



PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRA

2005.GADA PĀRSKATS

Rīga, 2006

Priekšvārds

*Kad pūš pārmaiņu vējš, viens uzceļ sētu, bet otrs – vējdzirnavas.”
Sens ķīniešu teiciens*

Godājamie lasītāji!

2005.gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – PTAC) ir pūtuši pārmaiņu vēji, kas nesuši jaunas vēsmas gan PTAC vadībā, strukturā, kā arī patērētāju tiesību aizsardzības politikas realizācijā kopumā. Aizvadītais gads ir bijis svarīgs, lai sāktu pilnvērtīgi iedzīvināt ES patērētāju tiesību aizsardzības politiku, kas būtiski mainījies pēc Latvijas iestājas ES, tāpat, lai PTAC izvērtētu un apzinātu savas iekšējās spējas un konstatētu arī vājos punktus, kur vēl nepieciešami daudzi uzlabojami. Apliecinot to, ka PTAC darbojas atbilstoši starptautiski pieņemtiem kvalitātes standartiem, ir ieviesta kvalitātes vadības sistēma un saņemts ISO 9001 sertifikāts patērētāju informēšanas un sūdzību izskatīšanas jomās.

Aizvadītajā gadā PTAC ir turpinājis strādāt, konsultējot, izglītojot un aizsargājot patērētājus. 2005.gadā ir izskatītas 1019 patērētāju sūdzības un iesniegumi, kuru skaits ir pieaudzis salīdzinājumā ar 2004. gadu. Tāpat ir veikts būtisks tirgus uzraudzības darbs, veicot 4240 pārbaudes dažādos uzņēmumos. Svarīgi atzīmēt to, ka aizvadītajā gadā ir pieņemti 39 lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem patērētājiem piedāvātajos līgumos, salīdzinājumā ar 2004. gadu, kad tika pieņemti 6 lēmumi šajā jomā. Netaisnīgu līguma noteikumu novēršana ir sevišķi svarīga, jo lielākoties tā skar ne tikai vienu, bet gan vairāku patērētāju kolektīvās intereses.

2005.gads ir zīmīgs, jo ir noslēgušies jau aizsāktie un uzsākti jauni projekti. Septembrī noslēdzās ES PHARE projekts „Tirgus uzraudzība nepārtikas preču sektorā”, kas PTAC darbiniekiem ļāva iegūt daudz jaunas informācijas par Eiropas Savienības realizēto patērētāju aizsardzības politiku, lai iedvesmotos efektīvākai patērētāju aizsardzībai Latvijā. Tāpat projekta ietvaros tika organizēta pirmā patērētāju informēšanas kampaņa. Kaut gan vēl daudz darāmā patērētāju izglītošanā, ir jūtams, ka patērētāji kļūst zinošāki par savām tiesībām.

Ņemot vērā aktīvo patēriņa kredītiņšanos tirgu un aizvien pieaugošo popularitāti iedzīvotāju vidū, 2005.gada rudenī PTAC uzsāka projektu, izskatot lielāko patēriņa kredītdevēju līgumu izskatīšanu. Projekta laikā tika konstatēti daudzi patērētāju tiesību pārkāpumi šajā jomā, kā arī uzsākts dialogs ar kredītdevējiem par to novēršanu.

Lai nodrošinātu efektīvāku pārrobežu patērētāju tiesību aizsardzību, ir nodibināts Eiropas Patērētāju informēšanas centrs, kas ir Eiropas Savienības Patērētāju centru tīkla (ECC – NET) sastāvdaļa. Tā galvenais mērķis ir nodrošināt, lai patērētājs būtu aizsargāts, neskatoties uz to, kurā ES valstī ceļo, iegādājas preces un pakalpojumus.

Jāatzīst, ka neskatoties uz PTAC darbinieku pūliņiem un aizsāktajām pozitīvajām pārmaiņām, vēl aizvien ir daudz darāmā gan tirgus uzraudzības, gan patērētāju aizsardzības jomā kopumā. Viena no būtiskākajām problēmām ir preču drošums, lai patērētāji varētu iegādāties drošu preci, kas ir atbilstoša visām izvirzītajām prasībām un neapdraud viņu veselību un dzīvību. Vēl aizvien ir nepietiekams finansējums preču testēšanai, lai varētu konstatēt preču riskus un bīstamību. Tirgus uzraudzības efektīvai veikšanai nepieciešams, lai uzraudzību veiktu speciālisti par konkrētām preču grupām, līdz ar to arī varētu veikt nepieciešamo riska vērtēšanu un vadību.

Pārmaiņas ir ilgtermiņa process, taču optimismu vieš tas, ka uzsāktās pārmaiņas jau sniedz pirmos augļus. Tāpat paredzams, ka nākamajā gadā tiks turpināts darbs pie tirgus

uzraudzības darba uzlabošanas, dažādu projektu veikšanas, kas palīdzēs kaut lēnām, tomēr sakārtot noteiktas jomas.

Noslēgumā vēlētos pateikties visiem, kas ar savu darbu ir veicinājuši un atbalstījuši, lai uzsāktās pārmaiņas nestu pozitīvus rezultātus un efektīvāku patērētāju tiesību aizsardzību.

Ar cieņu,
Baiba Vītoliņa
Patērētāju aizsardzības centra direktore

Satura rādītājs

Priekšvārds.....	2
Satura rādītājs	4
1. Pamatinformācija.....	5
1.1. Patērētāju tiesību aizsardzības centra juridiskais statuss, izveidošana un struktūra ...	5
1.2. Politikas jomas un darbības virzieni, par kuriem atbildīgs PTAC	7
1.3. Izmaiņas PTAC darbībā 2005.gadā.....	10
2. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti 2005.gadā un to izvērtējums ...	11
2.1. Patērētāju tiesību aizsardzības centra prioritātes 2005.gadā	11
2.2. Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu izlietojuma efektivitātes izvērtējums	11
2.3. Informācijas par PTAC sniegtajiem pakalpojumiem	12
2.3.1. Tirgus uzraudzība	13
2.3.2. Reklāmas uzraudzība.....	16
2.3.3. Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana.....	17
2.3.4. Patērētāju kolektīvo interešu aizsardzība	20
2.3.5. Netaisnīgu līguma noteikumu uzraudzība	20
2.3.6. Patērētāju kreditēšana	22
2.3.7. Patērētāju informēšana un konsultēšana.....	22
2.3.8. Uzņēmēju informēšana	23
2.3.9. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana un sodu piemērošana.....	24
2.3.10. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs	25
2.3.11. Starptautiskā sadarbība un starptautiskie projekti	25
2.3.12. Uzlabojumi pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā	27
2.4. Pārskats par PTAC vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai	27
3. Informācija par valsts budžeta līdzekļu izlietojumu 2005.gadā	28
4. Personāla izglītošana un profesionālo zināšanu pilnveidošana	28
5. Komunikācija ar sabiedrību.....	29
5.1. Pasākumi, kas veikti sabiedrības informēšanai un izglītošanai	29
5.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa izziņai par apmierinātību ar PTAC darbu	29
5.3. Sadarbība ar nevalstisko sektoru	30
5.4. Konsultatīvā padome	30
6. Prognozes un plāni 2005.gadam.....	30
6.1. Prioritātes 2006.gadam	30
6.2. Starptautiskie projekti.....	32

1. Pamatinformācija

1.1. Patērētāju tiesību aizsardzības centra juridiskais statuss, izveidošana un struktūra

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

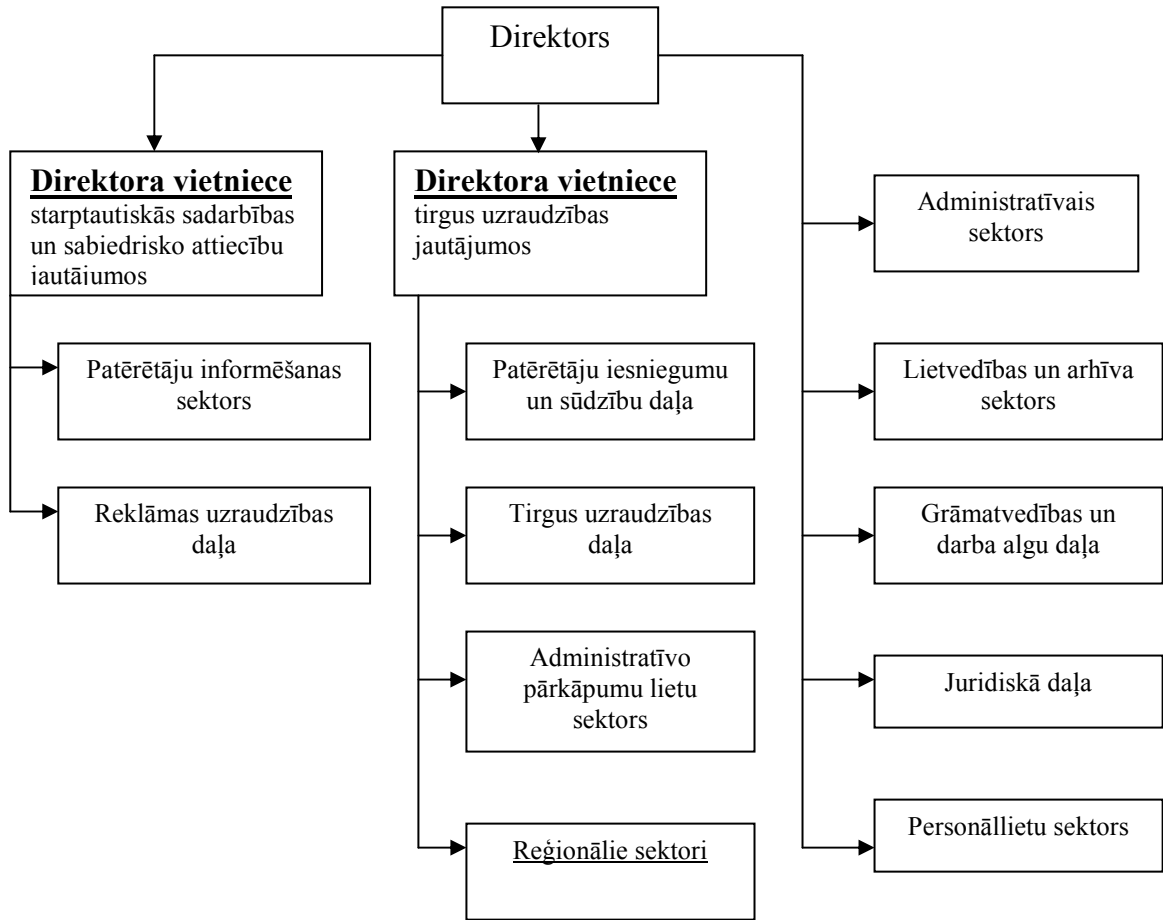
Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības mērķis ir efektīvas patērētāju tiesību un interešu aizsardzības nodrošināšana. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs:

- ✓ 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 tika izveidots 1998.gadā uz Tirdzniecības un pakalpojumu kontroles centra bāzes un tas 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 atrodas Rīgā, Valdemāra ielā 157. 2005.gadā darbojās 3 reģionālie sektori Daugavpilī, Liepājā un Ventspilī.

PTAC darbu organizē un vada direktors, kurš ir atbildīgs par visu iestādei uzlikto 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 direktors var iesaistīt darbā ekspertus, konsultantus, speciālistus un citus darbiniekus.

Zīmējumā parādīta PTAC struktūra 2005.gadā.



1.2. Politikas jomas un darbības virzieni, par kuriem atbildīgs PTAC

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.

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, kā arī citu likumu un daudzu Ministru kabineta noteikumu, kas reglamentē patērētāju tiesības, darbību Latvijā.

PTAC ir atbildīgs par šādu galveno normatīvo aktu uzraudzību:

Regulas

1. Regula 2004/261/EK par aviopasažieru tiesībām
2. Regula 2004/2006/EK par administratīvo sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā

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 izbraukumos”.
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 „Rotaļlietu 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 spiedtvertnēm”.
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 CO₂ 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 22.04.2004 noteikumi nr.416 „Noteikumi par ūdenssildāmajiem katliem”
35. MK 25.04.2000 noteikumi nr. 158 „Noteikumi par bīstamo ķīmisko vielu un bīstamo ķīmisko produktu lietošanas un tirdzniecības ierobežojumiem un aizliegumiem”
36. MK 03.09.2002 noteikumi nr.400 „Darba aizsardzības prasības drošības zīmju lietošanā”
37. MK 22.05.2001 noteikumi nr. 202 „Noteikumi par fasēto preču nominālā daudzuma un iepakojuma nominālā tilpuma standartvērtībām”
38. MK 2004. gada 13. aprīļa noteikumi Nr.282 “Ugunsdrošības preču, ugunsdzēsības iekārtu un ierīču atbilstības novērtēšanas noteikumi”
39. MK 2000. gada 2. maija noteikumi Nr. 163 “Noteikumi par kompleksiem tūrisma pakalpojumiem”

40. MK 1999.gada 13.jūlija noteikumi Nr.257 "Noteikumi par patērētāja kreditēšanas līgumu"
41. MK 2002. gada 28. maija noteikumi Nr. 207 "Noteikumi distances līgumu"
42. MK 2006. gada 25. aprīļa noteikumi Nr.320 "Noteikumi par ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas vai pakalpojumu sniegšanas vietas noslēgtajā līgumā ietveramo informāciju un atteikuma tiesību realizēšanas termiņu un kārtību"
43. MK 1999.gada 21.septembra noteikumi Nr.325 "Noteikumi par līgumu par dzīvošanai paredzētās ēkas vai ēkas daļas lietošanas tiesību iegūšanu uz laiku"
44. MK 2004. gada 21. decembra noteikumi Nr. 1037 "Noteikumi par distances līgumu par finanšu pakalpojumu sniegšanu"
45. MK 2003.gada 7.janvāra noteikumi Nr. 361 „Noteikumi par nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektroniskajām ierīcēm un iekārtām”
46. MK 2005.gada 18. oktobra noteikumi Nr.772 „Noteikumi par biodegvielas kvalitātes prasībām, atbilstības novērtēšanu, tirgus uzraudzību un patērētāju informēšanas kārtību”
47. MK 2005.gada 30. augusta noteikumi Nr.647 „Noteikumi par atpūtas kuģu būvniecību, atbilstības novērtēšanu un piedāvāšanu tirgū”
48. MK 2005.gada 6. decembra noteikumi Nr.916 „Noteikumi par kārtību, kādā tirgus uzraudzības iestādes informē Patērētāju tiesību aizsardzības centru par veiktajiem pasākumiem, kas ierobežo vai liedz preču laišanu apgrozībā, un kādā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs saņemto informāciju nosūta Eiropas Komisijai un rīkojas ar informāciju, kas saņemta no Eiropas Komisijas.

1.3. Izmaiņas PTAC darbībā 2005.gadā

Galvenās izmaiņas PTAC darbā 2005.gadā bijušas šādas:

1. 2005.gadā PTAC uzsāka uzraudzīt Eiropas Parlamenta un Padomes 2004.gada 11.februāra regulu Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/91.

2. Papildus uzlikti pienākumi par šādu normatīvo aktu uzraudzību:

- Informācijas sabiedrības pakalpojumu likums
- jaunais Preču un pakalpojumu drošuma likums, kas uzliek vairākas papildus funkcijas PTAC

3. Pirmo reizi uzsāka MK 1999.gada 13.jūlija noteikumu Nr.257 "Noteikumi par patērētāja kreditēšanas līgumu" uzraudzību, veicot atsevišķu uzraudzības projektu patērētāju kreditēšanas jomā.

4. Pirmo reizi tika organizēta informēšanas kampaņa par preču drošuma jautājumiem, pievēršot īpašu uzmanību gan patērētāju informēšanai, gan arī informācijas sniegšanai komersantiem par viņu pienākumiem preču drošuma jomā.

2. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti 2005.gadā un to izvērtējums

2.1. Patērētāju tiesību aizsardzības centra prioritātes 2005.gadā

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

PTAC darbības prioritātes 2005.gadā bija:

1. Netaisnīgu līguma noteikumu uzraudzības pastiprināšana.
2. Patērētāju kreditēšanas jomas uzraudzība.
3. Rotaļlietu un elektropreču tirgus uzraudzība.
4. PTAC 3 reģionālo struktūrvienību, kuras netika likvidētas, stiprināšana.
5. Patērētāju un komersantu informēšana, izveidojot jaunu Interneta mājas lapu, sniedzot seminārus komersantiem un sagatavojot informatīvus materiālus gan komersantiem, gan patērētājiem.
6. Darbinieku apmācība tirgus uzraudzības, īpaši preču drošuma jautājumos.
7. Jauna veida gada plāna izstrāde 2006.gadam, pievēršot uzmanību konkrētām prioritārām jomām.

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

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	2004	2005	
		plāns	faktiski
Iestāžu skaits	1	1	1
Štata vienību skaits	51	54	54
Tirdzniecības un pakalpojumu uzņēmumos veikto pārbaužu skaits	4 223	4 200	4240
Sniegtas konsultācijas patērētāju pārrobežu sūdzību risināšanā	-	50	108
<i>Papildus darbības rādītāji</i>			
Izvērtēto reklāmu skaits	8640		7520
Izskatīto iesniegumu un sūdzību skaits	982		1019
Ekspertīzes veicēju nozīmēšana	1166		1545
Lēmumi par līguma noteikumiem	6		39
Patērētājiem sniegtās konsultācijas	20192		16264
Uzņēmēju konsultācijas	3476		3475
Izskatītas administratīvo pārkāpumu lietas	1636		1396
Uzliktie administratīvie sodi, Ls	24903,00		33445,00

2005.gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir sasniedzis visus plānotos rezultātīvos rādītājus, līdz ar to uzskatām, ka valsts budžeta līdzekļi ir izlietoti efektīvi. Tomēr jāņem vērā, ka apstiprinātie rezultatīvie rādītāji neatspoguļo visas PTAC darbības jomas (piemēram, patērētāju sūdzību izskatīšanu, patērētāju informēšanu un konsultēšanu, komersantu informēšanu, reklāmas uzraudzību u.c.), tādēļ nākamajos gados nepieciešams izstrādāt un ieviest rezultatīvos rādītājus, kas atspoguļo visas galvenās darbības jomas.

2.3. Informācijas par PTAC sniegtajiem pakalpojumiem

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. 2005.gadā kā papildus funkcija PTAC uzticēta Regulas par aviopasažieru aizsardzību uzraudzība.

Kaut arī PTAC ir sasniedzis paredzētos rezultātīvos rādītājus, tomēr daudzi no spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem tiek uzraudzīti tikai virspusēji, kā arī atsevišķi akti netiek uzraudzīti vispār, tā kā PTAC uzticētās funkcijas ir ļoti plašas.

2005.gadā PTAC pastiprināta uzsāka pievērst uzmanību patērētāju kolektīvajām interesēm, tomēr tas prasa lielu darbu, kam diemžēl nepietiek cilvēkresursu, turklāt Administratīvā procesa likums prasa tik detalizētu individuālo sūdzību izskatīšanas procesu, ka tā rezultātā PTAC ir spiests lielāko uzmanību pievērst maznozīmīgām patērētāju problēmām, nespējot veltīt nopietnus resursus tām problēmām, kas būtiskas lielam patērētāju skaitam.

Šobrīd PTAC cilvēkresursu un finanšu resursu 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. Noteikumi par troksni uzraudzību
4. Pilnvērtīgi neiesaistās ātrās informācijas aprītē par bīstamām precēm, jo gandrīz netiek veikta preču testēšana.
5. Distances līgumu, netaisnīgu līguma noteikumu uzraudzība, maksājuma karšu izmantošanas uzraudzība, komplekso tūrisma pakalpojumu uzraudzība.

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

2.3.1. Tirgus uzraudzība

Tirgus uzraudzībā PTAC galvenie uzdevumi ir šādi:

- uzraudzīt preču drošuma prasību ievērošanu;
- uzraudzīt pakalpojumu drošumu;
- uzraudzīt to preču atbilstību, kurām noteiktas konkrētas prasības (īpaši preču, uz kurām attiecas Jaunās pieejas direktīvas, uzraudzība);
- uzraudzīt informācijas sniegšanu par precī vai pakalpojumu – marķējums, cenu norādes.

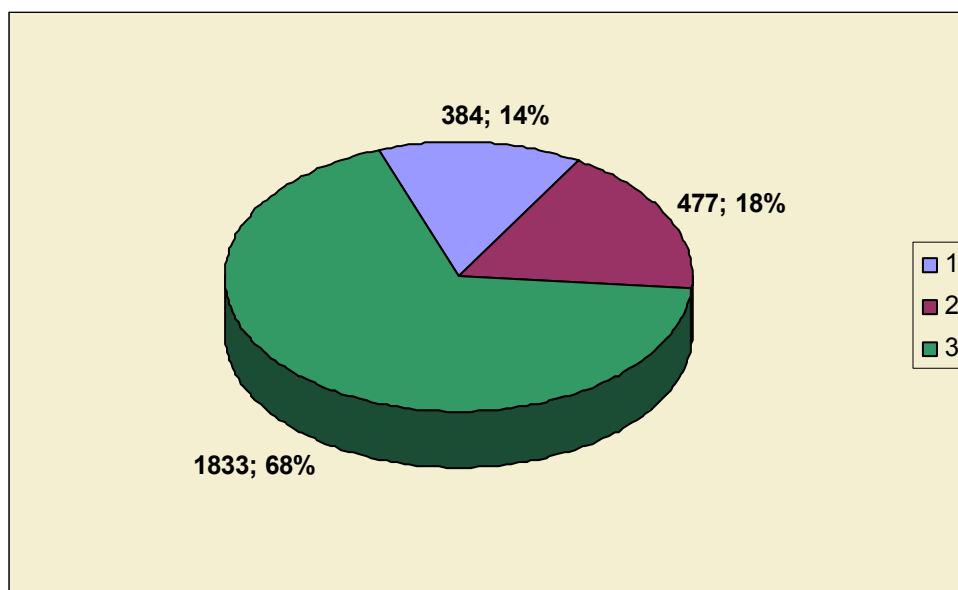
PTAC tirgus uzraudzību nodrošina Tirgus uzraudzības daļa (10 darbinieki) un kā vienu no funkcijām tirgus uzraudzību veic arī reģionālo sektoru darbinieki. Galvenokārt tās ir prasības attiecībā uz precēm un pakalpojumiem, patērētājam sniegto informāciju, kā arī svara un mēra pareizu noteikšanu.

Darba plāns 2005.gadam paredzēja 4200 pārbaudes, sevišķu uzmanību pievēršot rotaļlietu un elektroiekārtu tirdzniecībai.

2005.gadā veiktas 4240 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.

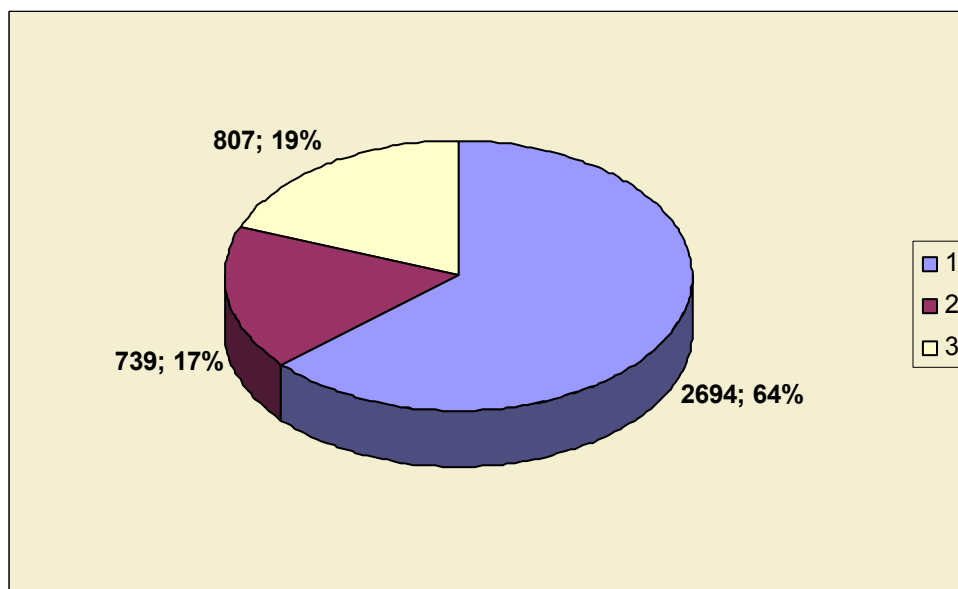
2005.gadā tika veiktas 534 uzņēmumi atkārtotās pārbaudes un, izvērtējot daļu no tām, jāsecina, ka 13% gadījumu tika konstatēti atkārtoti - tieši tie paši pārkāpumi. Tas liecina, ka būtiska darba daļa jāvelta atkārtotām kontrolēm un uzņēmēju apmācībai un izglītošanai.

Tirgus uzraudzība 2005. gadā tirdzniecības uzņēmumos (pēc atrašanās vietas)



1. Tirdzniecības vietas
2. Veikali
3. Tirdzniecības uzņēmumi

Tirgus uzraudzība 2005. gadā tirdzniecības un pakalpojumu uzņēmumos



1. Tirdzniecības uzņēmumi
2. Pakalpojumi
3. Ēdināšana

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

- ✓ Netiek uzrādīti atbilstības dokumenti, kur tie nepieciešami;
- ✓ Netiek sniegta pilna un patiesa informācija par precī valsts valodā, 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 pārbaužu veikšanas laikā, pa tālruni vai uz vietas PTAC.

2005.gadā PTAC kopā ar Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju ES finansēta projekta ietvaros veica 10 rotaļlietu un 9 elektroiekārtu paraugu pārbaudes. No rotaļlietu paraugiem tikai 1 atbilda visām noteiktajām prasībām. 7 paraugi uzskatāmi par bīstamām precēm, 2 paraugiem nebija nepieciešamais marķējums, kā arī informācijas tulkojums valsts valodā. No elektroiekārtu paraugiem 7 atbilda visām noteiktajām prasībām. 1 paraugs uzskatāms par bīstamu precī, 1 paraugam neatbilda marķējums, nebija lietošanas instrukcijas, norādes par ražotāju. Bīstamās preces izņemtas no tirgus savstarpēji vienojoties ar uzņēmējiem, paziņojot par to patērētājiem ar masu mediju palīdzību.

Galvenie testēšanas rezultātā konstatētie riski, ko rada minētās bīstamās rotaļlietas bija:

- ✓ iespēja bērniem aizrīties, nosmakt;
- ✓ iespēja gūt traumas - sagriezumus, saskrāpējumus;

No elektroiekārtām bīstamas bija elektriskās kafijas dzirnaviņas. Ar elektroiekārtu izmantošanu saistītie galvenie riski:

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

Kā parāda arī šo preču testēšanas rezultāti, preču drošums aizvien ir aktuāla problēma, kurai jāpievērš īpaša uzmanība arī PTAC darbībā. Taču šeit ir svarīgi, lai aktīvi iesaistītos visas puses – kā patērētāji, tā ražotāji un pārdevēji.

Tirgus uzraudzībā ļoti svarīga ir dažādu 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).

Ar Valsts Būvinspekciju 2005.gadā veiktas 18 kopējās pārbaudes par būvizstrādājumiem, ar IBNA – 2 (spiedieniekārtas un vienkāršās spiedvertnes) un Valsts Darba inspekciju - 5 pārbaudes par individuālajiem aizsardzības līdzekļiem.

Kopš 2004.gada 1.maija, Latvijai kļūstot par Eiropas Savienības dalībvalsti, PTAC apmaiņas sistēmā RAPEX par bīstamām precēm starp pilnībā iesaistās Ātrās informācijas Eiropas Savienības valstīm. Tās ietvaros 2005.gadā saņemti 700 ziņojumi par bīstamām precēm, kurus pārbaudot, no apgrozības tika izņemtas 41 preču vienības. Turklāt 20 preču vienības tika izņemtas no apgrozības pārbaudot ziņojumus, kas saņemti pagājušajos gados. PTAC 2005.gadā nosūtīja 3 ziņojumus par konstatētām bīstamām precēm. Diemžēl nav

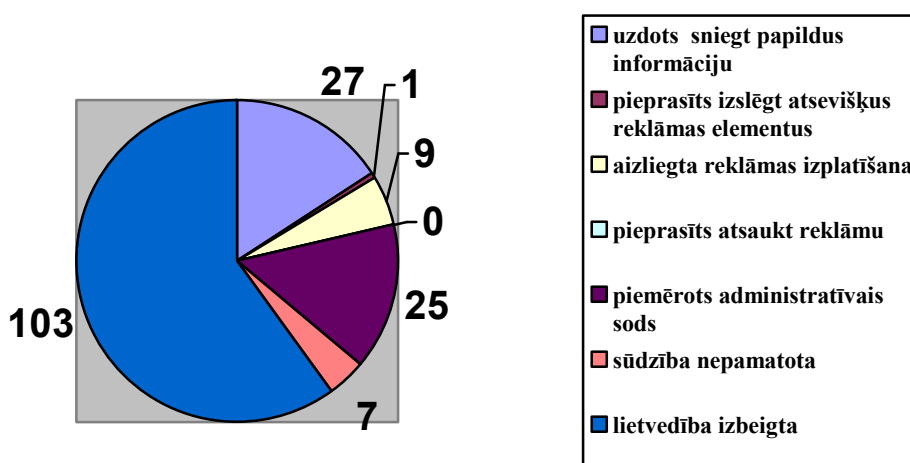
saņemts neviens ziņojums no citām Latvijas institūcijām par konstatētām bīstamām precēm. RAPEX sistēmas darbība ir ļoti liels atbalsts uzraudzības institūcijām, jo sniedz informāciju par tām bīstamajām precēm, kas konstatētas citur Eiropas Savienībā, līdz ar to veiksmīgāk var veikt tirgus uzraudzību, koncentrējot spēkus tur, kur ir lielākā bīstamība. Tomēr, lai pilnvērtīgi iesaistītos šajā darbā, nepieciešams, lai Latvija aktīvāk pildītu tirgus uzraudzības funkcijas, veiktu regulāru preču testēšanu, līdz ar to arī dotu savu ieguldījumu kopējā darbā.

Ja 2007.gadā PTAC netiks papildus stiprināts ar vismaz 20 štata vietām tirgus uzraudzībai, situācija preču drošuma un atbilstības jomā Latvijā var krasi pasliktināties, jo uzraudzības trūkums ļauj attīstīties tiem komersantiem, kas neizpilda visas noteiktās prasības, tādējādi radot nelabvēlīgu uzņēmējdarbības vidi un veicinot negodīgu konkurenci. Šī situācija var arī nopietni pasliktināt situāciju saistībā ar negadījumiem, kas notiek patērētājiem izmantojot preces vai pakalpojumu. Diemžēl Latvijā netiek apkopota šāda informācija, tādēļ nav iespējams apzināt reālo situāciju. Tomēr, ņemot vērā, ka tikai dažās slimnīcās veiktās aptaujas parādīja, ka negadījumi notiek, it īpaši ar bērniem, jāsecina, ka preču drošums ir ļoti aktuāls jautājums. Tirgus uzraudzību nepieciešams steidzami attīstīt gan tādēļ, ka to kā pienākumu Latvijai uzliek arī Eiropas Savienības direktīvas, gan arī tādēļ, ka sistēmu, kas tiek palēnām iznīcināta, nav iespējams ātri izveidot no jauna.

2.3.2. Reklāmas uzraudzība

2005.gadā, veicot reklāmas uzraudzību, pēc PTAC iniciatīvas tika izvērtētas 7520 reklāmas un saņemtas 24 sūdzības. Lietu detalizēta izpēte uzsākta 171 gadījumā, kur attiecīgi pieņemti tabulā norādītie lēmumi.

Reklāmas lietu izpēte



Arī 2005.gadā par reklāmas pārkāpumiem joprojām ir neliels skaits sūdzību, kas liecina 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 nekādus labumus vai kompensācijas sev, tādēļ ir mazāk ieinteresēti.

Reklāmas izplatītāja atbildība

2005.gadā PTAC pieņēma divus lēmumus par administratīvā soda piemērošanu vairākiem preses izdevumiem (SIA „Izdevniecība „Rīgas viņņi”” un AS „Diena”) - reklāmas izplatītājiem par to, ka attiecīgajos preses izdevumos tika izplatīta mobilo telefonu, spēļu un ekrāna attēlu reklāma, kurā ietverti pornogrāfiska un izteikti erotiska rakstura attēli. PTAC pieņēma lēmumu, ka reklāmā nav ievēroti Reklāmas likuma otrās daļas noteikumi, kas atļauj reklāmā iekļaut tikai tādus vizuālus attēlus, kas nepārkāpj ētikas, morāles, tikumības un pieklājības normas. Arī Administratīvā rajona tiesa savā 2006.gada 10.februāra lēmumā atzina, ka, tā kā reklāmas izplatītājam likums uzliek par pienākumu nodrošināt, ka netiek izplatīta likuma neatbilstoša reklāma, tad reklāmas izplatītājs nevar atsaukties uz to, ka viņš nezina vai neizprot, kādas ir konkrētajā sabiedrībā pastāvošās ētikas, tikumības, pieklājības un morāles normas.

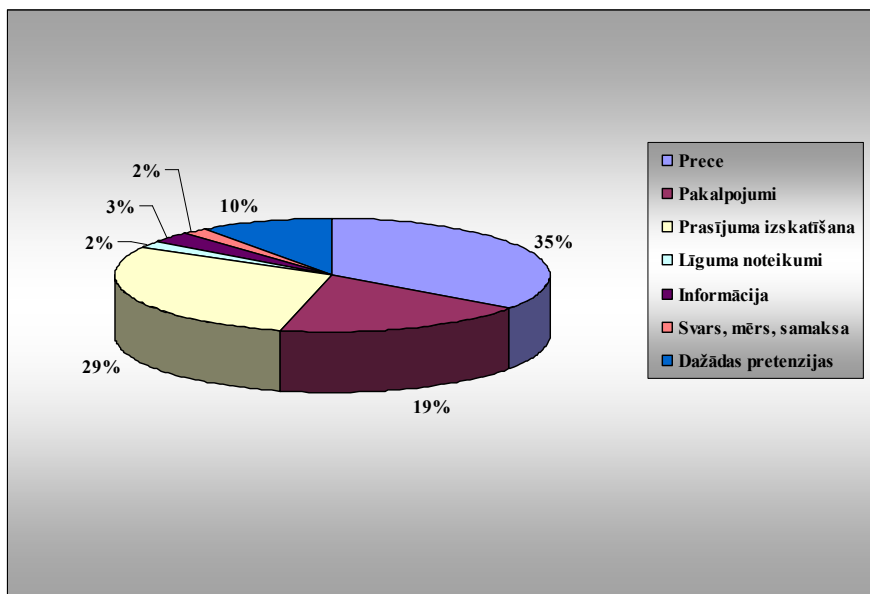
2.3.3. Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana

PTAC 2005.gadā izskatītas 1019 sūdzības par kopējo summu vairāk nekā 250 tūkstoši latu. 78% no sūdzībām izskatīti Rīgā, 10% Daugavpils reģionālajā sektorā, 7% Liepājas reģionālajā sektorā un 5% Ventspils reģionālajā sektorā.

Salīdzinoši 2004 gadā izskatītas 982 sūdzības, 2003.gadā – 978 sūdzības.

511 gadījumos patērētāji izteikuši pretenzijas par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm (apaviem, elektroprecēm, tekstilizstrādājumiem u.c.), 285 gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem (tūrisma, lietu izgatavošanas, remonta u.c. pakalpojumiem), 428 gadījumos par prasījuma izskatīšanas pārkāpumiem, 30 gadījumos par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu, 45 gadījumos par nepilnīgu informāciju; 24 gadījumos par nepareizi noteiktu samaksu un svaru vai mēru, kā arī 150 citas dažādas pretenzijas.

Sūdzībās izteiktās pretenzijas 2005.gadā



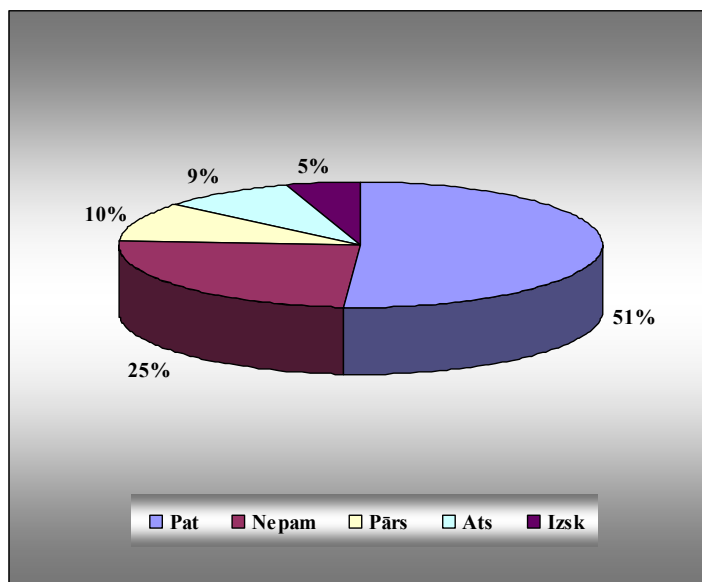
2005.gadā par labu patērētājam atrisināts 51% patērētāju sūdzību, kopumā par 90135 Ls, 25 % sūdzību bijušas nepamatotas. Salīdzinājumā ar 2004. gadu saņemts par 2 % sūdzībām vairāk, ir audzis sūdzību skaits par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem.

Preču grupa, par kuru saņemts visvairāk pretenziju jau vairākus gadus ir apavi – 24% no visu pretenziju apjoma, 22 % iesniegto pretenziju bija par elektroprecēm, 15% par mobilajiem telefoniem.

Ir audzis pretenziju skaits par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem, 2005.gadā PTAC ir saņēmis 285 sūdzības. Tas saistāms ar to, ka paaugstinoties iedzīvotāju sociāli ekonomiskajai situācijai, pieaug pieprasījums pēc dažādiem pakalpojumiem, dažkārt radot arī problēmas to kvalitatīvā un laicīgā sniegšanā. Sūdzības saņemtas par visdažādākajiem pakalpojumiem – būvniecības, remonta, energoapgādes, īres un komunālajiem pakalpojumiem.

2005.gadā pavisam saņemti un izskatīti 1545 iesniegumi par ekspertīzes veicēju paziņošanu, salīdzinājumam ar 2004. gadu – 1166, 2003.gadā - 777 iesniegumi. Izskatot iesniegumus, PTAC 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.

Iesniegumu un sūdzību izskatīšanas rezultāti 2005.gadā



Saīsinājumi:

Pat – atrisināts par labu patērētājam

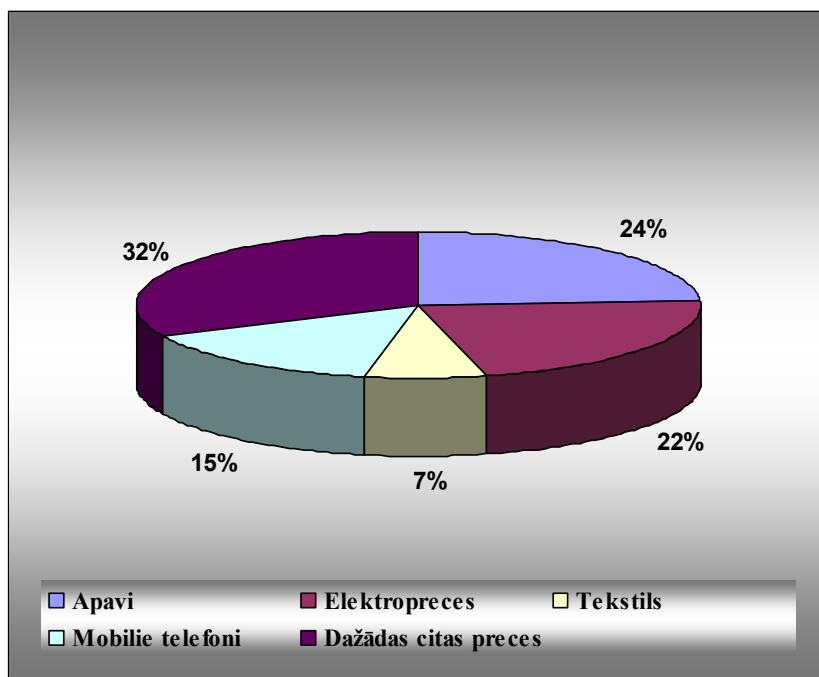
Nepam – sūdzība nepamatota

Pārs – sūdzība nosūtīta citai piekritīgai institūcijai

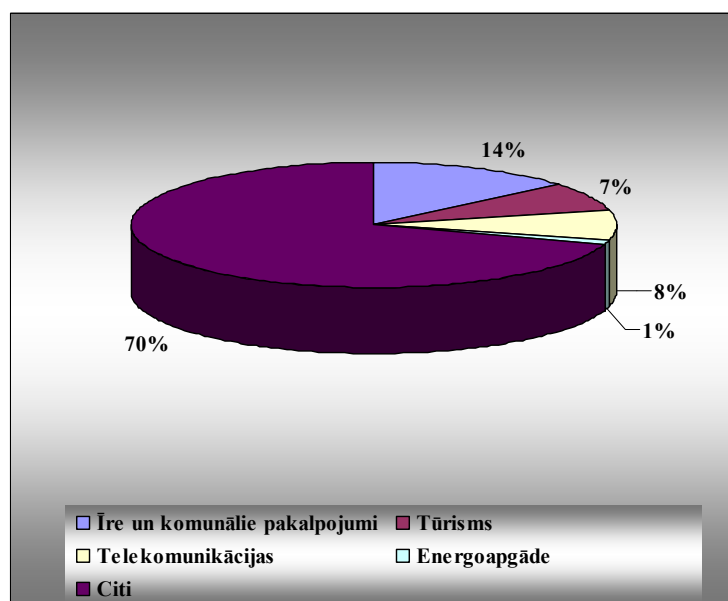
Ats – sūdzība atsaukta, atteikta

Izsk – sūdzība ir izskatīšanas stadijā

Sūdzības par precēm 2005.gadā



Sūdzības par pakalpojumiem 2005.gadā



Izskatot sūdzības, PTAC ņem vērā visu spēkā esošo normatīvo aktu prasības, tajā skaitā Administratīvā procesa likumā noteikto, t.i. izvērtē strīdā iesaistīto pušu skaidrojumus, nepieciešamības gadījumā pieprasot papildu informāciju, dokumentārus pierādījumus, kā arī atsevišķos gadījumos uzklausa liecinieku liecības. Ņemot vērā iepriekšminēto, tiek lemts par administratīvā akta izdošanu vai lietas izbeigšanu. Administratīvā akta nepildīšanas gadījumā, PTAC uzsāk darbības, kas saistītas ar administratīvā akta piespiedu izpildi.

2.3.4. Patērētāju kolektīvo interešu aizsardzība

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 25.panta astoto daļu, ja PTAC konstatē patērētāju tiesību pārkāpumu, kas skar patērētāju individuālās vai grupas intereses (patērētāju kolektīvās intereses), un tas var radīt kaitējumu vai zaudējumus atsevišķa patērētāja tiesībām, PTAC ir tiesīgs pieņemt lēmumu, ar kuru uzdod ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam izbeigt pārkāpumu un veikt noteiktas darbības tā ietekmes novēršanai un kurā nosaka termiņu šo darbību izpildei.

Tādejādi PTAC var aizsargāt patērētāju kolektīvās intereses – ne tikai uzdot novērst konkrētu jautājumu ar vienu patērētāju, bet atrisināt problēmu kopumā, uzdodot turpmāk attiecīgo praksi vairs nepiemērot.

Kopumā 2005.gadā PTAC ir pieņēmis 15 lēmumus, kas nodrošina ne tikai konkrēta patērētāja, bet arī patērētāju kolektīvo interešu aizsardzību.

Kā populārākās nozares, kurās līdz šim visvairāk pieņemti lēmumi, kas nodrošinājuši patērētāju kolektīvo interešu aizsardzību, minamas, piemēram, elektronisko sakaru pakalpojumi, nekustamo īpašumu tirdzniecība un patērētāju kreditēšana, kā arī preču un pakalpojumu drošuma, reklāmas uzraudzības nozarēs.

Kā piemērus PTAC paveiktajam patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai, jāmin:

Lēmums par pienākumu atmaksāt naudas summu par nepareizi aprēķinātām īszinu izmaksām

SIA „VP MARKET” ar SIA „Master Telecom” starpniecību organizēja loteriju – akciju, kurā viena no iespējam piedalīties bija nosūtot īsziņu ar čeka numuru. Akcijas reklāmā tika norādīts, ka maksimālā īsziņas cena ir 10 santīmi, tomēr reāli īsziņas nosūtīšana daudziem patērētājiem atkarībā no operatora un pieslēguma veida maksāja 12 un vairāk santīmus. 2005.gada 31.oktobrī PTAC pieņēma lēmumu patērētāju tiesību pārkāpumu lietā Nr. 12 – pt, kurā pieprasīja SIA „Master Telecom” līdz 2005.gada 8.decembrim nodrošināt visiem loterijas – akcijas dalībniekiem naudas summas starpības atmaksu, kas pārsniedza līgumā noteiktās loterijas – akcijas publiski pieejamo piedalīšanās noteikumu norādītās izmaksas par vienas īsziņas nosūtīšanu. Lēmums pašlaik atrodas izpildes stadijā.

Lēmums par līguma noteikumu maiņu bez patērētāja piekrišanas

SIA “Lattelekom” 2005.gadā masveidā nosūtīja patērētājiem līgumus (uzdrukātus otrā pusē telefona rēķiniem), kuros SIA “Lattelekom” piedāvāja jaunu tarifu plānu - *Mājas tarifs*. Līgumi paredzēja, ka tarifu plāns *Mājas tarifs* lietotājam tiks ierīkots bez pieteikšanas, paredzot, ka atteikšanās gadījumā no tarifa plāna *Mājas tarifs* lietotājam jāizsaka īpašs atteikums. Tādejādi SIA “Lattelekom” vienpusēji – bez patērētāja piekrišanas ierīkoja citu tarifu plānu (vienpusēji mainot līguma noteikumus), kas uzskatāms par patērētāju tiesību pārkāpumu, jo nav ievērots līgumslēdzēju pušu vienlīdzības princips un, iegādājoties precī vai saņemot pakalpojumu, nav ievērota patērētāja izvēles brīvība un viņa izteiktā griba.

Sakarā ar PTAC pieņemto lēmumu, kā arī tikšanos ar SIA „Lattelekom” pārstāvjiem, SIA „Lattelekom” mainīja pastāvošo mārketinga praksi, turpmāk šādā veidā neierobežojot patērētāju izvēles brīvību.

2.3.5. Netaisnīgu līguma noteikumu uzraudzība

2005.gadā *PTAC* būtiski paplašināja savu darbību patērētājiem piedāvāto un ar patērētājiem noslēgto līgumu uzraudzībā. 2005.gads *PTAC* realizētajā līgumu un līgumu projektu uzraudzībā ir iezīmējis jaunas aktuālas nozares, kurās bieži vien sastopami netaisnīgi līguma noteikumi, piemēram, būvniecība un kreditēšana, kurās, ņemot vērā nozaru specifiku un patērētāju materiālo ieguldījumu apmērus, jo īpaši nepieciešama patērētāju tiesību aizsardzība.

Pozitīvi vērtējama arī pašu patērētāju aktivitāte, jo *PTAC* arvien biežāk vēršas patērētāji ar sūdzībām par netaisnīgiem līguma noteikumiem noslēgtajos līgumos vai viņiem piedāvātajos līgumu projektos.

Lai nodrošinātu efektīvāku ar patērētājiem jau noslēgto līgumu noteikumu uzraudzību *PTAC* ir uzsācis jaunu praksi - pieprasīt pārtraukt pildīt netaisnīgos līguma noteikumus ne tikai ar konkrēto patērētāju noslēgtajā līgumā, bet arī pārējos ar citiem patērētājiem noslēgtajos līgumos, tādējādi ar paveikto darbu dodot labumu visiem potenciālajiem attiecīgās preces vai pakalpojuma patērētājiem – aizsargājot patērētāju kolektīvās intereses.

PTAC līdzšinējā darbībā izdalāmas atsevišķas nozares, kurās pieņemts skaitliski lielākais lēmumu skaits – patērētāju kreditēšanas, nekustamo īpašumu tirdzniecības un celtniecības, apdrošināšanas, elektronisko sakaru pakalpojumu, telekomunikāciju pakalpojumu, distances un ārpus tirdzniecības vietas pārdošanas, kā arī uzņēmēju patērētājiem piedāvātajos garantijas noteikumos.

Kopumā visbiežāk konstatētie netaisnīgie līguma noteikumi ar patērētājiem noslēgtajos līgumos vai patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos – 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 diezgan bieži sastopami 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.

Nekustamo īpašumu nozarē visbiežāk konstatēti šādi netaisnīgi līguma noteikumi – līguma noteikumi, kas paredz, ka nekustamā īpašuma pirkuma cena nemainās nekustamā īpašuma kopējās platības samazināšanās gadījumā, līguma noteikumi, ar kuru starpniecību nekustamā īpašuma attīstītāji ierobežojusi savu atbildību par nekustamā īpašuma neatbilstību līguma noteikumiem un kvalitātes trūkumu.

PTAC arvien vairāk vēršas patērētāji ar sūdzībām par netaisnīgiem līguma noteikumiem, kā arī ar lūgumiem izvērtēt patērētājiem piedāvātos līguma projektus un noslēgto līgumu noteikumus. Pārsvarā sūdzības ir par noslēgto patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumiem, bieži ir sūdzības par kabeļtelevīziju piedāvātajiem 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.

2005.gadā pieņemti 39 lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem, kā arī *PTAC* ir sniedzis lielu skaitu atzinumu un uzziņu par netaisnīgiem līguma noteikumiem. Salīdzinājumā ar 2004. gadu, kad ir pieņemti šādi 6 lēmumi, vērojams būtisks skaita pieaugums.

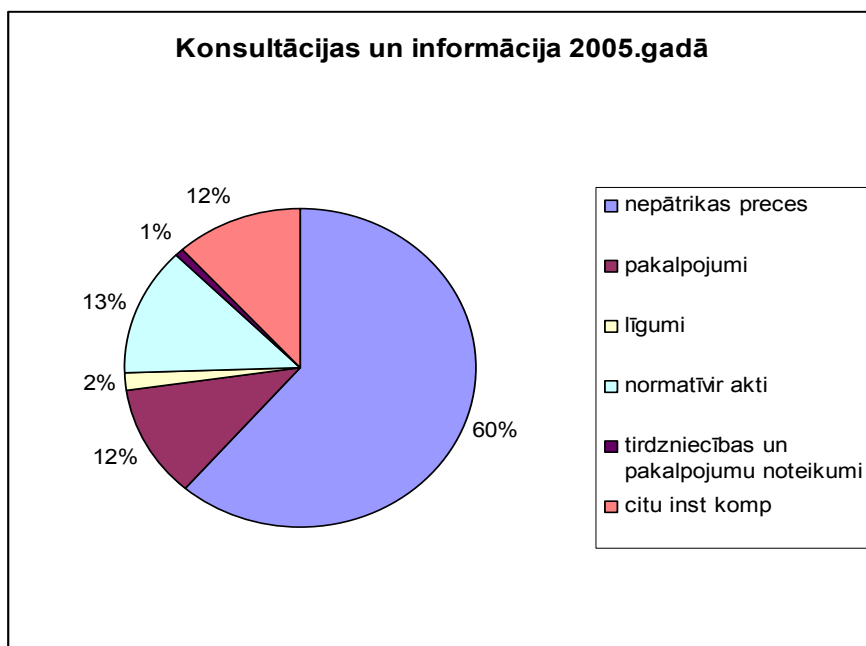
2.3.6. Patērētāju kreditēšana

Pēc savas iniciatīvas *PTAC* 2005.gada rudenī uzsāka lielāko kreditēšanas kompāniju patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos iekļauto līgumu noteikumu izvērtēšanu, konstatējot nopietnus pārkāpumus līdzšinējā kreditēšanas kompāniju darbībā, piemēram, gada procenta likmes nenorādīšanu utt. *PTAC* sakarā ar konstatētajiem pārkāpumiem kreditēšanas kompānijām piemēroja administratīvos sodus, kā arī ar *PTAC* pieņemtajiem lēmumiem uzlika par pienākumu pārtraukt pildīt konstatētos netaisnīgos līguma noteikumus ar patērētājiem noslēgtajos līgumos, kā arī grozīt konkrētās līgumu noteikumu redakcijas patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos.

2.3.7. Patērētāju informēšana un konsultēšana

2005.gadā ir snieguši *PTAC* ir sniedzis **19739** 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. Lielākā daļa konsultāciju tiek sniegtas telefoniski. Pieprasījums pēc konsultācijām ir liels un aizvien pieaugošs.

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 sniegta konsultācijas.



Lai patērētāji spētu sevi aizsargāt problēmsituācijās, sastopoties ar patērētāju tiesību pārkāpumiem, ir ļoti svarīgi, lai viņi būtu zinoši un labi informēti par savām tiesībām. 2005.gadā PHARE projekta „Tirgus uzraudzība nepārtikas preču sektorā” ietvaros pirmo reizi tika organizēta patērētāju informēšanas kampaņa par preču drošumu „Iepazīsti savu preci!”. Kā liecina socioloģiskās aptaujas dati, kas arī tika veikta PHARE projekta ietvaros, liela daļa patērētāju neapzinās atšķirību preču kvalitātes un drošuma aspektos, tādējādi iegādājoties visdažādākās nepārtikas preces, nepievēršot pienācīgu uzmanību preču drošumam. Ar kampaņas palīdzību sabiedrības dienas kārtībā tika aktualizēti gan vispārēji patērētāju tiesību jautājumi, gan arī specifiskākā kā preču drošuma tematika, izpelnoties lielu mediju atsaucību un publicitāti. Par minēto tematiku ir bijušas 77 publikācijas lielākajos latviešu un krievu valodā iznākošajās avīzēs, nedēļas, mēneša izdevumos, kā arī TV sižeti lielāko TV kanālu ēterā, sasniedzot visas definētas patērētāju mērķauditorijas. Tāpat kampaņas ietvaros tika izveidoti un TV demonstrēti reklāmas rullīši, aicinot iedzīvotājus pievērst uzmanību tam, ka arī ikdienā populāras preces var būt nedrošas, bīstamas un radīt veselības riskus un pat apdraudēt dzīvību.

Tāpat projekta ietvaros tika izdota virkne informatīvo materiālu – 10 brošūru un 12 atgādņu par dažādiem patērētāju tiesību aspektiem gan patērētājiem, gan uzņēmējiem.

2005. gadā PHARE projekta ietvaros tika izdoti šādi informatīvie materiāli :

Bukleti

1. Būtiskākais par preču drošumu, kas jāzina to lietotājiem
2. Prasības būvizstrādājumu atbilstības apliecināšanai un piegādātāju atbildība
3. Elektroiekārtas, kas paredzētas lietošanai noteiktās sprieguma robežās
4. Individuālie aizsardzības līdzekļi
5. Kas jāzina par preču un pakalpojumu drošumu
6. Prasības rotaļlietu drošumam

Atgādnēs

1. Kas jāzina iegādājoties rotaļlietas
2. CE Marķējums
3. Patērētāju sūdzības, sūdzību pieteikšana
4. Patērētāju sūdzības, kam iesniegt sūdzību
5. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

2.3.8. Uzņēmēju informēšana

Kā liecina veiktās uzņēmēju aptaujas un semināri, kas notika PHARE projekta ietvaros, uzņēmēji vāji pārzina savus pienākumus un nepieciešamo rīcību gadījumos, kad pārdota līguma noteikumiem neatbilstoša vai nedroša prece, kā arī rīcību gadījumos, kad patērētājs vēršas ar pretenziju. Tādēļ uzņēmējdarbības sektora pārstāvju – ražotāju, importētāju, kā arī tirgotāju informēšana ir ļoti būtiska.

PTAC uzņēmējus informē atbilstoši pieejamajiem resursiem:

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

2005. gadā tika organizēti 3 semināri uzņēmējiem saistībā ar prasībām un atbildību par vispārējo preču drošumu, tāpat arī par rotaļlietu drošuma aspektiem. Tāpat PTAC

pārstāvji piedalījās vairākās tikšanās uzņēmumos, kur tika pieaicināti, lai informētu par aktualitātēm likumdošanā dažādām preču grupām.

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.

2005.gadā tika sniegtas vairāk kā 300 konsultācijas. Dažādu firmu veikalu vadītājiem, menedžeriem un citiem pārstāvjiem tika nolasītas 7 lekcijas par Patērētāju tiesību aizsardzības likuma prasībām, MK noteikumu Nr. 154 "Kārtība, kādā piesakāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu un organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze" prasību ievērošanu un precīzu izpildi, kā arī par preču marķēšanu un tehnisko dokumentāciju nepieciešamību.

Novērojumi liecina, ka uzņēmējiem ir ļoti liela interese un vēlme zināt visas tās prasības, kas noteiktas normatīvajos aktos, tādēļ šis darbs ir jāturpina aizvien intensīvāk.

2.3.9. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana un sodu piemērošana

2005.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 - **3131** pārkāpumi. Visbiežāk – **1071 (25%)** 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.

695 (16%) gadījumos ir konstatēti pārkāpumi, kas minēti kodeksa 166.12. pantā, tas ir par normatīvajos aktos noteiktās informācijas nesniegšanu par preci, pakalpojumu, ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju vai par nepilnīgas vai nepatiesas informācijas sniegšanu.

72 (2%) reizes ir konstatēts, ka pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav ievērojis patērētāja prasījuma pieņemšanas un izskatīšanas kārtību – kodeksa 166.11.pants.

97 (2%) reizes konstatēta izpārdošanas un cenu pazemināšanas noteikumu neievērošana – kodeksa 155.9 pants.

102 (2%) 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, īpaši:

- ✓ par alkohola reklamēšanas pārkāpumiem (brīdinājuma par alkohola kaitīgumu veselībai neesamība),
- ✓ par maldinošas reklāmas sniegšanu

2.3.10. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs

2005.gada 18.jūnija darbu uzsāka atsevišķs PTAC departaments – Eiropas Patērētāju informēšanas centrs (turpmāk – EPIC), kurš veic Eiropas patērētāju centru tīkla dalībnieka funkcijas. EPIC izveidots, lai nodrošinātu iespēju patērētājiem saņemt informāciju par patērētāju tiesību jautājumiem un problēmsituāciju risināšanu gadījumos, kad prece iegādāta vai pakalpojums saņemts kādā no ES dalībvalstīm.

- sniedz informāciju par Eiropas Savienības dalībvalstu likumdošanu un attiecīgo juridisko praksi;
- sniedz atbilstošu informatīvu palīdzību indivīdu konfliktsituāciju risināšanas uzsākšanai;
- sniedz informāciju par tiesvedības procedūrām un tiesvedības uzsākšanas iespējām;
- koordinē patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas iespējas;
- dod iespēju patērētājiem iespēju pārrobežu strīdus atrisināt ātri un efektīvi, jo sevišķi gadījumos, kad rodas praktiskas problēmas, piemēram, nodrošinot tulkojumu;
- palīdz patērētājiem sūdzību risināšanā, lai notiktu atbilstoši noteiktajām ārpustiesas procedūrām.

Līdz 2005. gada beigām ir izveidota Interneta mājas lapa www.ecclatvia.lv, kurā patērētāji var uzzināt savas tiesības iepērkoties ES dalībvalstīs, interneta vidē, kā arī izmantojot tūrisma un aviopakalpojumus. Tika izdots arī buklets par EPIC darbību.

2005. gadā EPIC kopumā ir izskatījis 25 patērētāju sūdzības un sniedzis 83 konsultācijas. Procentuāli lielākais (20%) sūdzību skaits ir saņemts par pasažieru avio pārvadājumiem.

2.3.11. Starptautiskā sadarbība un starptautiskie projekti

2005.gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs aktīvi darbojās vairākās starptautiskās organizācijās un sadarbības tīklos, piedalījās aptuveni 15 Eiropas Komisijas organizētajos administratīvās sadarbības pasākumos: konferencēs, semināros un darba grupās.

PTAC dalība starptautiskajās organizācijās:

PROSAFE - (Eiropas valstu preču drošuma uzraudzības iestāžu sadarbības tīkls) – kura ietvaros noris sadarbība jautājumos par vispārējo preču drošuma direktīvu un citu

sektoriālu direktīvu piemērošanu praksē, praktisku problēmsituāciju risināšanu, lai veicinātu patērētājiem drošu tirgu nepārtikas preču un pakalpojumu jomā.

2005.gadā PTAC piedalījās PROSAFE (Eiropas preču drošuma uzraudzības iestāžu tīkls) projekta “Labāka prakse, patēriņa preču drošuma tirgus uzraudzības uzlabošana Vispārējā preču drošuma direktīvas ietvaros/ Best Practice techniques, Enhancement of market surveillance of Consumer Product Safety within the framework of the GPSD” izstrādē. Projektu paredzēts realizēt no 2006.-2008.gadam. Projektā piedalās 24 valstis un tā galvenais mērķis ir dalīties pieredzē par vispārējiem preču drošības jautājumiem, tirgus uzraudzības startēģijas un procedūru uzlabošanu, tirgus uzraudzības procesu virzīšanu efektīvai un kvalitatīvai attīstībai ES iekšējā tirgū, apkopojot labākās tirgus uzraudzības prakses metodes vienotā rokasgrāmatā.

PTAC turpina darboties **ICPEN** - **starptautisks sadarbības tīkls, kurā darbojas patērētāju tiesību aizsardzības un godīgas tirdzniecības uzraudzības iestādes**, veicinot starptautisko sadarbību negodīgu un maldinošu mārketinga darbību novēršanā. 2006.gada februārī PTAC piedalījās tīkla organizētā „Internet Sweep day”, kura laikā visās tīkla dalībvalstīs tika veikta Interneta lapu pārmeklēšana, uzraugot patērētāju tiesību ievērošanu. Diemžēl Latvijā izskatītajās mājas lapās lielākoties netika ievēroti visi patērētāju tiesību aizsardzības normatīvie akti.

PTAC realizētie projekti

2005.gadā Phare 2002 projekta „**Tirgus uzraudzības sistēma nepārtikas preču sektorā**” pakalpojumu līguma ietvaros tika veikti šādi pasākumi:

- ✓ tika izstrādāts Tirgus uzraudzības stratēģijas projekts;
- ✓ tika izstrādāti priekšlikumi par tirgus uzraudzības darbību uzlabošanu;
- ✓ tika apmācīti tirgus uzraudzības iestāžu darbinieki par vispārējo preču drošumu, par dažādu preču drošuma prasībām, riska vērtēšanu u.c.
- ✓ tika apmācīti patērētāju organizāciju un uzņēmēju organizāciju pārstāvji par jautājumiem, kas saistīti ar tirgus uzraudzību;
- ✓ tika ieviesta Kvalitātes vadības sistēma un 04.10.2005 saņemts ISO sertifikāts 9001:2000 par patērētāju informēšanu un sūdzību izskatīšanu;
- ✓ tika ieviesta informācijas apmaiņas sistēma par bīstamām precēm LRAPEX;
- ✓ tika izstrādāta tirgus uzraudzībai nepieciešamā elektroniskā datu bāze;

Sadarbības līgumi

2005. gada 16.jūnijā tika noorganizēta Baltijas jūras valstu tirgus uzraudzības sadarbības sanāksme „Apvienosim spēkus drošam tirgum”, un tika parakstīts **Baltijas valstu līgums par sadarbību tirgus uzraudzībā un patērētāju tiesību aizsardzībā** starp Latvijas Patērētāju tiesību aizsardzības centru, Igaunijas patērētāju tiesību aizsardzības padomi, Lietuvas valsts nepārtikas inspekciju un Igaunijas tehnisko inspekciju.

Līgums tika noslēgts ar mērķi sabiedrības interesēs attīstīt patērētāju tiesību aizsardzību un tirgus uzraudzību un dalīties pieredzē patērētāju tiesību aizsardzības un tirgus uzraudzības ieviešanā likumdošanas saskaņā ar ES noteiktām prasībām.

2005.gada 21.oktobrī notika pirmā līguma ietvaros noteiktā sanāksme Igaunijas patērētāju tiesību aizsardzības padomē Tallinā, kuras laikā Baltijas dalībvalstu atbildīgās amatpersonas:

1. prezentēja attiecīgās valsts atbildīgo institūciju stratēģiju, mērķus un sasniegtos rezultātus;
2. pārrunāja aktuālākos problēmjautājumus katrā valstī;
3. apsprieda institūciju iekšējās un ārējās sadarbības aktualitāti, iespējas un iespējamus projektus;
4. vienojās par kopēju projektu 2006.gadam tirgus uzraudzību jomā testējot šādas nepārtikas preču grupas un apmainoties ar testēšanas rezultātiem:
 - ✓ bērnu gultiņas;
 - ✓ bērnu aizsargķiveres;
 - ✓ bērnu velosipēdi;
 - ✓ trimmeri.

Minēto preču paraugu ņemšana notiks, informējot citas institūcijas par izvēlēto preču identifikāciju, lai novērstu attiecīgā preču parauga atkārtotu pārbaudi. Tādā veidā plānots, ka projekta laikā tiks apkopota informācija par vairākiem paraugiem, kuru testēšana notiks akreditētajās laboratorijās un sadarbības ietvaros informācija par šīm precēm tiks nosūtīta arī citām valstīm.

2.3.12. Uzlabojumi pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā

2005.gadā PTAC turpināja darbu pie vairākiem darbības uzlabošanas pasākumiem attīstot un pilnveidojot savu darbību dažādās darbības sfērās:

- uzsākot pievērst uzmanību tām patērētāju problēmām, kur tiek skartas ne tikai viena patērētāja individuālās intereses, bet daudzu patērētāju problēmas, tādejādi veicinot pārkāpumu novēršanu, nevis tikai cīnoties ar sekām;
- veicot konkrētus projektus noteiktu normatīvo aktu uzraudzībai, lai panāktu pēc iespējas efektīvāku rezultātu attiecīgajā jomā, piemēram, patērētāju kreditēšanā;
- uzsākot patērētāju un uzņēmēju aptauju veikšanu, lai noskaidrotu sabiedrības viedokli par PTAC veikto darbu;
- uzsākot aktīvāku patērētāju un sabiedrības informēšanas darbu, gan veicot informatīvu kampaņu par preču drošuma jautājumiem, gan pastiprināti informējot medijus par PTAC paveikto un galvenajām patērētāju problēmām.

2005.gadā netika veikti pasākumi pakalpojumu pieejamības uzlabošanā, jo netika piešķirts papildus finansējums.

2.4. Pārskats par PTAC vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai

PHARE 2002 projekta „Tirgus uzraudzības sistēma nepārtikas preču jomā” ietvaros 2005.gadā PTAC tika ieviesta kvalitātes vadības sistēma atbilstoši standarta ISO 9001:2000 vadības standarta prasībām. 2005.gada 4.oktobrī PTAC saņēma Bureau Veritas

izdotu sertifikātu par to, ka PTAC vadības sistēma ir auditēta un atbilst standarta ISO 9001:2000 prasībām šādās jomās:

- patērētāju sūdzību izskatīšana
- patērētāju informēšana.

3. Informācija par valsts budžeta līdzekļu izlietojumu 2005.gadā

Nr.p.k.	Finanšu līdzekļi	2004.gadā (faktiskā izpilde)	2005.gadā	
			Apstiprināts likumā	Faktiskā izpilde
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	828 334	1 436 784	644 427
1.1.	dotācijas	386 585	398 768	398 768
1.2.	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	-	-	-
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība	441 744	1 038 016	245 659
2.	Izdevumi (kopā)	783 074	1 436 784	556 603
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā)	752 253	910 939	430 083
2.1.1.	subsīdijas un dotācijas, tai skaitā iemaksas starptautiskajās organizācijās	-	-	-
2.1.2.	pārējie uzturēšanas izdevumi	752 253	910 939	430 083
2.2.	izdevumi kapitālieguldējumiem	30 821	525 845	126 520

4. Personāla izglītošana un profesionālo zināšanu pilnveidošana

Iestādē uz 2005.gada 31.decembri bija 54 štata vietas, no kurām 41 ir ar ierēdņa statusu. Vidējais nodarbināto skaits 2005.gadā bija 46 darbinieki. 2005.gadā PTAC bija nodarbināti 6 vīrieši un 42 sievietes. Darbinieku sadalījums pa vecuma grupām: 20-29 gadi – 11 darbinieki; 30-39 gadi – 12 darbinieki; 40-49 gadi – 9 darbinieki; 50-59 gadi – 14 darbinieki; 60-69 gadi – 2 darbinieki.

2005.gadā visi Patērētāju tiesību aizsardzības centra ierēdņi bija ieguvuši augstāko izglītību, savukārt četri darbinieki saņēma otras augstākās izglītības diplomu, bet vēl četri turpināja studijas tā iegūšanai.

Lai palīdzētu saviem darbiniekiem apgūt jaunas, darbā nepieciešamas iemaņas, kā arī paplašinātu viņu profesionālo redzesloku, 2005.gadā PTAC turpināja sekmīgu sadarbību ar Valsts administrācijas skolu, deva iespēju piedalīties PHARE programmas finansētā projekta „Tirgus uzraudzība nepārtikas preču sektorā” organizētajos semināros

Latvijā, kā arī dažādās sanāksmēs ārzemēs, piemēram, lai iepazītos ar jaunākajām metodēm dažādu preču drošuma novērtēšanā un risku noteikšanā (elektropreces, rotaļlietas, bērnu preces, gāzes iekārtas, būvizstrādājumi). Apmeklēti arī semināri par Vispārējo preču drošuma direktīvu, kā arī par preču atsaukšanu un izņemšanu no tirgus.

Valsts administrācijas skolā pārsvarā ir apmeklēti kursi par Eiropas Savienības jautājumiem (tiesības, projektu vadīšana, lēmumu pieņemšanas un iepirkumu procedūras), kā arī kursi, kuros iegūtās zināšanas ir noderīgas ikdienas darbā ar klientiem (klientorientēta saskarsme, publiskā runa, administratīvais process, personas datu aizsardzība) vai nepieciešamas civildienesta gaitā (profesionālā ētika, korupcijas novēršana, interešu konflikts).

Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbinieki 2005. gadā apmeklēja Eiropas Komisijas, PROSAFE, ICPEN, TAIEX, ECC-NET un citu organizāciju rīkotos seminārus un konferences ārzemēs, lai dalītos pieredzē un iegūtu padziļinātu informāciju par jaunumiem saistībā ar normatīvo aktu izstrādi un ieviešanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā.

2005.gadā PTAC darbinieku mainība nav bijusi augsta, tomēr neaizpildītās štata vietas nav bijis iespējams aizpildīt zemā atalgojuma dēļ. Personāla rotācijas koeficients – 0,81, personāla atjaunošanās koeficients – 0,48. Sadalījums pa vecuma un dzimuma grupām.

5. Komunikācija ar sabiedrību

5.1. Pasākumi, kas veikti sabiedrības informēšanai un izglītošanai

1. Sadarbībā ar Eiropas Komisiju, tika sagatavota **Eiropas patērētāju dienasgrāmata 2005/2006 mācību gadam**, kas paredzēta lietošanai parastās skolēnu dienasgrāmatas vietā. PTAC koordinēja skolu pieteikšanos, lai saņemtu “jaunās” dienasgrāmatas. Latvijas skolas 2005. gada maijā saņēma aptuveni 13 000 dienasgrāmatu.

2. 2005.gadā PHARE projekta „Tirgus uzraudzība nepārtikas preču sektorā” ietvaros pirmo reizi tika organizēta patērētāju informēšanas kampaņa par preču drošumu „Iepazīsti savu preci!” (sīkāk skatīt sadaļā 2.3.7. Patērētāju informēšana un konsultēšana).

3. PHARE projekta „Tirgus uzraudzība nepārtikas preču sektorā” ietvaros tika izdota virkne informatīvo materiālu – 10 brošūru un 12 atgādņu par dažādiem patērētāju tiesību aspektiem gan patērētājiem, gan uzņēmējiem (sīkāk skatīt sadaļā 2.3.7. Patērētāju informēšana un konsultēšana).

4. 2005.gadā tika organizēti 3 semināri uzņēmējiem saistībā ar prasībām un atbildību par vispārējo preču drošumu, tāpat arī par rotaļlietu drošuma aspektiem (sīkāk skatīt sadaļā 2.3.8. Uzņēmēju informēšana).

5.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa izzināšanai par apmierinātību ar PTAC darbu

Lai izzinātu sabiedrības viedokli par PTAC sniegtajiem pakalpojumiem, 2005.gadā tika sagatavotas aptaujas anketas gan patērētājiem, gan uzņēmējiem, pie kuriem PTAC darbinieki dodas veikt pārbaudes.

Anketās ir ietverti jautājumi gan par PTAC darbību un klientu apmierinātību, palīdzot risināt viņu problēmas, gan arī par , cik patērētāji un uzņēmēji ir zinoši par savām tiesībām un kādas būtu rekomendācijas PTAC darbības, kā arī patērētāju un uzņēmēju informētības uzlabošanai.

Kā liecina apkopoto aptaujas anketu dati, lielākā daļa, proti, 60 % patērētāju PTAC darbību vērtē pozitīvi, 13% drīzāk pozitīvi, nav izteikti negatīvu vērtējumu. Tāpat Patērētāji uzskata, ka ir jāsniedz vairāk un plašāka informācija par patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem plašsaziņas līdzekļos, kā arī informācijai ir jābūt pieejai arī veikalos, kur preces un pakalpojumi tiek pārdoti.

Apkopojot uzņēmēju aizpildītās anketas, secināms, ka 75% uzņēmēju PTAC darbību vērtē pozitīvi. Arī saskarsme ar PTAC darbiniekiem tiek vērtēta pozitīvi. Kaut gan 98% aptaujāto uzskata, ka viņu rīcībā ir pietiekami daudz informācijas par pienākumiem attiecībā pret patērētāju. Tomēr uzņēmēji uzskata, ka PTAC vairāk uzmanības būtu jāpievērš informēšanas darbam. Ir ieteikumi regulāru uzņēmēju informācijas dienu rīkošanai, kvalitatīvas informācijas piekļuvei internetā, informēšanas semināriem u.c. aktivitātēm.

5.3. Sadarbība ar nevalstisko sektoru

1. 2005.gadā PTAC kopā ar Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju piedalījās Eiropas Komisijas un Ekonomikas ministrijas finansēta projekta realizācijā – „Patērētāju uzticības stiprināšana plaša klāsta prešu drošumam” (sīkāk skatīt sadaļā 2.3.1 Tirgus uzraudzība).

2. Dažādos pasākumos notikusi sadarbība arī ar komersantu biedrībām un nodibinājumiem (piemēram, Latvijas Tirgotāju asociāciju) – gan sniedzot informāciju šo organizāciju biedriem, gan sadarbojoties normatīvo aktu priekšlikumu izstrādē.

5.4. Konsultatīvā padome

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 25.panta divpadsmitā daļa paredz tiesības PTAC veidot konsultatīvo padomi, iekļaujot tajā valsts iestāžu, patērētāju tiesību aizsardzības sabiedrisko organizāciju, ražotāju, pārdevēju un pakalpojumu sniedzēju organizāciju pārstāvjus. Līdz šim padome nav tikusi veidota cilvēkresursu trūkuma dēļ.

2005.gadā tika uzsākta Patērētāju konsultatīvās padomes nolikuma projekta izstrāde, pēc kura saskaņošanas ar ieinteresētajām nevalstiskajām organizācijām paredzēts izveidot konsultatīvo padomi, kuras galvenais mērķis būs veicināt patērētāju aizsardzības politikas attīstību un patērētāju tiesību aizsardzības līmeņa paaugstināšanos, nodrošinot un veicinot dialogu un informācijas apmaiņu patērētāju tiesību aizsardzības jomā starp valsts institūcijām, patērētāju tiesību aizsardzības un uzņēmēju biedrībām un nodibinājumiem.

6. Prognozes un plāni 2006.gadam

6.1. Prioritātes 2006.gadam

Patērētāju tiesību uzraudzībā:

- Realizēt uzraudzības projektus šādās jomās:

- ✓ kompleksie tūrisma pakalpojumi;
- ✓ aviopasažieru tiesību ievērošana;
- ✓ informācijas pieejamība pārdodot preces internetā;
- ✓ distances tirdzniecība.
- Uzlabot līgumu uzraudzību, veicinot sadarbību ar komersantiem, lai novērstu brīvprātīgu netaisnīgu līguma noteikumu izslēgšanu no līgumiem ar patērētājiem, tādējādi nodrošinot visu pušu interešu ievērošanu un labāka un ātrāka rezultāta sasniegšanu.
- Pilnvērtīgi iesaistīties sagatavošanas darbos Eiropas Parlamenta un Padomes regulas 2006/2004/EK par sadarbību starp valsts iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā piemērošanai ar 2007.gadu, iesaistoties nepieciešamo procedūru un normatīvo aktu izstrādē.

Tirgus uzraudzībā:

- PTAC 2006.gadā uzsāks ieviest jaunu pieeju tirgus uzraudzībai, izstrādājot stratēģisku gada plānu, nosakot prioritāros darbības virzienus. Tiks izsākta jauna veida rezultatīvo rādītāju izstrāde.
- Pastiprināta uzmanība tiks pievērsta gada plānā noteiktajiem prioritārajiem darbības virzieniem - īpaši rotaļlietu un elektropreču drošuma kontrolei.
- 2006.gadā nepieciešams daudz aktīvāk iesaistīties ātrās informācijas apmaiņas sistēmas darbībā par bīstamām precēm ar Eiropas Savienības dalībvalstīm.
- Realizēt uzraudzības projektus un sagatavot pārskatus par situāciju attiecībā uz šādu Latvijā pieejamo preču atbilstību un drošumu:
 - ✓ rotaļlietu;
 - ✓ elektropreču;
 - ✓ individuālo aizsardzības līdzekļu;
 - ✓ bērnu preces;
 - ✓ mēbeles;
 - ✓ telekomunikāciju gala iekārtas.
- Sagatavot pārskatus par patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu ievērošanu šādos jautājumos:
 - ✓ cenu norādīšanas kārtības ievērošana;
 - ✓ lietošanas instrukcijas;
 - ✓ luminiscējošo spuldžu balastu atbilstības normatīvo aktu prasībām;
 - ✓ tekstilšķiedru marķēšana;
 - ✓ CO₂ norādīšana

Iestādes darba uzlabošanā:

- Lai nodrošinātu PTAC darba uzlabošanu, tiks turpināts darbs pie kvalitātes vadības sistēmas ieviešanas un uzlabošanas tirgus uzraudzības un reklāmas uzraudzības jomā.
- Veikt regulāras iekšējās apmācības PTAC darbiniekiem, īpaši pievēršot uzmanību noteiktajām prioritātēm.
- Turpināt sadarbības līgumu slēgšanu ar citām valsts institūcijām, lai veicinātu efektīvāku funkciju sadali, kā arī informācijas un pieredzes apmaiņu attiecīgajās jomās, piemēram, ar reklāmas uzraudzības institūcijām, Valsts darba inspekciju, Valsts būvinspekciju un Sanitāro robežinspekciju.

Sabiedrības informēšanā:

- Pilnveidot PTAC mājas lapu, tai skaitā sagatavojot informāciju angļu un krievu valodās.
- Izstrādāt PTAC sabiedrisko attiecību stratēģiju.
- Izgatavot šādus informatīvus materiālus patērētājiem:
 - ✓ patērētāju prasījumu pieteikšanu un izskatīšanu;
 - ✓ kas ir darījumu apliecināošs dokuments
 - ✓ patērētāju tiesībām slēdzot kreditēšanas līgumus;
 - ✓ netaisnīgiem līguma noteikumiem
 - ✓ ziņojumu par cenu salīdzinājumu Baltijas valstīs latviešu un angļu valodā;
 - ✓ brošūras par distances pārdošanu un e-komerciju latviešu valodā;
 - ✓ brošūras par kompleksiem tūrisma pakalpojumiem latviešu valodā;
 - ✓ ziņojumu par Eiropas Patērētāju informēšanas centra aktivitātēm latviešu un angļu valodā;
 - ✓ brošūras par iepirkšanos Latvijā angļu valodā.
- Sagatavot informācijas materiālus uzņēmējiem par:
 - ✓ Netaisnīgiem līguma noteikumiem;
 - ✓ Patērētāju kreditēšanu;
 - ✓ Tūrisma pakalpojumiem

Sadarbībā ar nevalstiskām organizācijām:

- izveidot konsultatīvo padomi ar patērētāju un uzņēmēju biedrībām un nodibinājumiem, lai veicinātu informācijas apmaiņu un patērētāju viedokļa uzklauššanu.

6.2. Starptautiskie projekti

- ✓ Uzsākt tirgus uzraudzības rokasgrāmatas izstrādi, izmantojot ārvalstu ekspertu sniegtās rekomendācijas, kā arī rokasgrāmatas projekta izstrādi PROSAFE projektā “Labāka prakse, patēriņa preču drošuma tirgus uzraudzības uzlabošana Vispārējā preču drošuma direktīvas ietvaros”.
- ✓ Aktīvi sadarboties ar Baltijas valstu tirgus uzraudzības iestādēm – Igaunijas Patērētāju tiesību aizsardzības padomi, Igaunijas Tehnisko inspekciju un Lietuvas Nepārtikas preču inspekciju 2005.gadā noslēgtā līguma ietvaros, veicot kopīgus testus un apmainoties ar informāciju preču drošuma jomā.
- ✓ Aktīvāk iesaistīties dažādu starptautisko organizāciju kopējās aktivitātēs, it īpaši ICPEN, PROSAFE, tādejādi ar mazākiem resursiem sasniedzot labākus rezultātus patērētāju tiesību uzraudzībā.
- ✓ Noslēgt sadarbības līgumu ar Igaunijas Patērētāju tiesību aizsardzības padomi un Lietuvas Patērētāju padomi par sadarbību ES Regulas 2006/2004 piemērošanā.