā PTAC sadarbībā ar socioloģisko pētījumu kompāniju „SKDS” ir veicis patērētāju aptauju, lai uzzinātu patērētāju zināšanu līmeni par savām tiesībām, kā arī iespējām tās realizēt praksē. Pētījuma rezultāti rāda pretrunīgu ainu: vidēji 70 % patērētāju atbild, ka pietiekami nepārzina savas tiesības, kā arī tās ir grūti realizēt dzīvē. Tomēr tie, kas sastapušies ar situāciju, kad iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece vai pakalpojums, tomēr 80% gadījumu ir panākuši apmierinošu risinājumu – ir atdota samaksātā nauda, veikta preces maiņa vai remonts.

Sabiedrības informēšanai aktīvi tiek izmantota PTAC mājaslapa, kurā regulāri tiek papildināts un atjaunots saturs. Šogad izveidotas tādas sadaļas kā „Elektroenerģijas tirgus atvēršana”, „Ziņo par bīstamiem pakalpojumiem”, kā arī „Podziņbateriju drošums”, un veikta regulāra tādu sadaļu papildināšana – „PTAC lēmumi”, „Rakstveida apņemšanās”, „Lēmumi par EIRO cenu norādīšanu”, „Ekspertīžu veicēju datubāze” u.c.

2014.gadā PTAC mājaslapas skatījumu skaits bija 637 903, kopā mājaslapa apmeklēta 240 073 reizes (salīdzinot ar 2013.gadu, apmeklējumu skaits pieaudzis par 1.40%), un unikālo apmeklētāju skaits sasniedzis 152 668 (salīdzinot ar 2013.gadu, pieaudzis par 7.43%), kas liecina apmeklēju skaita pieaugumu un patērētāju/ komersantu interesi uzzināt PTAC aktuālāko informāciju. Visbiežāk mājaslapas apmeklētāji skatījuši kontaktinformāciju, sadaļu par normatīvo resursu sarakstu, informāciju par patērētāja tiesībām (ja iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece vai pakalpojums), PTAC pieņemto lēmumu sadaļu, veidlapu/ paraugu sadaļu, aktualitātes (ziņas), kā arī skatīti licencētie patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēji.

Komunikācijai ar sabiedrību, kopš 2012.gada aktīvi tiek izmantots iestādes izveidotais sociālā tīkla Twitter kots, kur tiek sniegta informācija par PTAC jaunumiem un citiem patērētājiem aktuāliem notikumiem. Kopā uz šo brīdi iestādes kontam pievienojušies 1046 sekotāji, kopš 2014.gada pirmā pusgada sekotāju skaits palielinājies par 160 sekotājiem. Šobrīd kopumā ir veikti 886 PTAC ieraksti sociālā tīklā Twitter kontā. Kopumā tiek stratēģiski strādāts, lai palielinātu sekotāju skaitu, ierakstu skaitu, un arī tiek nodrošināta atgriezeniskā saite, piemēram, ja kāds patērētājs vai komersants, izmantojot savu Twitter kontu, uzdod PTAC jautājumus, iespēju robežās uz šiem jautājumiem tiek atbildēts.

2014.gada 17.aprīlī tika izveidots kots sociālajā vietnē Facebook, kur, līdzīgi kā Twitter vietnē, tiek sniegta informācija par PTAC jaunumiem un citiem patērētājiem aktuāliem notikumiem. Kopā uz šo brīdi iestādes kontam pievienojušies 83 sekotāji.

PTAC 2014.gada 10.septembrī organizēja konferenci „Būvīzstrādājumu loma būves drošībā”, lai skaidrotu jaunās Regulas 305/2011 prasības būvniecībā iesaistītajiem. Konferences lektori bija gan no EK, Austrijas un Zviedrijas uzraudzības iestādēm, kā arī Latvijas ražotāju un EM, un PTAC pārstāvji. Konferences otrajā daļā tika organizētas trīs panelsesijas par būvīzstrādājumiem un tiem norādāmo informāciju, par projektēšanu, kā arī par nacionālo prasību noteikšanu būvīzstrādājumiem. Galvenie paneldiskusiju secinājumi:

- Jāpārtrauc projektēšana pēc SNIp normām. Lai to īstenotu, Latvijas būvnormatīvos jānosaka, ka projektēšana ir obligāta saskaņā ar Eirokodeksu standartiem;
- Būvnormatīvos jānosaka, ka būvprojektos jāiekļauj prasības konkrētu būvīzstrādājumu ekspluatācijas īpašībām, lai izpildītu būves pamatprasības;
- Būvspeciālistu apmācību programmās augstskolās jāparedz noteikts izglītošanas apjoms attiecībā uz būvīzstrādājumu izvēli saskaņā ar Regulas prasībām, būvuzraugiem, un būvdarbu vadītājiem pirms sertifikāta iegūšanas ir jābūt apmācītiem par būvīzstrādājumu kvalitātes kontroli būvniecībā, kā arī regulāri jāuztur kompetences līmenis attiecībā uz jauninājumiem šajā jomā;
- Jāveicina ekspluatācijas īpašību deklarācijā ietvertās informācijas izpratne un pielietošana katrā būvniecības solī;
- Nepieciešama informācija par ekspluatācijas īpašību deklarācijā iekļaujamo informāciju, kā arī informēšanas kampaņa par prasībām būvīzstrādājumiem un

ekspluatācijas īpašību deklarācijām, lai paaugstinātu informētības līmeni lietotāju un profesionāļu vidū;

- Deklarāciju nodrošināšana elektroniskā veidā ir laba iespēja, lai samazinātu rakstisku dokumentu apripi, tomēr būtiski panākt, lai šī iespēja tiek izmantota godīgā veidā, un informācija, kas sniegta deklarācijās, ir pieejama lietotājiem un tiek izmantota;
- Nepieciešams Latvijas nacionālais regulējums attiecībā uz tām ekspluatācijas īpašībām, kas būvizstrādājumiem būtiskas Latvijā;
- Nepieciešams skaidrs regulējums neharmonizētās jomas būvizstrādājumiem, īpaši attiecībā uz tādu būves drošībai būtisku izstrādājumu kā transportbetons;
- Nepieciešama efektīva tirgus uzraudzība.

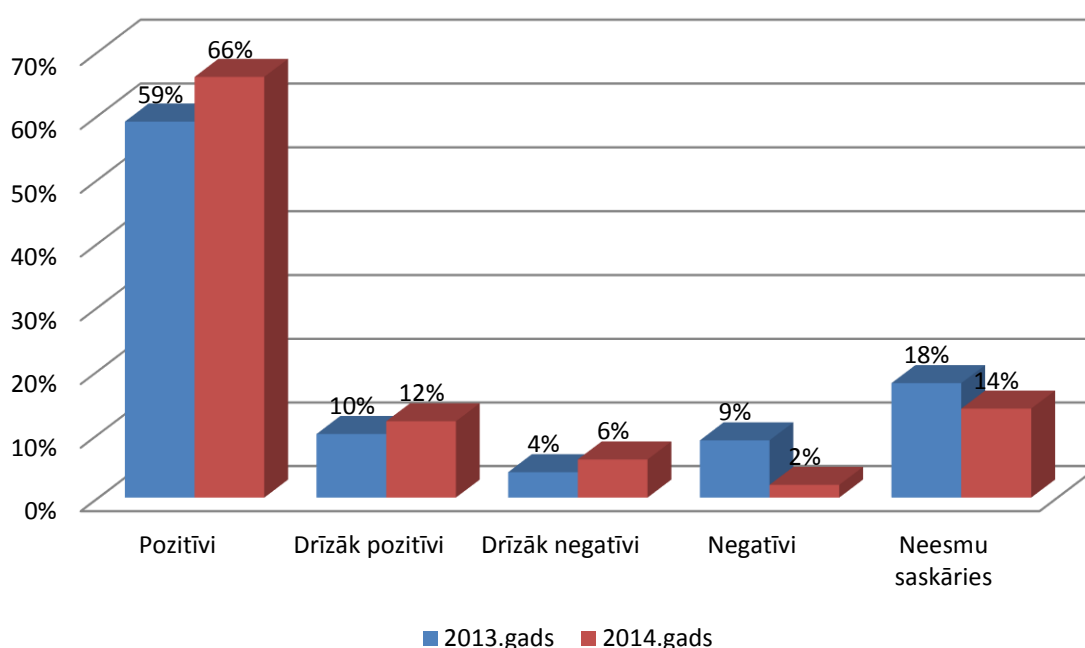
Konference uzskatāmi parādīja, ka ir nepieciešams būtisks darbs, lai sakārtotu gan regulējumu būvniecības jomā attiecībā uz projektēšanu, gan noteiktu nacionālās prasības harmonizētajiem un neharmonizētajiem būvizstrādājumiem, kā arī nepieciešams turpināt regulāru izglītošanu būvniecības nozarē strādājošajiem.

4.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa uzzināšanai

PTAC arī šogad kā klientu viedokļa uzzināšanas instrumentu aktīvi izmantoja mājaslapu, regulāri veicot aptaujas. PTAC ir izzinājis patērētāju un uzņēmēju apmierinātību, darba kvalitāti un dažādu aktivitāšu lietderību. Piemēram, 2014.gada februārī un martā PTAC mājaslapas apmeklētājiem tika jautāts, vai pēc PTAC speciālista konsultācijas saņemšanas klientam bija saprotamas, kā tālāk rīkoties problēmsituācijā. Lielākā daļa respondentu jeb 63% respondentu atzina, ka bija skaidra turpmākā rīcība pēc PTAC konsultācijas saņemšanas, tomēr 23% respondentu nav bijusi skaidra vai bijusi daļēji skaidra sniegtā informācija, lai atbilstoši rīkotos. Šādi dati liecina, ka nepieciešams sīkāk veikt situācijas izpēti un izvērtēt sniegto konsultāciju kvalitāti.

2014.gadā no 7.maija līdz 22.jūnijam tika veikta aptauja, lai noskaidrotu PTAC darbinieku klientu apkalpošanas kultūru. Lielākā daļa respondentu jeb 66% respondentu atzina, ka pozitīvi vērtē PTAC klientu apkalpošanas kultūru, 12% - drīzāk pozitīvi, 6% - drīzāk negatīvi, 2% - negatīvi, 14% respondentu nav saskārušies ar PTAC klientu apkalpošanu. Kopā aptaujā piedalījušies 50 respondenti.

Kā vērtējat PTAC darbinieku klientu apkalpošanas kultūru?



Salīdzinot rezultātus ar 2013.gadā veikto aptauju, novērojams, ka par 7% palielinājusies to respondentu proporcija, kuri vērtē PTAC klientu apkalpošanas kultūru pozitīvi, par 2% - kuri vērtē drīzāk pozitīvi, par 2% - drīzāk negatīvi. Samazinājums par 7% novērojams pie respondentu proporcijas, kuri vērtē PTAC klientu apkalpošanas kultūru negatīvi. Kopumā aptaujas rezultāti rāda, ka situācija 2014.gadā, salīdzinot ar 2013.gadā veiktās aptaujas rezultātiem ir uzlabojusies.

4.3. Sadarbība ar nevalstisko sektoru

PTAC savā darbībā regulāri sadarbojas ar dažādām nevalstiskām organizācijām.

Galvenā sadarbība notiek ar nevalstiskām patērētāju aizsardzības organizācijām – Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju un tās aktīvākajiem biedriem. 2014. gadā nevalstiskās organizācijas atbalstīja PTAC darbu gan Eiro ieviešanas uzraudzības projekta izpildē, gan veica kontrolpirkumus saistībā ar atsauksmju izvietojumu interneta mājaslapās, kā arī ar patērētāju kreditēšanas līgumu slēgšanu interneta veikalos.

PTAC regulāri sadarbojas arī ar uzņēmēju nevalstiskajām organizācijām, kā piemēram, Latvijas Darba devēju konfederāciju, Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kameru, Latvijas Tirgotāju asociāciju, Latvijas Tiešās tirdzniecības asociāciju, Latvijas Auto nomu asociāciju, Latvijas Komerčbanku asociāciju, Latvijas Nebanku kredītdevēju asociāciju, Reklāmas asociāciju, ALTA u.c. Sadarbība norit gan normatīvo aktu izstrādes procesu ietvaros, gan saistībā ar saņemtām patērētāju sūdzībām un PTAC uzraudzības darbībām.

5. Nākamajā gadā plānotie pasākumi

5.1. Nākamā gada prioritātes

Tirgus uzraudzība

Tiks realizēti 8 preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekti šādās preču grupās:

- spiedieniekārtas,
- būvizstrādājumi,
- elektropreces,
- rotaļlietas,
- radio un telekomunikāciju galiekārtas,
- mašīniekārtas,
- vispārējais preču un pakalpojumu drošums;

Citās uzraudzības jomās:

- 1 bīstamo iekārtu uzraudzības projekts - celšanas iekārtu lietošanas uzraudzības projekts;
- 1 valsts metroloģiskās uzraudzības projekts - siltumenerģijas skaitītāji.

Sūdzību izskatīšana un patērētāju un komersantu konsultēšana

Plānots izskatīt 1800 individuālo patērētāju sūdzību un 210 patērētāju pārrobežu iesniegumu un sūdzību, sniegt 35000 konsultāciju patērētājiem un juridiskām personām, kā arī 550 konsultāciju patērētājiem pārrobežu strīdus.

Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība

Plānotās prioritātes un aktivitātes:

- īstenot 10 patērētāju ekonomisko interešu aizsardzības uzraudzības projektus tādās jomās kā komercprakse patērētāju kreditēšanā, komercprakse, piedāvājot elektroenerģijas pakalpojumus un

kosmētikas līdzekļus, komercprakse un līgumu slēgšana namu apsaimniekošanā, komercprakse kolektīvās tiešsaistes iepirkšanās t.sk., komplekso tūrisma pakalpojumu piedāvājumi, komercprakse elektroniskajā vidē, komercprakse internetveikalos, piedāvājot būvmateriālus, komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegtās drošības garantijas un piedāvātie līgumu noteikumi;

- izskatīt 240 administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomā;

- kredītdevēju, kas neatbilst kredītiestādes statusam, un parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un licenču pārreģistrācija, kā arī veikt regulāru darbības uzraudzību.

5.2. Plānotie sadarbības projekti

2015.gadā PTAC piedalīsies EK finansētos un *PROSAFE* un *ADCO* organizētos projektos, lai veiktu kopīgu CO₂ detektoru, signalizācijas iekārtu, apģērba (konkrēti – ķīmisko vielu apģērbā), rokas instrumenti, elektropreču (prožektori) un mašīniekārtu (zāģi un mašīnu pacelāji) tirgus uzraudzību.

2015.gadā PTAC turpinās ierasto tradīciju piedalīties VARAM organizētajā informatīvajā kampaņā „E-prasmju nedēļa 2015”.