

**PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS  
CENTRA**

**2004.GADA PĀRSKATS**

Rīga, 2004.gada 1.jūlijs

## Priekšvārds



Atskatoties uz aizvadīto 2004. gadu, tas ir bijis piesātināts ar Latvijai nozīmīgiem politiskiem un vēsturiskiem notikumiem - Latvijas ir kļuvusi par pilntiesīgu Eiropas Savienības (ES) valsti. Eiropas vienotais tirgus sniedz daudzas priekšrocības un brīvības – brīva preču, kapitāla, pakalpojumu un darbaspēka plūsma. 2004. gads ir zīmīgs arī ar jaunas vispārējā preču drošuma direktīvas stāšanās spēkā, kas nosaka preču drošuma kritērijus un procedūras saistībā ar preču drošumu tirgū.

Līdz ar Latvijas iestāju ES ir notikušas būtiskas pārmaiņas arī patērētāju tiesību aizsardzības un tirgus uzraudzības jomā. Iestāja ES sniedz gan priekšrocības, piedāvājot visas augšminētās brīvības, gan uzliek atbildību institūcijām uzraudzīt, lai vienotajā tirgū nonāktu patērētājam drošas preces un tiktu ievērotas patērētāju tiesības. Tāpat ļoti svarīgs ES izveidots instruments preču drošumam ir Ātrās informācijas apmaiņas sistēma RAPEX par bīstamām precēm starp Eiropas Savienības valstīm, kurā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs pilnībā iesaistās no 1.maija, Latvijai kļūstot par Eiropas Savienības dalībvalsti.

Aizvadītajā gadā PTAC ir sekmīgi strādājis, konsultējot patērētājus, izskatot sūdzības un veicot tirgus uzraudzību, tāpat to ir skārušas vairākas strukturālas pārmaiņas. Kā liecina statistikas rādītāji, PTAC ir būtiski

pieaudzis sniegto konsultāciju skaits. 2004.gadā patērētājiem un juridiskām personām ir sniegtas **23668 konsultācijas** (galvenokārt telefoniskas) par patērētāju tiesībām, kas ir par gandrīz četriem tūkstošiem vairāk nekā 2003. gadā. Aizvadītajā gadā PTAC ir izskatījis 943 patērētāju sūdzības, tāpat ir veikts nozīmīgs tirgus uzraudzības darbs, pārbaudot 4223 tirdzniecības un pakalpojumu sniedzēju uzņēmumus.

2004. gads ir zīmīgs arī ar PTAC struktūras izmaiņām Latvijas reģionos. Tās ir skatāmas divējādi, - diemžēl jāatzīst, ka no 7 reģionālajām nodaļām ir saglabātas tikai trīs (Ventspilī, Liepājā un Daugavpilī), taču šīs izmaiņas bija neizbēgamas, lai stiprinātu un uzlabotu PTAC reģionālo nodaļu darbību kopumā, kas spētu nodrošināt efektīvu tirgus uzraudzību.

Viena no PTAC funkcijām ir patērētāju izglītošana par viņu tiesībām, kā arī sadarbība ar uzņēmējiem problēmu risināšanā preču kvalitātes un drošuma jautājumos. Veicot patērētāju un uzņēmēju aptauju par viņu tiesībām un pienākumiem, ir iegūti interesanti dati, kas liecina, ka vairāk kā 50% iedzīvotājiem nav pietiekamas informācijas par patērētāju tiesībām un sevišķi preču drošumu. Arī uzņēmēju vidū nav pietiekamas izpratnes par likumdošanas normām, kas saistās ar preču drošumu, kvalitāti un to neatbilstību līguma noteikumiem. Tas nozīmē, ka paralēli jau esošajam ir jāveic sistemātisks un plānveidīgs sabiedrības informēšanas darbs.

Jāatzīst, ka neskatoties uz PTAC darbinieku pūliņiem un padarīto, ir daudz problēmu un nepilnību gan pašā organizācijā, gan arī tirgus uzraudzības un patērētāju aizsardzības jomā kopumā. Būtiskākā problēma ir tā, ka daudzi no spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem tiek uzraudzīti tikai virspusēji, kā arī atsevišķi akti netiek uzraudzīti vispār.

Lai PTAC spētu veikt efektīvu tirgus uzraudzību ir jāpaaugstina nepietiekamā institucionālā kapacitāte, īpaši tirgus uzraudzības jomā, kurā nepārtraukti tiek papildināta normatīvā bāze, kas uzliek PTAC jaunus pienākumus. Nepieciešams nopietnāk pievērsties reklāmas uzraudzībai, līgumu uzraudzībai, kā arī patiesas informācijas sniegšanai. Lai varētu identificēt un izvērtēt patērētājam nedrošas preces un par tām ziņot ātrās informācijas apmaiņas sistēmā (RAPEX) par bīstamām precēm, ir nepieciešams papildus finansējums

preču testēšanai. Tāpat jārisina problēmas saistībā ar darbinieku atalgojumu.

Neskatoties uz aktuālajām problēmām, kuras prasa ilgtermiņa risinājumu, PTAC uz nākamo gadu skatās cerīgās noskaņās. Paredzams, ka pakāpeniski tiks palielināts štata vietu skaits, ES paver jaunas iespējas starptautiskām aktivitātēm – tiek īstenots PHARE projekts “Tirgus uzraudzības sistēma nepārtikas preču sektorā”, kas paredz vairākus būtiskus uzlabojumus, tāpat arī PTAC piedalās starptautisku organizāciju un forumu, piemēram, PROSAFE darbībā.

Baiba Vītoliņa  
Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktore

## Satura rādītājs

Priekšvārds.....	2
Satura rādītājs .....	4
Patērētāju tiesību aizsardzības centra juridiskais statuss un struktūra.....	5
Patērētāju tiesību aizsardzības centra funkcijas.....	5
Patērētāju tiesību aizsardzības centra struktūra .....	6
Patērētāju tiesību aizsardzības centra galvenie uzdevumi un prioritātes.....	7
PTAC darbības virzieni .....	10
PTAC darbības prioritātes ir.....	10
Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti 2004.gadā un to izvērtējums .....	11
Tirgus uzraudzība .....	12
Reklāmas uzraudzība.....	15
Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana.....	15
Līgumu uzraudzība .....	18
Patērētāju informēšana .....	18
Uzņēmēju informēšana .....	20
Rezultatīvo rādītāju izpilde.....	20
Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana un sodu piemērošana.....	21
Starptautiskā sadarbība un starptautiskie projekti .....	22
Pasākumi, kas veikti pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai, un to rezultāti.....	22
Sabiedrības aptaujas rezultāti .....	24
Personāla izglītošana un profesionālo zināšanu pilnveidošana .....	29
Informācija par valsts budžeta līdzekļu izlietojumu 2004.gadā .....	30
Prognozes un plāni 2005.gadam.....	31
Iestādes darbības uzlabošana .....	31
Galvenie uzdevumi .....	32

## Patērētāju tiesību aizsardzības centra juridiskais statuss un struktūra

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) ir tiešās pārvaldes iestāde Ekonomikas ministrijas padotībā, ko realizē pārraudzības formā.

Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības mērķis ir efektīvas patērētāju tiesību un interešu aizsardzības nodrošināšana. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs:

- ✓ veic tirgus uzraudzību un kontroli nepārtikas preču (izņemot medicīnas preces, zāles, veterinārās zāles, farmaceitiskos produktus, kosmētiskos līdzekļus, sadzīvē lietojamās ķīmiskās vielas un ķīmiskos produktus) tirdzniecībā un pakalpojumu sniegšanā;
- ✓ uzrauga patērētāju tiesību ievērošanu līgumu projektos un līgumos, ko patērētāji slēdz ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem;
- ✓ uzrauga reklāmas atbilstību normatīvo aktu prasībām;
- ✓ uzrauga pārtikas un nepārtikas preču svara un mēra pareizu noteikšanu, kā arī pirkuma samaksas pareizu aprēķināšanu;
- ✓ izskata par patērētāju tiesību pārkāpumiem saņemtos patērētāju iesniegumus, sniedz palīdzību patērētājiem konfliktu risināšanā ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem, kā arī pieprasa patērētāju likumīgo prasību izpildi;
- ✓ informē un konsultē patērētājus par patērētāju tiesību jautājumiem;
- ✓ sniedz juridisko palīdzību patērētājiem viņu tiesību jautājumos.

PTAC darbojas saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu, MK 26.10.2004 noteikumiem nr. 889 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums”, kā arī citiem likumiem un MK noteikumiem. PTAC juridiskā adrese ir Rīgā, Elizabetes ielā 41/43. 2004.gadā darbojās reģionālie sektori Daugavpilī, Liepājā, Ventspilī, Rēzeknē, Jelgavā, Tukumā un Valmierā.

### ***Patērētāju tiesību aizsardzības centra funkcijas***

Patērētāju tiesību aizsardzība ir būtiska katram iedzīvotājam, jo katrs iegādājas preces un izmanto pakalpojumus, līdz ar to katram ir būtiski, lai viņa tiesības iepērkoties būtu aizsargātas – lai pārdotās preces būtu drošas un nenodarītu kaitējumu mūsu veselībai un dzīvībai, lai sniegtā informācija būtu pilnīga un patiesa, lai reklāma mūs nemaldinātu, lai līgumos nebūtu netaisnīgi līguma noteikumi, kā arī lai mēs varētu realizēt savas patērētāja tiesības (piemēram, saņemt atpakaļ naudu, kas samaksāta par neatbilstošu preci vai pakalpojumu).

Lai nodrošinātu tam uzticēto funkciju izpildi, PTAC ir šādi uzdevumi:

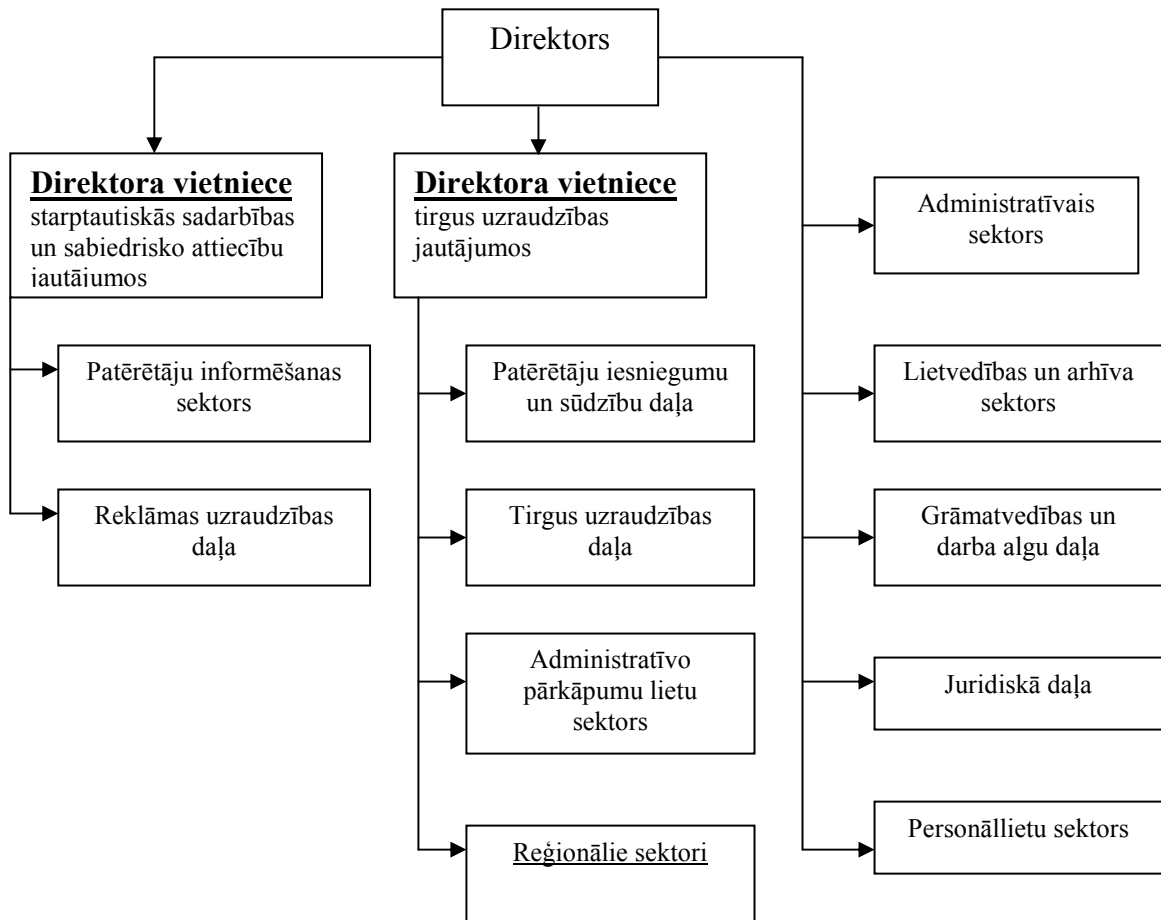
- ✓ kontrolēt un uzraudzīt tirgū piedāvāto (piedāvājamo) preču un pakalpojumu atbilstību drošuma prasībām, kā arī citām normatīvo aktu prasībām;
- ✓ uzraudzīt par precēm un pakalpojumiem sniegtās informācijas atbilstību normatīvo aktu prasībām;
- ✓ uzraudzīt par ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju sniegtās informācijas atbilstību normatīvo aktu prasībām;
- ✓ pārbaudīt, vai tiek ievērota garantijas saistību uzņemšanās, noformēšanas un izpildes kārtība;

- ✓ pārbaudīt, vai pareizi tiek noteikts svars, mērs un samaksa;
- ✓ pārbaudīt, vai tiek ievērota preču un pakalpojumu cenu norādīšanas kārtība, kā arī pieprasīt, lai cenas precēm un pakalpojumiem tiktu norādītas atbilstoši normatīvo aktu prasībām;
- ✓ piedalīties informācijas ātrās apmaiņas sistēmā par bīstamām precēm, lai atbilstoši tirgus uzraudzības kompetencei pārbaudītu saņemto informāciju par bīstamām precēm, kā arī informētu par tām citas attiecīgās tirgus uzraudzības iestādes;
- ✓ izvērtēt reklāmas atbilstību normatīvo aktu prasībām un pieņemt attiecīgus lēmumus;
- ✓ izvērtēt komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas atbilstību normatīvo aktu prasībām;
- ✓ izvērtēt patērētājiem izteikto piedāvājumu, līgumu projektu, kā arī noslēgto līgumu un saistību izpildes atbilstību normatīvo aktu prasībām un pieņemt attiecīgu lēmumu;
- ✓ pārbaudīt, vai patērētāju noslēgtajos līgumos ir ietverta normatīvajos aktos noteiktā atteikuma tiesību paziņošanas un izmantošanas kārtība;
- ✓ kontrolēt, vai tiek ievērota kārtība, kādā piesakāms patērētāju prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu un organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze, un pieņemt lēmumu par patērētāju likumīgo prasību izpildi;
- ✓ atbilstoši kompetencei izveidot, uzturēt un aktualizēt ekspertīzes veicēju datu bāzi;
- ✓ atbilstoši kompetencei izpildīt ražotāju, pārdevēju, pakalpojumu sniedzēju un patērētāju pieprasījumus par iespējamiem ekspertīzes veicējiem;
- ✓ sadarboties ar starptautiskajām institūcijām un nevalstiskajām organizācijām, kas darbojas patērētāju tiesību aizsardzības jomā;
- ✓ pārstāvēt patērētāju intereses speciālajās komitejās un starpvalstu sadarbības tīklos.

### ***Patērētāju tiesību aizsardzības centra struktūra***

PTAC darbu organizē un vada direktors, kurš ir atbildīgs par visu iestādei uzlikto funkciju izpildi. Centra direktors pilda Valsts pārvaldes iekārtas likumā noteiktās tiešās pārvaldes iestādes vadītāja funkcijas, kā arī nosaka centra struktūru, katras struktūrvienības funkcijas un padotību. Centra direktors var iesaistīt centra darbā ekspertus, konsultantus, speciālistus un citus darbiniekus.

Iestādē uz 2005.gada 1.janvāri ir 51 štata vieta, no kurām 37 ir ar ierēdņa statusu.



2004.gadā PTAC darbojās 7 reģionālie sektori – Valmierā, Liepājā, Ventspilī, Daugavpilī, Jelgavā, Tukumā un Rēzeknē. Diemžēl finansējuma trūkuma dēļ ar 2004.gada 30.decembri tika likvidēti reģionālie sektori Jelgavā, Rēzeknē, Tukumā un Valmierā. Rēzeknes reģionālais sektors darbinieku aiziešanas dēļ pārtrauca darboties jau 2004.gada 22.oktobrī. Tā rezultātā tika stiprināti atlikušie reģionālie sektori Daugavpilī, Liepājā un Ventspilī, kur tika izveidotas papildus štata vietas un tagad ir 4-5 darbinieki iepriekšējo 2 darbinieku vietā.

### ***Patērētāju tiesību aizsardzības centra galvenie uzdevumi un prioritātes***

PTAC ir tiešās pārvaldes iestāde, kas nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības likuma, Likuma „Par atbilstības novērtēšanu”, Reklāmas likuma, Preču un pakalpojumu drošuma likuma, Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma. Citu likumu un daudzu Ministru kabineta noteikumu, kas reglamentē patērētāju tiesības, darbību Latvijā.

PTAC ir atbildīgs par šādu galveno likumu un MK noteikumu uzraudzību:

#### ***Likumi***

1. Preču un pakalpojumu drošuma likums
2. Patērētāju tiesību aizsardzības likums
3. Reklāmas likums
4. Likums „Par atbilstības novērtēšanu”

5. Informācijas sabiedrības pakalpojumu likums
6. Likums „Par tabakas izstrādājumu realizācijas, reklāmas un lietošanas ierobežošanu”
7. Alkoholisko dzērienu aprites likums

### ***MK noteikumi***

1. MK 2004. gada 23. marta noteikumi Nr. 154 “Kārtība, kādā piesakāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu un organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze”
2. MK 2005. gada 1. februāra noteikumi Nr. 96 “Kārtība, kādā tirgus uzraudzības iestādes pieprasa un saņem preču paraugus, kā arī rīkojas ar tiem pēc laboratoriskās vai cita veida ekspertīzes”
3. MK 06.10.1998. noteikumi Nr. 388 „Noteikumi par tirdzniecības kārtību tirgos, gadatirgos, ielu tirdzniecības vietās un izbaukumos”.
4. MK 19.04. 2005 noteikumi Nr. 272 „Noteikumi par tekstilšķiedru sastāva norādīšanu tekstilizstrādājumu marķējumā”.
5. MK 18.05.1999. noteikumi Nr. 178 „Kārtība, kādā norādāmas preču un pakalpojumu cenas”.
6. MK 03.08.1999. noteikumi Nr. 273 „Apavu izstrādājumu marķēšanas kārtība”.
7. MK 29.02.2000. noteikumi Nr. 78 „Stikla izstrādājumu marķēšanas noteikumi”.
8. MK 04.04.2000. noteikumi Nr. 128 „Rotāļlietu drošuma noteikumi”.
9. MK 30.05.2000. noteikumi Nr. 187 „Iekārtu elektrodrošības noteikumi”.
10. MK 30.05.2000. noteikumi Nr. 188 „Iekārtu elektromagnētiskās saderības noteikumi”.
11. MK 07.03.2000. noteikumi Nr. 92 „Noteikumi par mājsaimniecības elektrisko ledusskapju un saldētavu energoefektivitāti un atbilstības novērtēšanu”.
12. MK 28.05.2002. noteikumi Nr. 208 „Noteikumi par mājsaimniecības ledusskapju un saldētavu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
13. MK 28.05.2002. noteikumi Nr. 209 „Noteikumi par mājsaimniecības veļas mazgāšanas mašīnu, veļas žāvēšanas mašīnu un kombinēto veļas mazgāšanas un žāvēšanas mašīnu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
14. MK 28.05.2002. noteikumi Nr. 210 „Noteikumi par mājsaimniecības spuldžu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
15. MK 02.03.2004. noteikumi Nr. 119 „Noteikumi par mājsaimniecības cepeškrāšņu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
16. MK 02.03.2004. noteikumi Nr.120 “Noteikumi par mājsaimniecības gaisa kondicionieru marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”
17. MK 28.05.2002. noteikumi Nr. 212 „Noteikumi par mājsaimniecības trauku mazgāšanas mašīnu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
18. MK 08.10.2002. noteikumi Nr. 453 „Būtiskās prasības un marķēšanas kārtība luminiscējošo spuldžu balstiem”.
19. MK 02.05.2000. noteikumi Nr. 165 „Noteikumi par spiedieniekārtām un to kompleksiem”.
20. MK 25.06.2003. noteikumi Nr. 336 „Noteikumi par sprādzienbīstamā vidē lietojamām iekārtām un aizsargsistēmām”.
21. MK 30.05.2000. noteikumi Nr. 186 „Noteikumi par mašīnu drošību”.
22. MK 18.07.2000. noteikumi Nr. 242 „Noteikumi par vienkāršām spiedvertnēm”.
23. MK 18.06.2002 noteikumi nr.234 „Noteikumi par transportējamām spiedieniekārtām”



24. MK 30.04.2002. noteikumi Nr. 171 „Radioiekārtu atbilstības novērtēšanas noteikumi”.
25. MK 22.08.2000. noteikumi Nr. 283 „Telekomunikāciju gala iekārtu atbilstības novērtēšanas noteikumi”.
26. MK 19.12.2000. noteikumi Nr. 448 „Riteņu transportlīdzekļu un to sastāvdaļu atbilstības novērtēšanas noteikumi”.
27. MK 20.07.2004. noteikumi Nr. 608 „Noteikumi par marķējumā un reklāmas publikācijās patērētājiem sniedzamo informāciju par jaunu vieglo automobiļu degvielas patēriņu un CO<sub>2</sub> izplūdi”.
28. MK 10.04.2001. noteikumi Nr. 163 „Noteikumi par iekārtām, kurās tiek izmantots gāzveida kurināmais”.
29. MK 30.04.2001. noteikumi Nr. 181 „Būvizstrādājumu atbilstības novērtēšanas kārtība reglamentētajā sfērā”.
30. MK 29.01.2002. noteikumi Nr. 42 „Noteikumi par mājsaimniecības preču marķēšanu, norādot informāciju par trokšņu emisiju vidē”.
31. MK 23.04.2002. noteikumi Nr. 163 „Noteikumi par trokšņa emisiju no iekārtām, kuras izmanto ārpus telpām”.
32. MK 19.03.2002. noteikumi Nr. 121 „Būtiskās prasības aerosolu flakoniem un to marķēšanas kārtība”.
33. MK 11.02.2003. noteikumi Nr. 74 „Prasības individuālajiem aizsardzības līdzekļiem, to atbilstības novērtēšanas kārtība un tirgus uzraudzība”.
34. MK 01.04.2003 noteikumi nr. 144 „Noteikumi par atpūtas kuģu būvniecību, atbilstības novērtēšanu un piedāvāšanu tirgū”
35. MK 22.04.2004 noteikumi nr.416 „Noteikumi par ūdenssildāmajiem katliem”
36. MK 25.04.2000 noteikumi nr. 158 „Noteikumi par bīstamo ķīmisko vielu un bīstamo ķīmisko produktu lietošanas un tirdzniecības ierobežojumiem un aizliegumiem”
37. MK 03.09.2002 noteikumi nr.400 „Darba aizsardzības prasības drošības zīmju lietošanā”
38. MK 22.05.2001 noteikumi nr. 202 „Noteikumi par fasēto preču nominālā daudzuma un iepakojuma nominālā tilpuma standartvērtībām”
39. MK 2004. gada 13. aprīļa noteikumi Nr.282 “Ugunsdrošības preču, ugunsdzēsības iekārtu un ierīču atbilstības novērtēšanas noteikumi”
40. MK 2000. gada 2. maija noteikumi Nr. 163 “Noteikumi par kompleksiem tūrisma pakalpojumiem”
41. MK 13.07.1999.g. Noteikumi Nr.257 “Noteikumi par patērētāja kreditēšanas līgumu”
42. MK 2002. gada 28. maija noteikumi Nr. 207 “Noteikumi distances līgumu”
43. MK 1999. gada 21. septembra noteikumi Nr.327 “Noteikumi par līgumu, kas noslēgts ārpus uzņēmuma (uzņēmējsabiedrības pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas”
44. MK 1999. gada 21. septembra noteikumi Nr.325 “Noteikumi par līgumu par dzīvošanai paredzētās ēkas vai ēkas daļas lietošanas tiesību iegūšanu uz laiku”
45. MK 2004. gada 21. decembra noteikumi Nr. 1037 “Noteikumi par distances līgumu par finanšu pakalpojumu sniegšanu”
46. MK 2003/01/07 noteikumi Nr. 361 „Noteikumi par nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektroniskajām ierīcēm un iekārtām”

## PTAC darbības virzieni

Galvenais PTAC darbības virziens – patērētāju likumīgo tiesību un interešu īstenošana.

Darbības veidi – tirgus uzraudzības un kontroles veikšana, administratīvo sodu piemērošana par pārkāpumiem, nedrošu preču un pakalpojumu izplatīšanas aizliegšana, reklāmas tirgus uzraudzība, maldinošas un aizliegtas reklāmas novēršana, līgumu un līguma projektu uzraudzība, ko slēdz patērētājs ar uzņēmēju, patērētāju informēšana, juridiskas palīdzības sniegšana, uzņēmēju informēšana par viņu pienākumiem, sabiedrības informēšana par aktualitātēm PTAC darbībā u.c.

PTAC stratēģiskais mērķis ir **īstenot patērētāju tiesību un interešu aizsardzību**, lai nodrošinātu iedzīvotājiem iespēju dzīvot veselīgi un droši, būt pārliecinātiem par produktu un pakalpojumu drošumu, iespēju efektīvi realizēt savas patērētāja tiesības, kā arī nodrošinot sabiedrības līdzdalību un informētību par patērētāju tiesībām un interesēm.

### PTAC darbības prioritātes ir:

- ✓ augsta līmeņa patērētāju tiesību aizsardzības nodrošināšana, īpaši ņemot vērā bērnu, cilvēku ar veselības traucējumiem un gados vecu cilvēku vajadzības un nodrošinot Latvijas patērētājiem vienlīdzīgus nosacījumus ar citu Eiropas Savienības dalībvalstu patērētājiem;
- ✓ novērst nedrošu preču un pakalpojumu izplatīšanu Latvijas tirgū, līdz ar to novēršot arī to tālāku izplatīšanu citās Eiropas Savienības dalībvalstīs;
- ✓ novērst maldinošas reklāmas izplatību, nodrošināt bērnu tiesību ievērošanu reklāmā;
- ✓ nodrošināt netaisnīgu līguma noteikumu izmantošanu, kā arī citu patērētāju ekonomisko interešu pārkāpumu esamību;
- ✓ dot iespēju patērētājam izdarīt uz informāciju balstītu izvēli, veicot efektīvus pasākumus patērētāju zināšanu līmeņa paaugstināšanai;
- ✓ attīstīt uzņēmēju informēšanas pasākumus, lai veicinātu uzņēmēju zināšanu līmeņa paaugstināšanos un normatīvo aktu ievērošanu;
- ✓ nodrošināt iespēju attīstīties uzņēmējiem, kas izpilda savus pienākumus attiecībā pret patērētājiem;
- ✓ dot iespēju patērētāju nevalstiskajām organizācijām izteikt viedokli un priekšlikumus lēmumu pieņemšanas procesā

### Veicot adekvātu tirgus uzraudzību un patērētāju tiesību aizsardzības īstenošanu:

- tiek samazināta iespēja patērētājiem gūt kaitējumu viņu veselībai vai dzīvībai, izmantojot nedrošas preces vai pakalpojumus;
- tiek nodrošināta labvēlīga uzņēmējdarbības vide un godīga konkurence, jo negodīgi uzņēmēji nevar pelnīt uz to uzņēmēju rēķina, kuri izpilda visas normatīvajos aktos noteiktās prasības;
- tiek nodrošināta informācijas pieejamība patērētājiem, kas dod viņiem iespēju izdarīt uz informāciju balstītu izvēli, tādējādi efektīvāk izmantojot savus līdzekļus;
- tiek nodrošinātas personas, kā arī kopumā visas sabiedrības intereses reklāmas jomā, novēršot maldinošu un aizliegtu reklāmu izplatību, līdz ar to nodrošinot vienlīdzīgus konkurences apstākļus, kā arī patērētāju tiesību aizsardzību;

- tiek nodrošināta netaisnīgu līguma noteikumu novēršana līgumos ar patērētājiem, nepieciešamās informācijas sniegšana līgumos u.c.
- tiek nodrošināta iespēja patērētājiem realizēt savas tiesības – saņemt drošu preci vai pakalpojumu, saņemt informāciju, kā arī atlīdzību un realizēt citas patērētāja tiesības.

## Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti 2004.gadā un to izvērtējums

Kā patstāvīga funkcija netiek veikta konsultāciju sniegšana uzņēmējiem, kas būtu ļoti svarīga, jo patreiz ir redzams, ka uzņēmēji bieži vien nezina savus pienākumus un labprāt saņemtu informāciju no uzraudzības iestādēm.

Ņemot vērā jaunus normatīvus aktus, PTAC tiek uzdotas arvien jaunas funkcijas, kas netiek nodrošinātas ar atbilstošu administratīvo kapacitāti. Kopš 1998.gada, kad PTAC tika izveidots, ir pieņemti vairāki jauni likumi un vairāki desmiti jaunu Ministru kabineta noteikumu, kuru uzraudzība uzticēta PTAC. Tikai neliels papildus finansējums tika piešķirts, lai PTAC izveidotu reģionālās struktūrvienības. Diemžēl 2004.gada nogalē nācās 4 (Valmiera, Jelgava, Tukums, Rēzekne) no 7 reģionālajām struktūrvienībām slēgt finanšu resursu trūkuma dēļ. Šobrīd darbojas tikai 3 reģionālās struktūrvienības Daugavpilī, Ventspilī un Liepājā.

Arī 2004.gadā netika piešķirts papildus finansējums, kaut arī ir pieņemti vairāki jauni MK noteikumi un likumi, kuru realizācijai PTAC finansējuma nav, piemēram, Informācijas sabiedrības pakalpojumu uzraudzībai, ķīmisko vielu klātbūtnes uzraudzībai, distances līgumu par finanšu pakalpojumiem uzraudzībai, aviopasažieru tiesību ievērošanas uzraudzībai.

Papildus funkcijas PTAC tika uzliktas arī pieņemot jaunus MK noteikumus par kārtību, kādā piesakāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu, kārtību, kādā organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze, jo paredz PTAC izskatīt un izvērtēt visus iesniegtos pieprasījumus ekspertīzes veicēju nozīmēšanai, lai izvērtētu, vai ekspertīze lietderīga.

### Trūkumi un galvenās problēmas:

- Daudzi no spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem tiek uzraudzīti tikai virspusēji, kā arī atsevišķi akti netiek uzraudzīti vispār;
- Nepietiekama institucionālā kapacitāte, īpaši tirgus uzraudzības jomā, kurā nepārtraukti tiek papildināta normatīvā bāze, ka uzliek PTAC jaunus pienākumus
- Riska vērtēšanas trūkums iestādē – gan tirgus uzraudzībā, gan reklāmas un citu patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu uzraudzībā;
- nepietiekama darba samaksa, kā rezultātā darbinieki bieži pāriet uz privātstruktūrām un labāk apmaksātām vietām valsts pārvaldē; sakarā ar ļoti zemu atalgojuma līmeni trūkst speciālistu gan tirgus uzraudzības veikšanai konkrētām precēm, gan reklāmas uzraudzībai un īpaši līgumu uzraudzībai
- ļoti vājš nodrošinājums ar IT iekārtām, nav atbilstoša programmatūra, līdz ar to ir vāja informācijas apmaiņas sistēma gan iekšienē, gan ar citām institūcijām;

- patreizējā finanšu pieprasīšanas sistēma, kā arī iestādes ļoti niecīgais budžets būtībā liedz iespēju iesaistīties dažādos Eiropas kopējos projektos, jo to plānošana notiek tikai nākošā gada budžeta ietvaros;
- līdzekļu trūkuma dēļ uzmanība tiek vērsta uz viena konkrētā patērētāja problēmu, nevis uz patērētāju kolektīvo interešu aizsardzību.

Šobrīd PTAC finanšu un cilvēkresursu trūkuma dēļ nenodrošina šādu likumos noteikto uzdevumu veikšanu:

1. Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma uzraudzību, tas ir – tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas uzraudzībai elektroniskā vidē;
2. Mašīnu, individuālās aizsardzības līdzekļu, spiedvertņu un spiedieniekārtu, iekārtu, kurās izmanto gāzes kurināmo, radioiekārtu un telekomunikāciju gala iekārtu, riteņu transportlīdzekļu, atpūtas kuģu, ūdenssildāmo katlu, ugunsdrošības preču, darba aizsardzības drošības zīmju, kā arī tikai daļēji veic elektroiekārtu, rotaļlietu un būvizstrādājumu, tekstilizstrādājumu, apavu izstrādājumu, ķīmisko vielu klātbūtnes uzraudzību.
3. Trokšņa pārbaudes.
4. Pilnvērtīgi neiesaistās ātrās informācijas aprītē par bīstamām precēm, jo netiek veikta preču testēšana.
5. Patērētāju kreditēšanas līgumu, distances līgumu, netaisnīgu līguma noteikumu uzraudzība, maksājuma karšu izmantošanas uzraudzība.
6. Aviopasažieru tiesību aizsardzība.

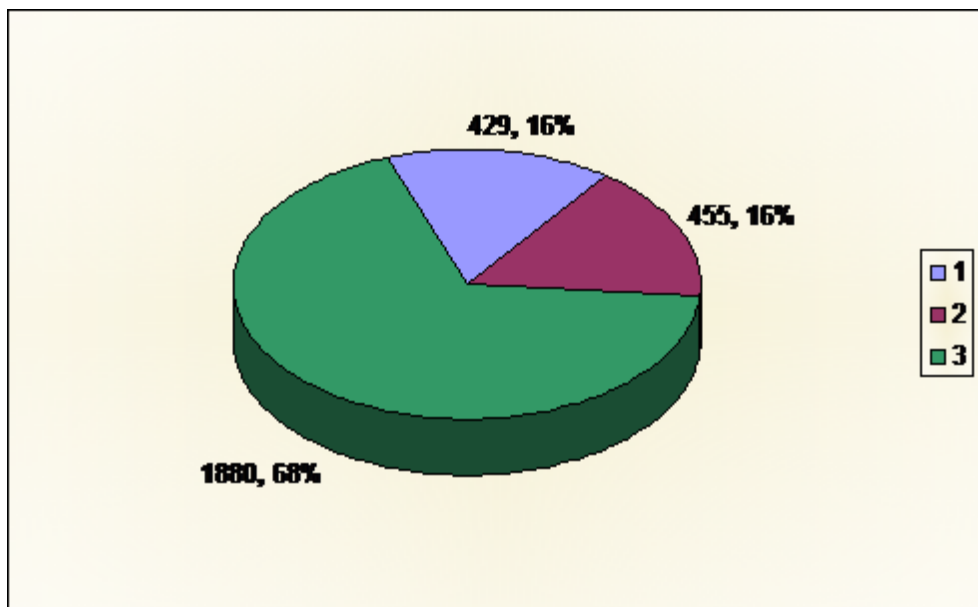
## ***Tirgus uzraudzība***

PTAC Tirgus uzraudzības daļa (10 amatpersonas) un reģionālo sektoru 14 darbinieki atbilstoši savai kompetencei kontrolē un uzrauga, kā tirdzniecības un pakalpojumu uzņēmumi ievēro likumu un citu normatīvo aktu prasības attiecībā uz precēm un pakalpojumiem, sniegto informāciju, kā arī svara un mēra pareizu noteikšanu. PTAC Tirgus uzraudzības daļa un reģionālo sektoru darbinieki nodrošina plānoto rezultātīvo rādītāju izpildi saskaņā ar programmu “Patērētāju tiesību aizsardzība”.

Darba plāns 2004.gadam paredzēja 4200 pārbaudes, sevišķu uzmanību pievēršot rotaļlietu un elektroiekārtu tirdzniecībai.

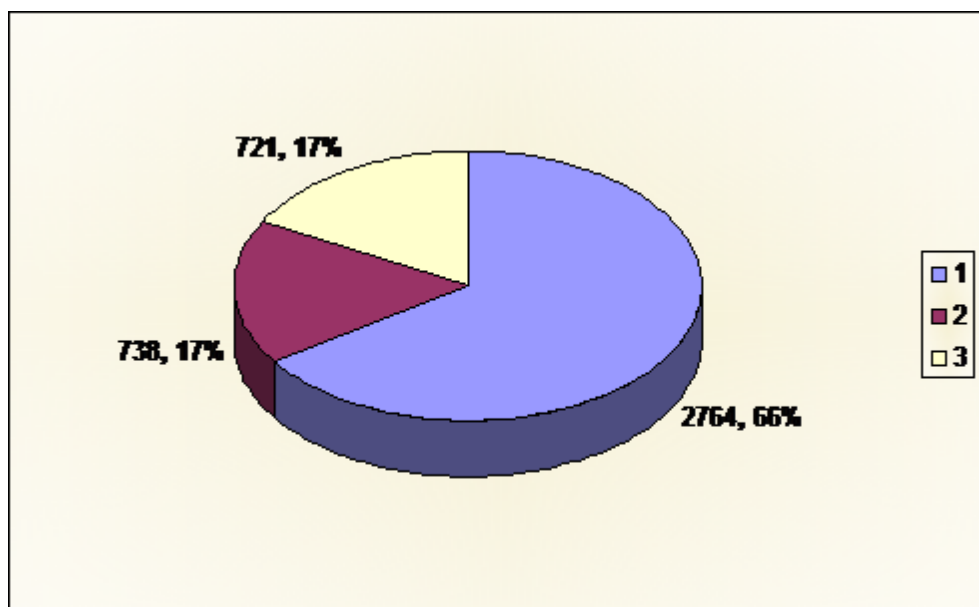
Centrs 2004.gadā ir veicis 4223 pārbaudes tirdzniecības un pakalpojumu uzņēmumos. Nozīmīgākajos objektos veiktas regulāras pārbaudes, sastādīti pārbaudes akti un vienmēr tiek norādīts uz konstatētajiem trūkumiem. Regulāri tiek kontrolēta trūkumu novēršanas gaita un termiņi.

**Tirgus uzraudzība 2004. gadā tirdzniecības uzņēmumos (pēc atrašanās vietas)**



1. Tirgi
2. Tirdzniecības vietas
3. Veikali

**Tirgus uzraudzība 2004. gadā tirdzniecības un pakalpojumu uzņēmumos**



1. Tirdzniecības uzņēmumi
2. Pakalpojumi
3. Ēdināšana

Veicot pārbaudes ir atklātas šādas galvenās neatbilstības patērētāju tiesību aizsardzību regulējošo aktu prasībām:

- ✓ Netiek uzrādīti atbilstības dokumenti, kur tie nepieciešami;
- ✓ Netiek sniegta pilna un valsts valodā patiesa informācija par precī, tās īpašībām, cenu un netiek izsniegta lietošanas instrukcija;
- ✓ Netiek ievērotas patērētāju prasījuma saņemšanas un izskatīšanas kārtības prasības;
- ✓ Netiek ievērotas cenu norādīšanas kārtības prasības;
- ✓ Pārkāpumi pārsvarā tiek novērsti un lai uzņēmējdarbības veicēji to varētu kvalitatīvāk veikt, tiem tiek sniegtas konsultācijas;

Pateicoties grozījumiem likumā „Par valsts budžetu 2004.gadam” tika saņemts neliels finansējums preču testēšanai, kas deva iespēju pievērst pastiprinātu uzmanību rotaļlietu un elektropreču drošumam. Viena elektroiekārtas ekspertīze izmaksāja no 400,00 līdz 600,00 latiem, rotaļlietu ekspertīzes izmaksas bija no 100,00 līdz 300,00 latiem.

2004.gadā Centrs veica 85 rotaļlietu un 30 elektroiekārtu paraugu pārbaudes. No rotaļlietu paraugiem tikai 4 atbilda visām noteiktajām prasībām. 24 paraugi uzskatāmi par bīstamām precēm, 80 paraugiem nebija nepieciešamais marķējums, kā arī informācijas tulkojums valsts valodā. Arī CE marķējums 55 gadījumos nebija atbilstošs un 6 gadījumos nebija vispār. No elektroiekārtu paraugiem 12 atbilda visām noteiktajām prasībām. 10 paraugi uzskatāmi par bīstamām precēm, 11 paraugiem neatbilda marķējums, nebija lietošanas instrukcijas, norādes par ražotāju. Bīstamās preces izņemtas no tirgus savstarpēji vienojoties ar uzņēmējiem.

Bīstamās rotaļlietas galvenokārt bija ražotas Ķīnā, kā arī Polijā, Čehijā un Vācijā. Bīstamās rotaļlietas bija: mīkstās rotaļlietas un plastmasas rotaļlietas. Galvenie riski, ko rada minētās bīstamās rotaļlietas bija:

- ✓ iespēja bērniem aizrīties, nosmakt,
- ✓ iespēja gūt traumas (sagriezumus) un
- ✓ paaugstināts svina un hroma sastāvs krāsojumā (vienai plastmasas rotaļlietai)

No elektroiekārtām lielākoties bīstamas bija pārvietojamās galda lampas, eļļas radiators, ūdens sildītāji un ziemassvētku apgaismes virtenes. Ar elektroiekārtu izmantošanu saistītie galvenie riski:

- ✓ nav nepieciešamā izolācija, kā rezultātā var būt iespēja patērētājam gūt elektrošoku un radīt kaitējumu patērētāja veselībai vai mantai.

Tirgus uzraudzībā ļoti svarīga ir iesaistīto institūciju efektīva sadarbība. PTAC galvenie sadarbības partneri tirgus uzraudzībā ir Valsts Būvinspekcija, Valsts Darba inspekcija, Valsts sanitārā inspekcija, muiža, a/s Izstrādājumu bīstamības novērtēšanas aģentūras inspekcija (IBNA) un Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD). Ar Valsts Būvinspekciju 2004.gadā veiktas 19 kopējās pārbaudes par būvizstrādājumiem, ar IBNA – 12 (spiedieniekārtas un vienkāršās spiedvertnes) un Valsts Darba inspekciju - 7 pārbaudes par individuālajiem aizsardzības līdzekļiem, kopā ar CSDD – 1 pārbaude par riteņu transportlīdzekļu un to sastāvdaļu atbilstību.

Pirms katra nākamā gada tiek saskaņota sadarbības iespēja ar iepriekšminētām institūcijām un tad saskaņots aptuvenais pārbaudžu skaits. Pirms katras iepriekš saskaņotās pārbaudes dienas tiek veiktas korekcijas, t.i. – konkretizēta iespēja veikt pārbaudi. Uzņēmējdarbības veicējs, kuru pārbaudīs, tiek noteikts pēdējā brīdī pirms kontroles uzdevuma saņemšanas.

Kopš 2004.gada 1.maija, Latvijai kļūstot par Eiropas Savienības dalībvalsti, PTAC pilnībā iesaistās Ātrās informācijas apmaiņas sistēmā RAPEX par bīstamām precēm starp

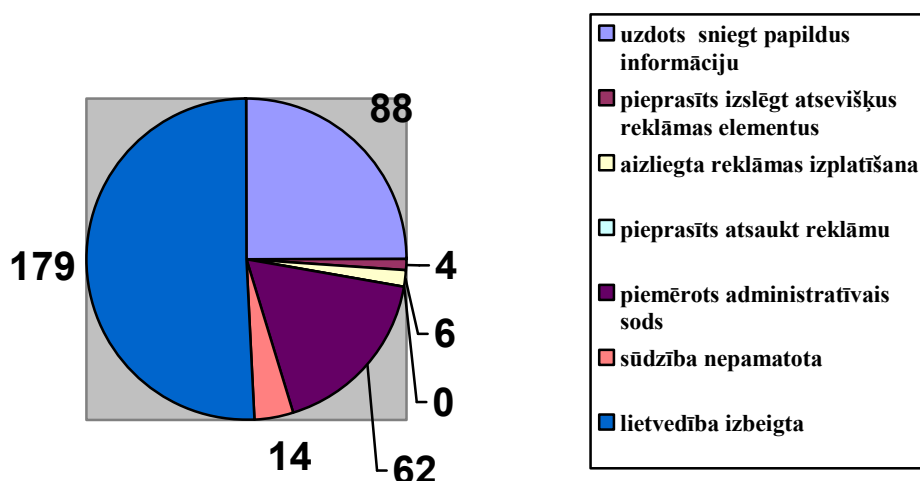
Eiropas Savienības valstīm. Tās ietvaros 2004.gadā saņemti 204 ziņojumi par bīstamām precēm, kurus pārbaudot, no apgrozības tika izņemtas 585 preču vienības. RAPEX sistēmas darbība ir ļoti liels atbalsts uzraudzības institūcijām, jo sniedz informāciju par tām bīstamajām precēm, kas konstatētas citur Eiropas Savienībā, līdz ar to veiksmīgāk var veikt tirgus uzraudzību, koncentrējot spēkus tur, kur ir lielākā bīstamība.

## Reklāmas uzraudzība

2004.gadā veicot reklāmas uzraudzību, pēc PTAC iniciatīvas tika izvērtētas 8722 reklāmas un saņemtas 39 sūdzības. Lietu detalizēta izpēte uzsākta 353 gadījumos, kur attiecīgi pieņemti tabulā norādītie lēmumi.

Viens no labākajiem PTAC panākumiem reklāmas jomā ir vienošanās ar tūrisma pakalpojumu un aviopārvadājumu veicējiem par lidostu nodokļu ietveršanu cenās.

### Reklāmas lietu izpēte



## Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana

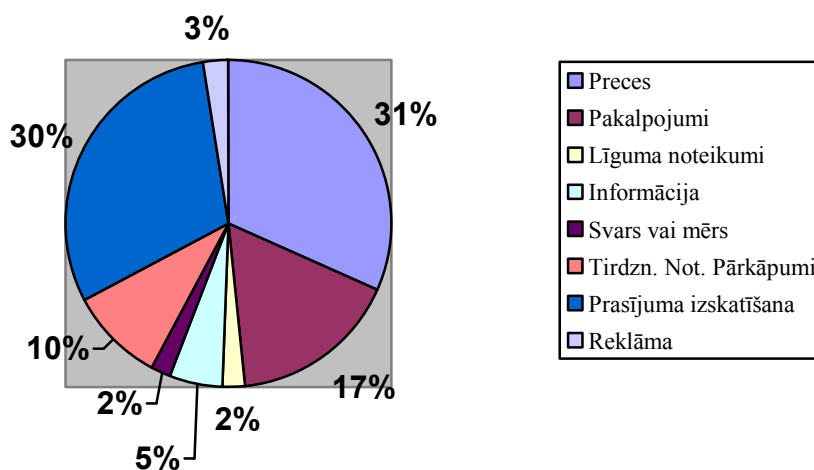
Centrs 2004. gadā ir izskatījis arī 943 patērētāju iesniegumus un sūdzības (turpmāk sūdzības), kā rezultātā panākts, ka patērētājiem tiek atmaksāta par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm un pakalpojumiem samaksātā nauda Ls 130861 apmērā. Kopā ar sūdzībām par reklāmu, saņemtas 982 sūdzības. Salīdzinājumam 2002.gadā saņemti 767 sūdzības, bet 2003.gadā – 978 sūdzības.

2004.gadā par labu patērētājam atrisinātas 510 patērētāju sūdzības, kas sastāda 54 % no visām izskatītajām 943 sūdzībām, nepamatotas ir bijušas 184 sūdzības, kas sastāda 20%. Sūdzībās lielākā daļa pretenziju -729 ir norādītas par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm (apaviem, elektroprecēm, tekstilizstrādājumiem u.c.) un pakalpojumiem (tūrisma, lietu izgatavošanas, remonta u.c. pakalpojumiem). Patērētāji

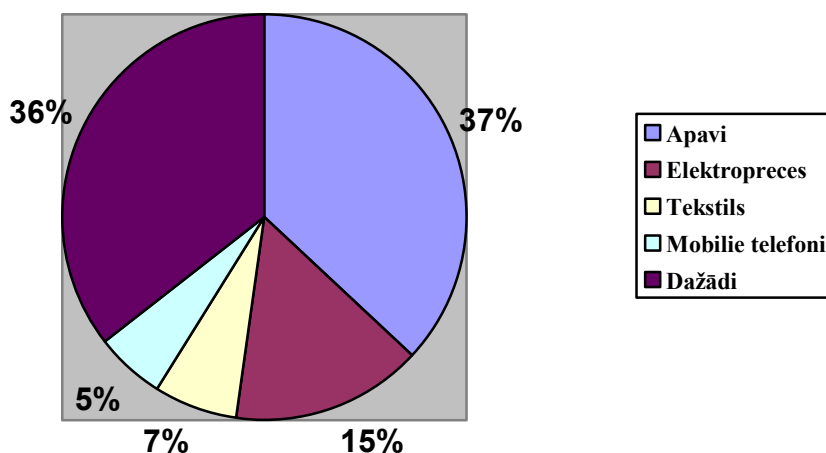
izteikuši 454 pretenzijas arī pret pārdevējiem un pakalpojuma sniedzējiem par patērētāja prasījuma pieteikuma izskatīšanas kārtības neievērošanu, 32 pretenzijas par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu, 79 pretenzijas par nepilnīgas informācijas sniegšanu, 29 - par nepareizi noteiktu samaksu par pirkumu un svaru vai mēru un 144 citas dažādas pretenzijas.

2004.gadā pavisam saņemti un izskatīti 1166 iesniegumi par ekspertīzes veicēju paziņošanu, salīdzinājumam 2003.gadā - 777 iesniegumi. Izskatot iesniegumus, Centrs ir izvērtējis ekspertīzes veikšanas lietderību. Konstatējot ekspertīzes veikšanas nelietderību, ir devis saistošus norādījumus pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem par patērētāja prasības izpildi, ja prasība ir bijusi pamatota.

### Iesniegumi un sūdzības 2004.gadā

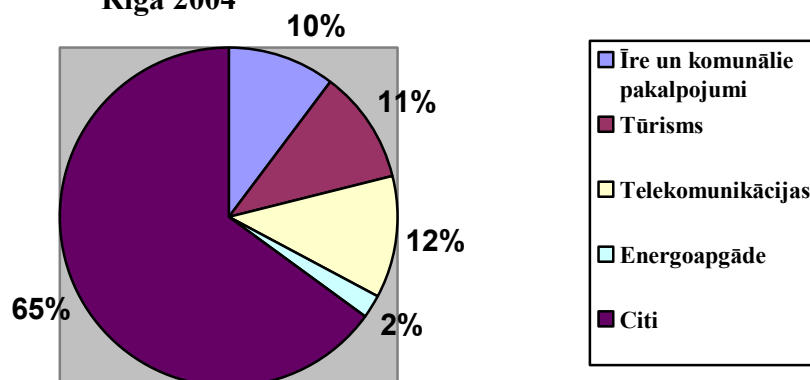


### Sūdzības par precēm Rīgā 2004

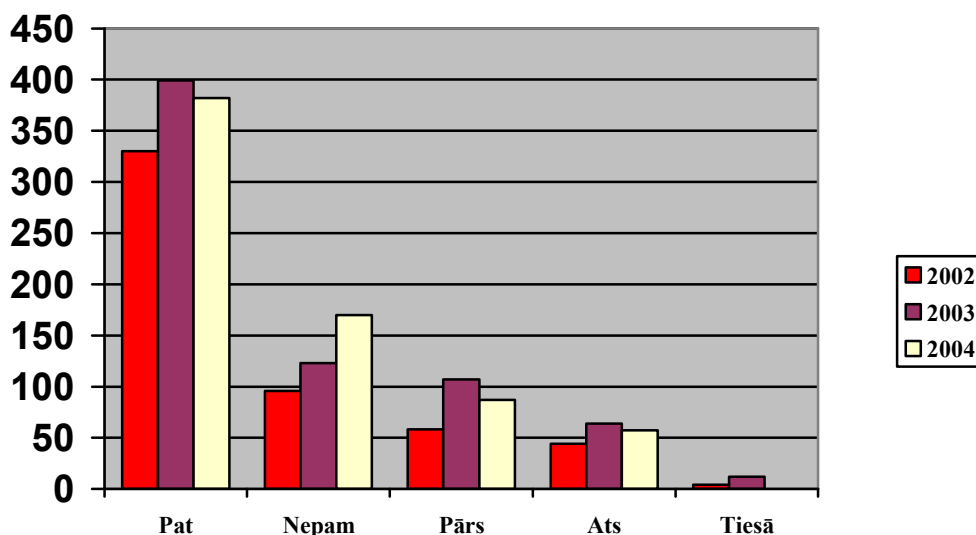




### Sūdzības par pakalpojumiem Rīgā 2004



### Iesniegumu un sūdzību izskatīšanas rezultāti Rīgā 2002-2004



Saīsinājumi:

Pat – atrisināts par labu patērētājam

Nepam – sūdzība nepamatota

Pārs – sūdzība pārsūtīta citai institūcijai

Ats – sūdzība atsaukta, atteikta

Tiesā – prasības pieteikums iesniegts tiesā

Izskatot sūdzības, Centram jāņem vērā visu spēkā esošo normatīvo aktu prasības, tajā skaitā Administratīvā procesa likumā noteiktais, t.i. jāizvērtē strīdā iesaistīto pušu skaidrojumi, nepieciešamības gadījumā jāpieprasa papildu informācija, dokumentāri pierādījumi, jāuzklausa liecinieku liecības. Ņemot vērā iepriekšminēto, tiek lemts par administratīvā akta izdošanu vai lietas izbeigšanu. Administratīvā akta nepildīšanas gadījumā, Centrs uzsāk darbības, kas saistītas ar administratīvā akta piespiedu izpildi. Tā kā Administratīvā procesa likums uzliek papildus pienākumus iestādei lietas izskatīšanā, katras sūdzības izskatīšana aizņem arvien vairāk laika un prasa papildus gan cilvēkresursus, gan arī finanšu resursus.

Par reklāmas pārkāpumiem joprojām ir neliels skaits sūdzību, kas varētu liecināt gan par patērētāju nepietiekamu informētību, gan arī zemo uzticēšanos reklāmai. Tas varētu būt saistīts arī ar to, ka rakstot sūdzību par reklāmu, patērētājs neprasa un necer saņemt kādus labumus sev, tādēļ arī ir mazāka ieinteresētība

PTAC izskatīja 4 starptautiskas ar distances līgumu (preču pirkšana un pārdošana pēc kataloga) saistītas sūdzības un 2 lietas reklāmas jomā. Divas lietas, saistītas ar distances līgumu, starp Latvijas patērētājiem un Igaunijas uzņēmējiem tika atrisinātas, pateicoties veiksmīgai sadarbībai ar Igaunijas Patērētāju padomi.

PTAC 2004.gadā saņemtas 109 sūdzības no fiziskām un juridiskām personām (mācību iestādes, valsts institūcijas, uzņēmēji, ārstniecības iestādes) par Spānijas uzņēmuma *European City Guide maldinošām* darbībām, kurš izsūta veidlapu, lūdzot precizēt informāciju par savu iestādi, pēc tam pieprasot par to ļoti augstu samaksu, par kuru informācija sniegta veidlapas apakšā maziem burtiem. Diemžēl, tā kā ES direktīva par netaisnīgiem līguma noteikumiem attiecas tikai uz patērētājiem – fiziskām personām, pagaidām šis jautājums nav atrisināts.

## **Līgumu uzraudzība**

Visbiežāk konstatētie netaisnīgie līguma noteikumi – nesamērīgi līgumsodi, dubulti vai pat vairākkārtīgi līgumsodi par vienu un to pašu saistību pārkāpumu, strīdu izskatīšanas iespēju piedāvāšana tikai šķīrējtiesā, ierobežojot vai izslēdzot patērētāja tiesības griezties vispārējās jurisdikcijas tiesā un patērētāju tiesību aizsardzības iestādēs, tāpat arī līguma noteikumi, kas ierobežo pārdevēja, pakalpojuma sniedzēja vai ražotāja atbildību par preču un pakalpojumu atbilstību līguma noteikumiem, atļauj ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vienpusēji atkāpties no līguma, izņemot gadījumu, kad tāda iespēja ir nodrošināta arī patērētājam, vai atļauj ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam izbeigt beztermiņa līgumu bez brīdinājuma.

PTAC arvien vairāk vēršas patērētāji ar sūdzībām par netaisnīgiem līguma noteikumiem, kā arī ar līgumiem izvērtēt patērētājiem piedāvātos līguma projektus un noslēgto līgumu noteikumus. Pārsvārā sūdzības ir par noslēgto patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumiem, bieži ir sūdzības par kabeļtelevīziju piedāvājumiem līgumu noteikumiem, kā arī, ņemot vērā nekustamo īpašumu tirgus attīstību – arī par nekustamā īpašuma līgumu noteikumiem. Tādējādi secināms, ka pēdējā gada laikā radikāli paplašinājies vērtējamo līgumu noteikumu spektrs, kas pašlaik no daļas darbiniekiem prasa plašas papildus zināšanas daudzās sadzīves un tiesību nozarēs.

Lai nodrošinātu efektīvāku ar patērētājiem jau noslēgto līgumu noteikumu uzraudzību PTAC ir uzsācis jaunu praksi - pieprasīt pārtraukt pildīt netaisnīgos līgumu noteikumus ne tikai ar konkrēto patērētāju noslēgtajā līgumā, bet arī pārējos ar citiem patērētājiem noslēgtajos līgumos, tādējādi no ar paveikto darbu dodot labumu visiem potenciālajiem attiecīgās preces vai pakalpojuma patērētājiem – aizsargājot patērētāju kolektīvās intereses.

2004.gadā pieņemti 6 lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem, papildus arī PTAC ir sniedzis lielu skaitu atzinumus par netaisnīgiem līguma noteikumiem.

## **Patērētāju informēšana**

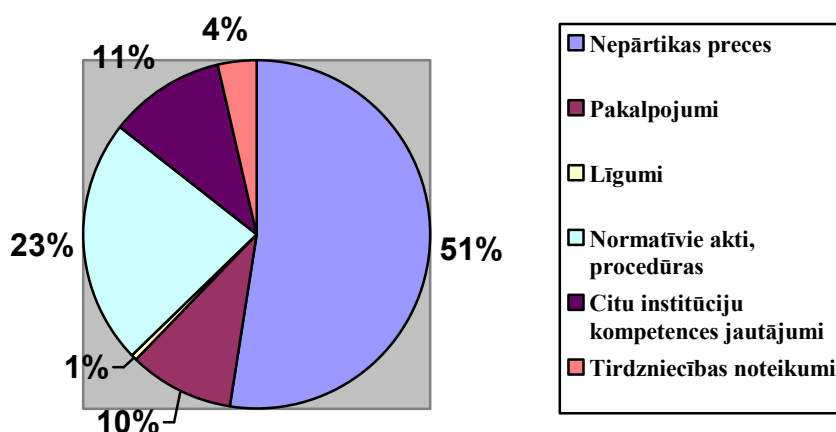
Centrs, tai skaitā reģionālie sektori, 2004.gadā kopā ir sniedzis **23668** konsultācijas patērētājiem un juridiskām personām par patērētāju tiesībām, atbilstošiem normatīviem

aktiem, par patērētāju tiesībām iegādājoties līguma noteikumiem neatbilstošas preces vai pakalpojumus, par netaisnīgiem līguma noteikumiem līgumos ar patērētājiem. Sniegtas arī 3476 juridiskās konsultācijas. Salīdzinājumam, 2002. gadā sniegtas 14404 un 2003. gadā - 20216 konsultācijas, tātad konsultāciju skaits nepārtraukti pieaug. Lielākā daļa konsultāciju tiek sniegtas telefoniski.

Konsultācijās, galvenokārt, tika sniegta informācija par patērētāju tiesībām, ja ir iegādāti nekvalitatīvi apavi, mobilie telefoni un cita elektrotehnika, kā arī saņemti līguma noteikumiem neatbilstoši pakalpojumi - nekvalitatīvi pakalpojumi ķīmiskajās tīrītavās, nekvalitatīvi izgatavotas mēbeles un ielikti logi, vai arī pakalpojums netiek sniegts līgumā noteiktos termiņos. Diagrammā norādīts sadalījums, par kādiem jautājumiem patērētājiem sniegtas konsultācijas.

Likvidējot reģionālos sektoros Valmierā, Tukumā, Jelgavā un Rēzeknē ir parādījusies attiecīgo reģionu patērētāju neapmierinātība sakarā ar neziņu, kur griezties pēc informācijas, vai arī ar neapmierinātību par apgrūtinātu piekļūšanu.

### Konsultācijas patērētājiem



2004. gadā patērētāju informēšanai centra telpās tika izdoti 5780 bukleti. Bukletos tika ietverta informācija par patērētāju tiesībām, ja ir iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece vai pakalpojums, kā arī ja prece ir iegādāta izmantojot distances līgumu. Tāpat tika aplūkoti jautājumi, kas ir garantija, kas jāzina par ģenētiski modificētu pārtiku, kas jāzina par cenu norādīšanas kārtību, informācija par patērētāju kreditēšanas līgumiem, energoefektivitātes marķējumu un vispārīga informācija par pašu centru.

#### 2004. gadā tika izgatavoti sekojoši informatīvie bukleti un atgādnēs:

- Patērētāja tiesības, ja iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece
- Patērētāja tiesības, ja iegādāta līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums
- Kas ir garantija?
- Ja vēlaties apmainīt nopirkto preci
- Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

- Energoefektivitātes marķējums
- Patērētāju kreditēšanas līgums
- Kas jāzina par ģenētiski modificētu pārtiku?
- Kas jāzina par cenu norādīšanas kārtību?
- Preces iegāde pēc pasūtījuma

Aktivitātes, kā, piemēram, informējošu pasākumu veikšana skolās par patērētāju tiesībām, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem mazinājusies lielā darba apjomu dēļ. Līdz ar to pārskata gadā šādas aktivitātes tika realizētas tikai pēc pašu skolu uzaicinājumiem.

## **Uzņēmēju informēšana**

Uzņēmēji tiek informēti:

- ✓ veicot pārbaudi,
- ✓ telefoniski,
- ✓ pieņemot PTAC
- ✓ organizējot kopējus seminārus pie uzņēmējiem.

Galvenās problēmas uzņēmējiem ir normatīvo aktu nezināšana vai atsaukšanās uz to nezināšanu. Jautājumi parasti ir konkrēti par noteiktu preču grupu tirdzniecību un visvairāk jautājumi ir bijuši par:

- ✓ rotaļlietām,
- ✓ tekstilizstrādājumu vai apavu izstrādājumu marķēšanu,
- ✓ par tehniskās dokumentācijas uzrādīšanu un prasībām pret to.

2004.gadā tika sniegtas 315 konsultācijas. Dažādu firmu veikalu vadītājiem, menedžeriem un citiem pārstāvjiem tika nolasītas 6 lekcijas par Patērētāju tiesību aizsardzības likuma prasībām, MK noteikumu Nr. 154 "Kārtība, kādā piesakāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu un organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze" prasību ievērošanu un precīzu izpildi, kā arī par preču marķēšanu un tehnisko dokumentāciju nepieciešamību.

Ļoti daudzi uzņēmēji ir iepazinušies ar informāciju Centra mājas lapā un aktīvi to izmanto, it sevišķi informāciju no RAPEX sistēmas par potenciālām bīstamām precēm, kas varētu tikt pārdotas Latvijā.

## **Rezultatīvo rādītāju izpilde**

08.00.00	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	2003	2004	
			plāns	faktiski
	Iestāžu skaits	1	1	1
	Štata vienību skaits	51	51	51
	Tirdzniecības un pakalpojumu uzņēmumos veikto pārbaudžu skaits	4017	4 200	4 223
	<b>Papildus darbības rādītāji</b>			
	Izvērtēto reklāmu skaits			8640
	Izskatīto iesniegumu un sūdzību skaits	978		982
	Ekspertīzes veicēju nozīmēšana	777		1166

	Lēmumi par līguma noteikumiem			6
	Patērētājiem sniegtās konsultācijas	17240		20192
	Uzņēmēju konsultācijas	2976		3476
	Izskatītas administratīvo pārkāpumu lietas	1761		1636
	Uzliktie administratīvie sodi, Ls	19068,0		24903,0

## **Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana un sodu piemērošana**

2004.gadā ir samazinājies izskatīto administratīvo pārkāpumu lietu skaits, bet palielinājies uzlikto administratīvo sodu apjoms latos.

Uzlikto administratīvo sodu apjoms latos ir palielinājies, jo izskatot administratīvo pārkāpumu lietas pie administratīvās atbildības tiek sauktas ne tikai amatpersonas, bet arī juridiskās personas un pārkāpēji, kuri administratīvo pārkāpumu ir izdarījuši atkārtoti gada laikā pēc administratīvā soda piemērošanas.

Pārbaudot tirdzniecības un pakalpojumu uzņēmumus kopumā ir konstatēti - 3865 pārkāpumi. Visbiežāk – 1875 (44%) sastopami pārkāpumi, kas minēti Latvijas administratīvo pārkāpumu kodeksa (turpmāk – kodekss) 155. pantā, tas ir :

- tādu preču piedāvāšana vai pārdošana, kurām nav iespējams identificēt ražotāju vai kuru marķējumā sniegtā informācija vai marķējuma izpildījums neatbilst normatīvo aktu prasībām;
- samaksa par pirkumu vai pakalpojumu vai svars vai mērs nepareizi noteikts;
- netiek ievērota par precēm un pakalpojumiem noteiktās cenas norādīšanas kārtība.

989 (23%) gadījumos ir konstatēti pārkāpumi, kas minēti kodeksa 166.12. pantā, tas ir par normatīvajos aktos noteiktās informācijas nesniegšanu par precī, pakalpojumu, ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju vai par nepilnīgas vai nepatiesas informācijas sniegšanu.

165 (4%) reizes ir konstatēts, ka pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav ievērojis patērētāja prasījuma pieņemšanas un izskatīšanas kārtību – kodeksa 166.11.pants.

133 (3%) reizes konstatēts izpārdošanas un cenu pazemināšanas noteikumu neievērošana – kodeksa 155.9 pants.

125(3%) gadījumos konstatēts, ka tiek realizēta prece bez atbilstības apliecinājumiem vai apstiprinājumiem, par ko sods ir paredzēts kodeksa 166.15. pantā.

Šāds konstatēto pārkāpumu sadalījums daļēji ir skaidrojams arī ar to, ka arī uzraudzības un kontroles darbības šobrīd visvairāk ir vērstas uz preču vizuālu apskati, marķējuma kontroli, kā arī sniegtās informācijas pārbaudi, jo tieši šāda veida darbības prasa vismazākos līdzekļus. Lai konstatētu nopietnākus pārkāpumus – kā preču un pakalpojumu drošuma prasību neievērošana, būtu nepieciešams PTAC štatus papildināt ar speciālistiem dažādu preču un pakalpojumu risku izvērtēšanā, būtu nepieciešams vākt statistiku par negadījumiem, kas saistīti ar preču vai pakalpojumu izmantošanu, kā arī nepieciešams regulārs finansējums preču paraugu testēšanai.

Administratīvie sodi par reklāmas pārkāpumiem galvenokārt piemēroti gadījumos, kad nav panākta reklāmas devēju ieinteresētība normatīvo aktu ievērošanā, par alkohola reklamēšanas pārkāpumiem, par maldinošas reklāmas sniegšanu un par ētikas, morāles, tikumības un pieklājības normu neievērošanu.

Administratīvie sodi par reklāmas pārkāpumiem galvenokārt piemēroti gadījumos, kad nav panākta reklāmas devēju ieinteresētība normatīvo aktu ievērošanā, īpaši:

- ✓ par alkohola reklamēšanas pārkāpumiem (brīdinājuma par alkohola kaitīgumu veselībai neesamība),
- ✓ par maldinošas reklāmas sniegšanu
- ✓ par ētikas, morāles, tikumības un pieklājības normu neievērošanu.

### **Starptautiskā sadarbība un starptautiskie projekti**

Kopš 2003.gada oktobra tiek realizēti Phare 2002 projekta „Tirgus uzraudzības sistēma nepārtikas preču sektorā”, kura ietvaros veikti šādi galvenie pasākumi:

- ✓ izstrādāts Tirgus uzraudzības stratēģijas projekts
- ✓ izstrādāti priekšlikumi par tirgus uzraudzības darbību uzlabošanu
- ✓ apmācīti tirgus uzraudzības iestāžu darbinieki par vispārējo preču drošumu, par dažādu preču drošuma prasībām, riska vērtēšanu u.c.
- ✓ apmācīti patērētāju organizāciju un uzņēmēju organizāciju pārstāvji par jautājumiem, kas saistīti ar tirgus uzraudzību
- ✓ uzsākta Kvalitātes vadības sistēmas ieviešana PTAC
- ✓ uzsākta informācijas apmaiņas sistēmas par bīstamām precēm LRAPEX specifikācijas izstrāde
- ✓ uzsākta tirgus uzraudzībai nepieciešamo datu bāzu izstrāde
- ✓ noorganizēta Baltijas jūras valstu tirgus uzraudzības sadarbības sanāksme

PTAC 2004.gadā aktīvi darbojās vairākās starptautiskās organizācijās un sadarbības tīklos, piedalījās konferencēs, semināros un darba grupās par vispārējiem preču drošuma jautājumiem. Īpaši jāpiemin:

- 1) Kopš 2002.gada PTAC dalība ICPEN - starptautisks sadarbības tīkls, kurā darbojas patērētāju tiesību aizsardzības un godīgas tirdzniecības uzraudzības iestādes, veicinot starptautisko sadarbību negodīgu un maldinošu mārketinga darbību novēršanā;
- 2) CONSUMERS INTERNATIONAL (kopš 1999.gada) – starptautiska nevalstisko patērētāju apvienību organizācija, kura veicina labākas sabiedrības veidošanos, aizsargājot patērētāju tiesības, īpaši mazāk aizsargāto grupu tiesības, starptautiskā līmenī aicinot veidot patērētājiem draudzīgu politiku;
- 3) Dalība PROSAFE (Eiropas valstu preču drošuma uzraudzības iestāžu sadarbības tīkls) – palīdz vispārējās preču drošuma direktīvas piemērošanā, praktisku problēmsituāciju risināšanā, lai veidotu vienotu un drošu tirgu;
- 4) PTAC dalība Eiropas Komisijas darba grupās par dažādu preču drošumu, kas dod iespēju apmainīties ar informāciju par ar precēm saistītiem riskiem, ko konstatējušas citas ES valstis.

### **Pasākumi, kas veikti pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai, un to rezultāti**

PHARE 2002 projekta „Tirgus uzraudzības sistēma nepārtikas preču jomā” ietvaros uzsākta kvalitātes vadības sistēmas ieviešana Patērētāju tiesību aizsardzības centrā. Šādas sistēmas ieviešana sakārtos PTAC iekšējās procedūras, kā arī nodrošinātu sniegto pakalpojumu kvalitātes nepārtrauktu uzlabošanu. Kvalitātes vadības sistēma palīdzēs:

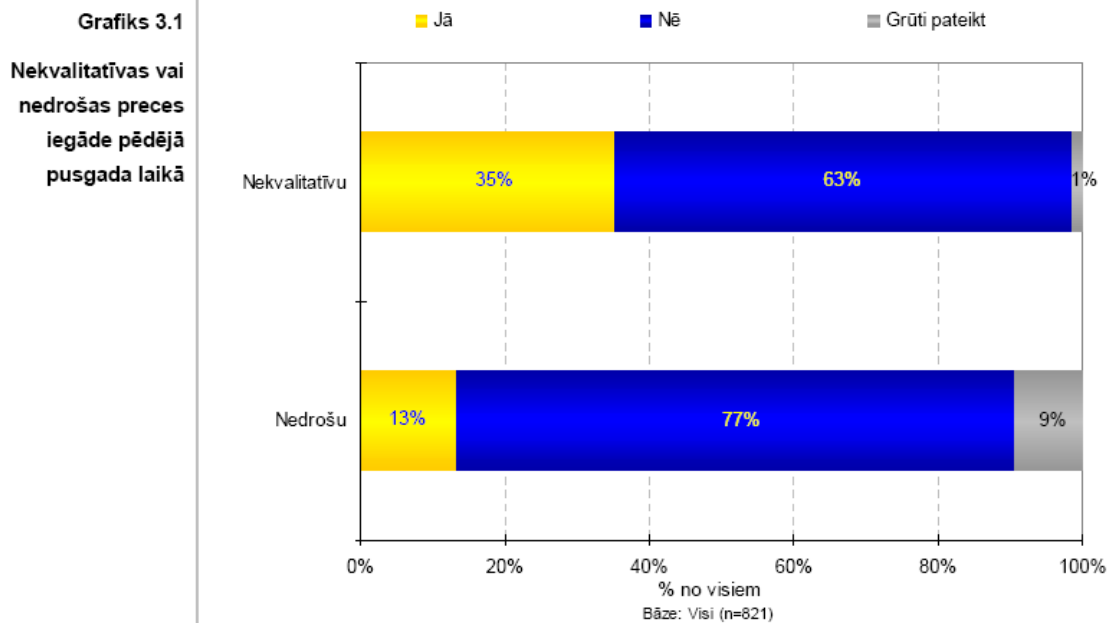
- ✓ labāk izprast problēmas;
- ✓ palielināt darba efektivitāti;
- ✓ uzlabos informācijas apmaiņu un iekšējo komunikāciju;
- ✓ Nodrošina produktu un pakalpojumu kvalitāti;
- ✓ uzlabos attiecības ar klientiem - gan patērētājiem, gan uzņēmējiem.

## Sabiedrības aptaujas rezultāti

PHARE 2002 projekta „Tirgus uzraudzības sistēma nepārtikas preču jomā” ietvaros „Data serviss” veica iedzīvotāju aptauju, lai noskaidrotu, cik informēti ir Latvijas iedzīvotāji par savām patērētāju tiesībām, un uzņēmēju aptauju, lai noskaidrotu, cik labi uzņēmumu pārstāvji pārzina savus pienākumus attiecībā uz patērētāju tiesību ievērošanu.

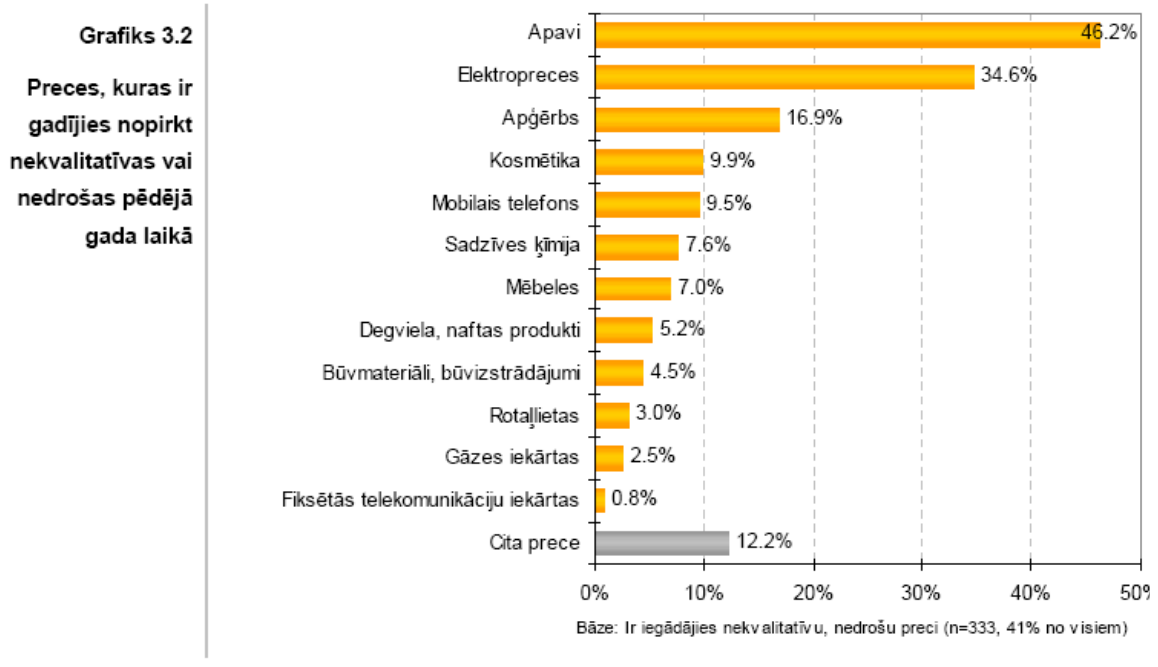
Patērētāju aptaujā galvenie secinājumi bija šādi:

- ✓ Diezgan liels skaits iedzīvotāju uzskata, ka pēdējā pusgada laikā ir iegādājušies nekvalitatīvu (35%) vai nedrošu (13%) precis

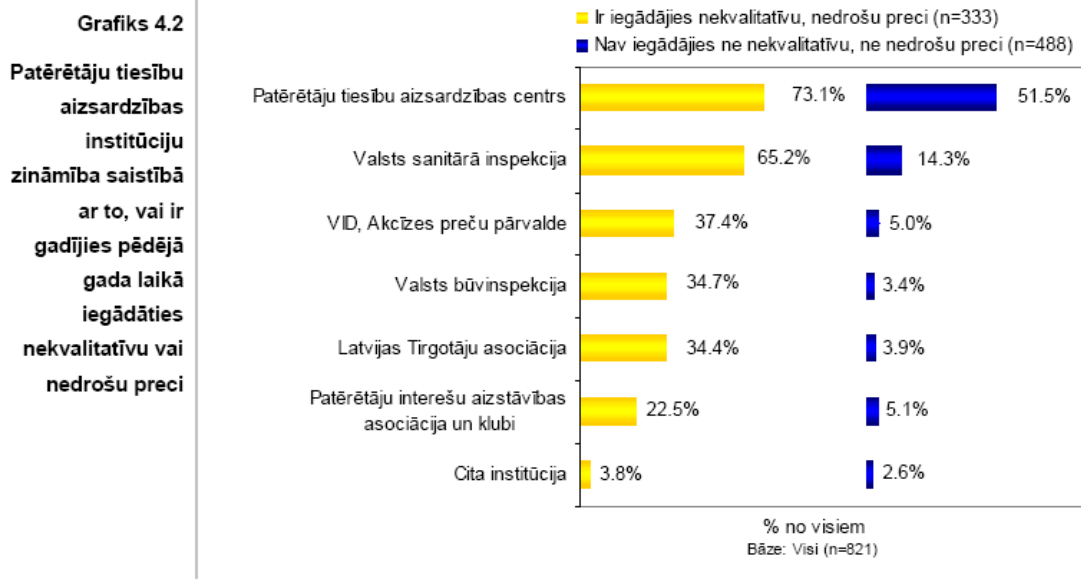




- ✓ Visvairāk problēmas saistītas ar apavu, elektropreču un apģērbu kvalitāti. Kā redzams arī sadaļā par iesniegumu un sūdzību izskatīšanu PTAC visvairāk sūdzības attiecībā uz precēm tiek saņemtas par apaviem, elektroprečiem un apģērbu (tekstila izstrādājumiem).

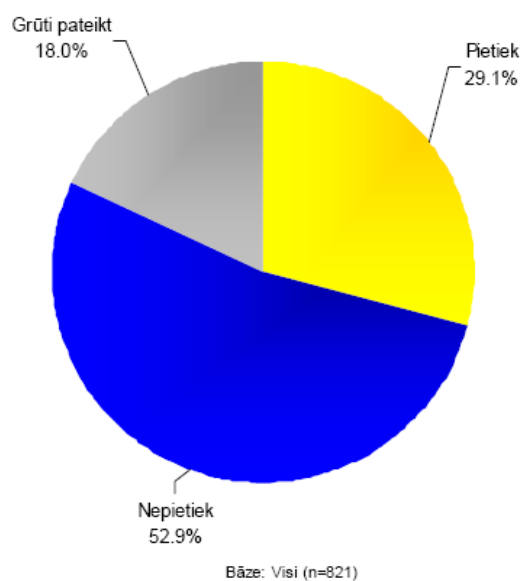


- ✓ Iedzīvotāji interesējas par patērētāju tiesību uzraudzības institūcijām tad, kad praktiski nepieciešams risināt radušos problēmu



- ✓ 52,9 % iedzīvotāju uzskata, ka viņiem pietrūkst informācijas, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci

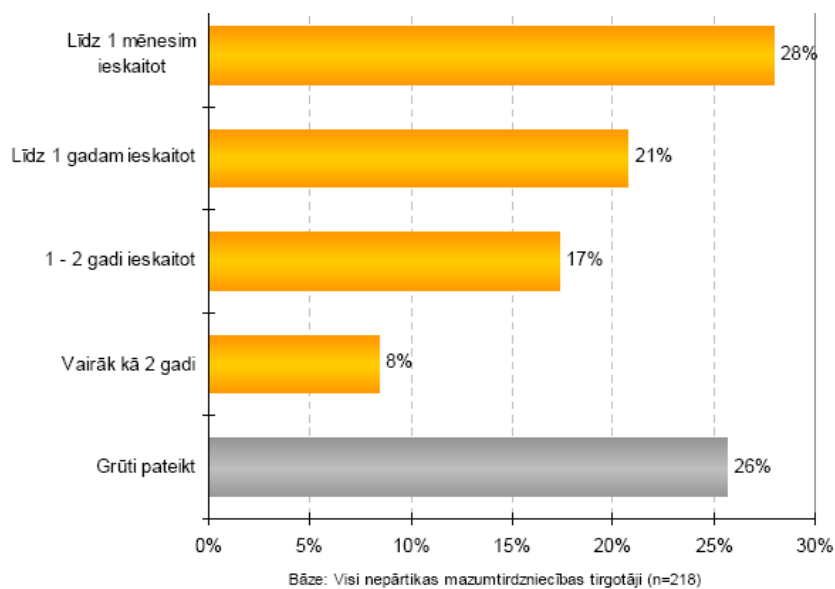
**Grafiks 4.3**  
Vai pietiek informācijas, kā rīkoties situācijā, ja ir gadījies iegādāties nekvalitatīvu vai nedrošu preci?



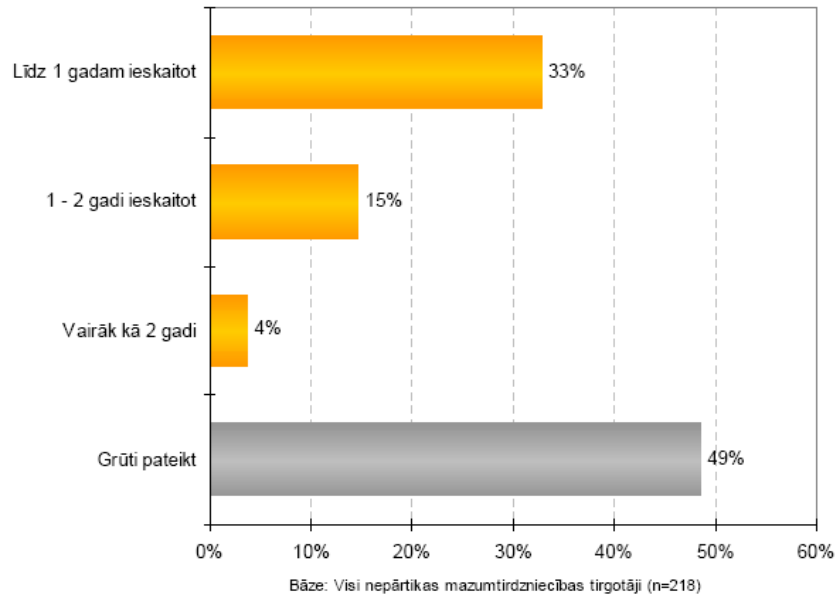
Uzņēmēju aptaujā galvenie secinājumi bija šādi:

- ✓ Ļoti vājas uzņēmēju zināšanas par patērētāja tiesībām iesniegt prasījumu attiecībā uz preces kvalitāti – vairāk kā puse nezina vai nosauc pārāk īsu prasījuma pieteikšanas termiņu gan par nekvalitatīvas, gan nedrošas preces iegādi

**Grafiks 2.3**  
Cik ilgā laikā pēc preces iegādes pircējiem ir tiesības iesniegt pretenzijas par preces kvalitāti?

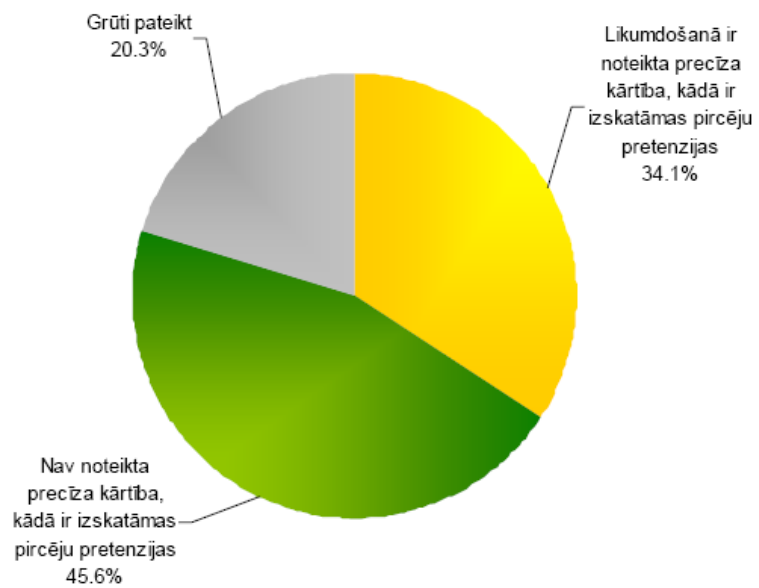


**Grafiks 2.4**  
Cik ilgā laikā pēc preces iegādes pircējiem ir tiesības iesniegt pretenzijas par preces drošumu?

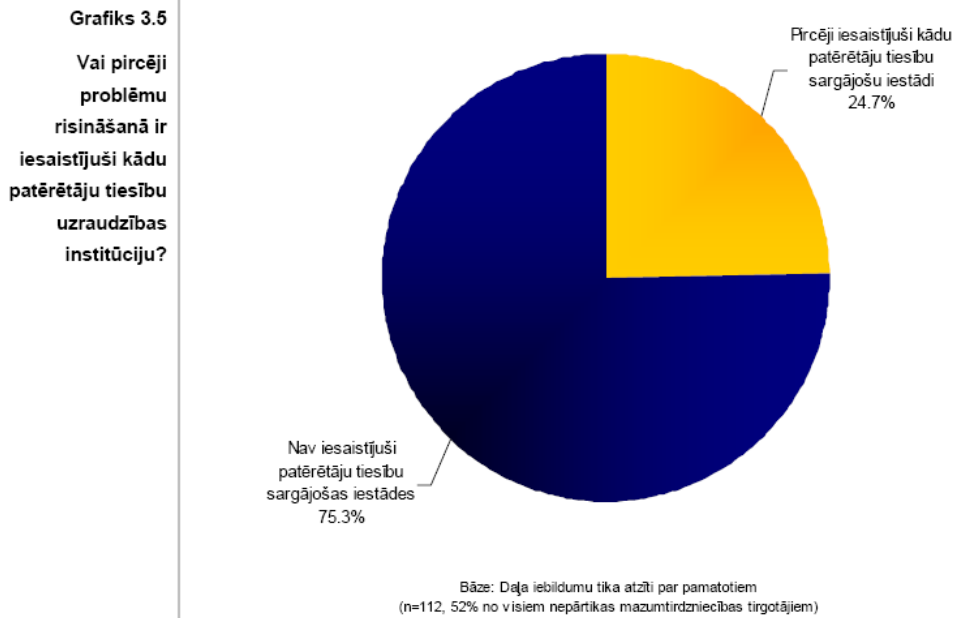


- ✓ Lielākā daļa uzņēmēju nezina, ka normatīvajos aktos ir noteikta patērētāju prasījumu izskatīšanas kārtība vai nezina, kur šo informāciju meklēt. Labāka informācija par prasījumu izskatīšanas kārtību ir tiem uzņēmumiem, kuri darbojas ilgāk par 10 gadiem.

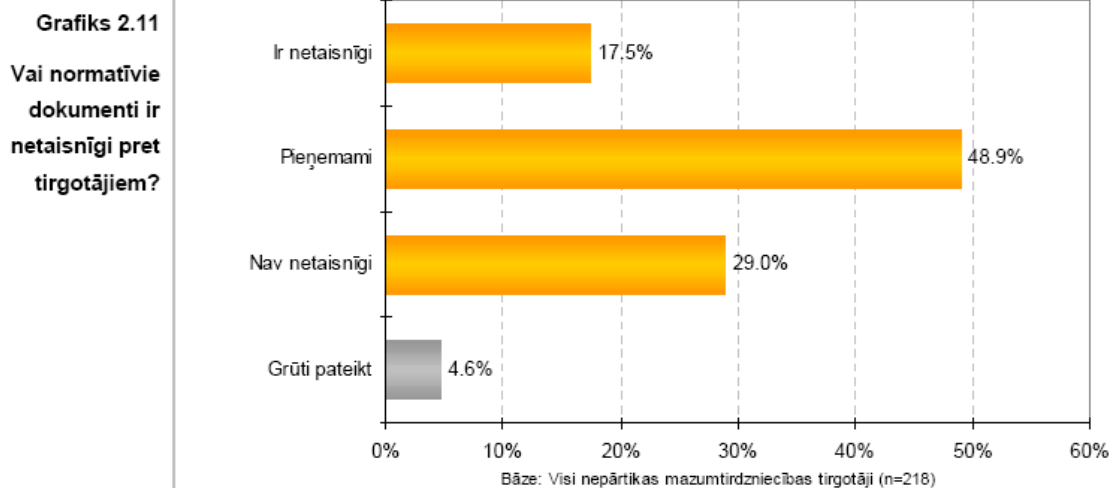
**Grafiks 2.10**  
Vai likumdošanā ir noteikta precīza pircēju pretenziju izskatīšanas kārtība?



- ✓ Vairumā gadījumu, kad pircēji iet uz veikalu risināt problēmu par līguma noteikumiem neatbilstošu vai nedrošu precī, jautājumu atrisina bez citu institūciju iesaistīšanas. Ja institūcija tiek iesaistīta, tas ir Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (24,7%).



- ✓ Lielākā daļa uzņēmumu pārstāvju uzskata, ka normatīvie akti par patērētāju prasījumu izskatīšanu ir pieņemami un nav netaisnīgi, tomēr 17,5% uzskata, ka tie ir netaisnīgi. Turklāt par netaisnīgiem tos visbiežāk uzskata elektroniskas, eketrotehnikas, sadzīves tehnikas un informācijas tehnoloģiju jomā strādājošie. Patērētāju aptaujā tieši ar elektropreču un sadzīves tehnikas neatbilstību bija sastapušies visvairāk patērētāji.



Kopumā no veiktajām aptaujām var secināt, ka gan patērētājiem, gan uzņēmējiem ļoti trūkst informācija gan par konfliktsituāciju risināšanu, gan arī uzņēmējiem par viņu pienākumiem.

Konkrēti par PTAC darbu 2004.gadā sabiedrības aptaujas nav veiktas.

Gadījumos, kad veiksmīgi atrisinātas patērētāju sūdzības, ir saņemti vairākas patērētāju pateicības par atbalstu konfliktu risināšanā ar pārdevējiem.

## **Personāla izglītošana un profesionālo zināšanu pilnveidošana**

Lai palīdzētu saviem darbiniekiem apgūt jaunas, darbā nepieciešamas iemaņas, kā arī paplašinātu viņu profesionālo redzesloku, 2004. gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs turpināja sadarbību ar Valsts administrācijas skolu, deva iespēju piedalīties PHARE tirgus uzraudzības nepārtikas preču sektora ekspertu rīkotajos semināros tepat Latvijā, kā arī komandēja darbiniekus uz dažādiem semināriem ārzemēs.

Valsts administrācijas skolā pārsvarā ir apmeklēti kursi par Eiropas Savienības jautājumiem (pamatnostādnes, tiesības, projektu vadīšana, iepirkumu procedūras), kā arī kursi, kuros iegūtās zināšanas ir nepieciešamas ikdienas darbā ar klientiem (klientorientēta saskarsme, profesionālā ētika, stresa vadīšana).

2004. gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbinieki vairākkārt piedalījušies PHARE tirgus uzraudzības nepārtikas preču sektora Anglijas un Norvēģijas ekspertu rīkotajos semināros, lai iepazītos ar viņu piedāvātajām metodēm dažādu preču drošuma novērtēšanā un risku noteikšanā (elektroiekārtas, rotaļlietas, telekomunikāciju iekārtas). Notikušas arī vairākas tikšanās ar citām Latvijas tirgus uzraudzības institūcijām un informācijas apmaiņa par RAPEX sistēmu, par tirgus uzraudzības datu bāzes sistēmu un ICSMS sistēmu.

Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbinieki 2004. gadā vairākkārt apmeklēja seminārus ārzemēs, lai dalītos pieredzē un iegūtu padziļinātu informāciju par Eiropas Patērētāju informēšanas centru darbību, RAPEX sistēmas darbības uzlabošanu un reklāmas jautājumiem, kā arī piedalījušies Eiropas Komisijas organizētajās sanāksmēs par dažādam direktīvām un regulām patērētāju tiesību aizsardzības jomā.

Vēl jāpiebilst, ka 2004. gadā seši Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbinieki mācījās, lai iegūtu augstāko izglītību, bet deviņi darbinieki turpināja studijas otrās augstākās izglītības iegūšanai.

## Informācija par valsts budžeta līdzekļu izlietojumu 2004.gadā

*Aktīvi un pasīvi (kopsavilkuma bilance latos)*

Nr.p.k.		Gada sākumā	Gada beigās
<b>1.</b>	<b>Aktīvi:</b>		
1.1.	ilgtermiņa ieguldījumi	44 518	40 879
1.2.	apgrozāmie līdzekļi	13 154	497 082
<b>2.</b>	<b>Pasīvi:</b>		
2.1.	pašu kapitāls	52 491	503 319
2.2.	kreditori	5 181	34 642

*Valsts pamatbudžeta līdzekļu izlietojums*

Nr. p.k.		Iepriekšējā gadā (faktiskā izpilde)	Pārskata gadā	
			apstiprināts likumā	faktiskā izpilde
<b>1.</b>	<b>Ieņēmumi (kopā):</b>	<b>250 511</b>	<b>1 040 583</b>	<b>783 074</b>
1.1.	dotācija no vispārējiem ieņēmumiem	249 390	386 585	341 330
1.2.	maksas pakalpojumi un citi ieņēmumi			
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība	1 121	653 998	441 744
<b>2.</b>	<b>Izdevumi (kopā):</b>	<b>250 511</b>	<b>1 040 583</b>	<b>783 074</b>
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā):	235 434	800 232	752 253
2.1.1.	atalgojumi	123 797	150 197	150 197
2.1.2.	komandējumi	8631	17 581	17 581
2.1.3.	subsīdijas un dotācijas			
2.1.4.	pārējie uzturēšanas izdevumi	103 006	632 454	584 475
2.2.	izdevumi kapitālieguldījumiem (kopā):	15 077	240 351	30 821
2.2.1.	kapitālās iegādes	15 077	240 351	30 821
2.2.3.	kapitālais remonts			
2.2.4.	investīcijas			
<b>3.</b>	<b>Nodarbinātība:</b>			
3.1.	faktiskais nodarbināto skaits	51	51	46
3.2.	vidējā darba alga	199	242	267

## Prognozes un plāni 2005.gadam

### *Iestādes darbības uzlabošana*

1. Pastiprināt tirgus uzraudzību tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas vietās. PTAC 2005.gadā uzsāks ieviest jaunu pieeju tirgus uzraudzībai, izstrādājot stratēģisku gada plānu, nosakot prioritāros darbības virzienus un nosakot jauna veida rezultatīvos rādītājus.
2. PTAC 2005.gadā paredzēts izveidot atsevišķu struktūrvienību - Eiropas Patērētāju informēšanas centru, kura galvenie uzdevumi būs palīdzēt patērētājiem risināt pārrobežu sūdzības un informēt patērētājus par viņu tiesībām Eiropas Savienībā.
3. Pastiprināt preču, īpaši rotaļlietu un elektropreču drošuma kontroli, vairāk pievērst uzmanību preču radīto risku izvērtēšanai un vadībai.
4. Aktīvāk iesaistīties ātrās informācijas apmaiņas sistēmās darbībā par bīstamām precēm ar Eiropas Savienības dalībvalstīm.
5. Aktīvi sadarboties ar citu valstu, īpaši Eiropas Savienības un Baltijas valstu līdzīgām iestādēm, iesaistīties Eiropas Savienības līdzfinansētos projektos, īpaši saistībā ar kopējām uzraudzības darbībām preču drošuma jomā.
6. Turpināt sadarbību ar citām valsts institūcijām, piesaistot ekspertus konkrētu jautājumu risināšanā, tādā veidā paaugstinot veikto kontroļu kvalitāti, nevis kvantitāti. Vienoties ar citām institūcijām par kompetences sadali konkrētās jomās, piemēram, reklāmas uzraudzības jomā.
7. Uzsākt aktīvāku līgumu uzraudzību, nepieļaujot netaisnīgu līguma noteikumu ietveršanu līgumos ar patērētājiem. 2005.gada otrajā pusē plānots uzsākt "masveida" līgumu vērtēšanu, kā prioritātes nosakot, piemēram, populārāko banku piedāvātos hipotekāros līgumus, līzingu kompāniju piedāvātos līgumus, citus kreditēšanas un elektronisko sakaru pakalpojumu līgumus.
8. Vairāk pievērsties patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai, īpaši gadījumos, kad no patērētāja sūdzības var secināt, ka tajā aprakstītā problēma var nodarīt kaitējumu lielākam daudzuma patērētāju.
9. Veikt pasākumus nepārtrauktai darbinieku kvalifikācijas paaugstināšanai.
10. Uzlabot uzņēmēju informēšanu par viņu pienākumiem, izdot informatīvus materiālus uzņēmējiem par viņu pienākumiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā.
11. Aktīvāk informēt sabiedrību par patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem un PTAC veikto darbu.
12. Pilnveidot PTAC mājas lapu.
13. Organizēt informējošus pasākumus par patērētāju tiesībām skolās.
14. Izgatavot un izplatīt sekojošus informatīvus bukletus un atgādnis:
  - ✓ Patērētāja tiesības, ja iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece
  - ✓ Patērētāja tiesības, ja iegādāta līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums
  - ✓ Kas ir garantija?
  - ✓ Ja vēlaties apmainīt nopirkto preci
  - ✓ Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
  - ✓ Preces iegāde pēc pasūtījuma
  - ✓ Kas ir patērētājs?

Ja tiks piešķirts papildus finansējums PTAC funkciju izpildei, tiks uzsākta informācijas sabiedrības pakalpojumu uzraudzība (e-tirdzniecības uzraudzība), aviopasažieru tiesību aizsardzība, patērētāju kreditēšanas, distances līgumu, pastiprināta

preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība īpaši no drošuma viedokļa, ietverot arī riska vadības pasākumus, kā arī citu patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu pastiprināta uzraudzība.

### **Galvenie uzdevumi**

1. Veikt 4200 tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas uzņēmumu inspekcijas.
2. Izvērtēt ap 8000 reklāmas, detalizētāk izpētīt ap 300 reklāmas lietas.
3. Sniegt priekšlikumus Ekonomikas ministrijai attiecīgu patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu pilnveidošanai.
4. Izstrādāt datu bāzes par tirgus uzraudzību – veikto inspekciju uzskaiti, to analīzi, kā arī par tirgus uzraudzības plānošanu. Jaunajā datu bāzē tiks iestrādāti kritēriji, lai varētu veikt riska novērtēšanu tirgus uzraudzības jomā. Jaunā datu bāze sasaistīs ienākošās patērētāju sūdzības, informāciju no patērētājiem, informācijas ātrās apmaiņas datu bāzi ar konkrēti veiktajām aktivitātēm tirgus uzraudzībā.
5. Organizēt vismaz reizi ceturksnī informēšanas pasākumus uzņēmējiem par viņu pienākumiem saistībā ar patērētāju tiesību reglamentējošiem normatīvajiem aktiem.
6. Ar Phare projekta „Tirgus uzraudzības sistēma nepārtikas preču sektorā” palīdzību:
  - ✓ izdot 10 atgādnis un 12 brošūras par patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem gan patērētājiem, gan uzņēmējiem;
  - ✓ organizēt starptautisku konferenci par tirgus uzraudzības jautājumiem.
7. Noslēgt līgumu starp Baltijas valstu tirgus uzraudzības un patērētāju tiesību aizsardzības iestādēm par ciešāku sadarbību.
8. Sadarbībā ar Eiropas Komisiju sagatavot Eiropas patērētāju dienasgrāmata 2005./2006. mācību gadam, kas paredzēta lietošanai parastās skolēna dienasgrāmatas vietā.
9. Organizēt vismaz 30 kopējas kontroles ar Valsts būvinspekciju par būvuzstrādājumu atbilstības apliecinājumiem un to atbilstību normatīvo aktu un ES Direktīvas prasībām, ar Valsts Darba inspekciju vismaz 10 pārbaudes par individuālajiem aizsardzības līdzekļiem un 10 pārbaudes par vienkāršajām spiedtvertnēm un ar CSDD vismaz 3 pārbaudes par riteņu transportu un to sastāvdaļām.
10. Sagatavoties Eiropas Parlamenta un Padomes regulas 2006/2004/EK par sadarbību starp valsts iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā piemērošanas uzsākšanai ar 2006.gadu.
11. Uzsākt piemērot Eiropas Parlamenta un Padomes regulu 261/2004/EK par kompensāciju un palīdzību pasažieriem, ja atsaka iekāpšanu lidmašīnā, atceļ reisu vai reiss ilgstoši aizkavējas
12. Aktīvāk informēt sabiedrību par patērētājiem piedāvāto līguma projektu atbilstību normatīvo aktu prasībām, īpaši netaisnīgiem līguma noteikumiem, kreditēšanas noteikumiem u.c.

Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktore

B.Vītoliņa