



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

2020. GADA PĀRSKATS

SATURS

Pamatinformācija	4
Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti	5
Patērētāju tiesību uzraudzība	8
Būtiskākie jautājumi un jomas, kurām pievērsta uzmanība 2020. gadā	8
Pirmsskolas izglītība	8
Izklaides un kultūras pasākumi	9
Nekustamo īpašumu un namu apsaimniekošana.....	9
Dabasgāzes tirdzniecība.....	10
Tūrisms	10
E-komercija.....	12
Vides paziņojumi	14
Autostāvvietu pakalpojumi	14
Tabakas izstrādājumi un cbd produkti	14
Finanšu pakalpojumi.....	16
Licencēšana un reģistrēšana.....	16
Nilltpfn un sankciju regulējuma uzraudzība	17
Licencēto nozaru statistikas dati	17
Atsevišķu jomu problemātika, panākumi un izaicinājumi.....	18
Patērētāju individuālo sūdzību, strīdu izskatīšana un risināšana	20
Pārrobežu strīdi un sūdzības	23
Preču un pakalpojumu drošuma uzraudzība	24
Individuālie aizsardzības līdzekļi (IAL)	25
Sejas masku, dezinfekcijas līdzekļu un pirmās nepieciešamības preču cenu monitorings.....	26
Energoefektivitātes un ekodizaina uzraudzība.....	27
Konstatētie pārkāpumi ūdens patēriņa skaitītājiem	28
Bruģa uzraudzības rezultāti.....	29
Logi	31
Viedie produkti	31
PTAC 2021. gada darbības prioritātes	34



PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRA DIREKTORE BAIBA VĪTOLIŅA

Cienījamais, lasītāj!

Atskatoties uz pagājušo gadu, primāri nāk prātā faktors, kurš dažādā nozīmē ietekmēja mūsu visu dzīvi – COVID - 19. Patiešām, gan epidemioloģiskā situācija, gan ierobežojumi vistiešāk un uzreiz skāra gandrīz ikviena patērētāja ikdienu un ieradumus, tādēļ sākoties pandēmijai, Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) lavīnveidīgi sāka birt patērētāju jautājumi un sūdzības gan par to, ka nevar izmantot iegādātos tūrisma pakalpojumus, teātra, koncertu biļetes, gan nevar apmeklēt iecienītos sporta klubus un izmantot citus pakalpojumus. Man ir prieks par saviem darbiniekiem, ka tie šajā jaunajā realitātē spēja sniegt bieži vien apjukušajiem patērētājiem padomu un atbalstu!

COVID-19 ietekmi izjutām arī saistībā ar daudzām citām PTAC kompetences jomām – lielā pieprasījuma dēļ valstī trūka individuālo aizsardzības līdzekļu – sejas masku, respiratoru, gumijas cimdu u.c. Tāpat bija un ir svarīgi, ka šie individuālie aizsardzības līdzekļi ir patiešām atbilstoši un pilda savas funkcijas. Lai tos iepirktu un importētu nepieciešamajā daudzumā, mūsu speciālisti nenogurstoši izvērtēja daudzas šīs jomas publisko iepirkumu dokumentācijas un sadarbojās ar citām iesaistītajām institūcijām, lai valstī būtu pietiekamas individuālo aizsardzības līdzekļu rezerves.

Kad veikalos parādījās pirmās pazīmes par noteiktu preču trūkumu vai cenu celšanos, PTAC veica dažādu pārtikas produktu, māj-saimniecības preču un dezinfekcijas līdzekļu cenu monitoringu.

Krīzes apstākļi bieži vien liek sarosīties arī dažāda veida negodīgas komercprakses veicējiem, lai ar dažādiem viltīgiem paņēmieniem patērētājiem izvilinātu naudu. Tādēļ pagājušajā gadā īpaši pievērsāmies tādai komercpraksei, kura bija saistīta ar COVID-19 saistīto preču piedāvāšanu.

Nemot vērā, ka daudzu jomu darbība epidemioloģisko apstākļu dēļ tika ierobežota, radās bažas par patērētāju spēju atmaksāt savus kredītus un pildīt citas uzņemtās finanšu saistības, tādēļ pievērsām īpašu uzmanību kredītdevēju un citu komersantu uzraudzībai, lai daudzos gadījumos tiktu piemēroti labvēlīgāki nosacījumi patērētājiem, kuri nonākuši finansiālās grūtībās. Līdz ar dzīves veida izmaiņām, kad no ierastajām klātienes darbībām pārcēlāmies uz attālinātajām aktivitātēm, mainījās arī iepirkšanās paradumi. Kaut gan tiešsaistes tirdzniecības apjomi bija auguši ar katru gadu, patērētāji attālināti sāka un bija spiesti iegādāties preces pakalpojumus, ka iepriekš parasti pirka veikalos klātienē – piemēram, pārtiku, būvizstrādājumus, interjera priekšmetus u.c. Ērtā iepirkšanās distancē sev līdzī nes arī daudz risku – krāpnieciskus interneta veikalus, kavētas piegādes, arī zaudētu patērētāju samaksāto naudu. Lai mācītu patērētājus gudri iepirkties tiešsaistē, PTAC pielika daudz pūliņu patērētāju informēšanā un izglītošanā par e-komerciju.

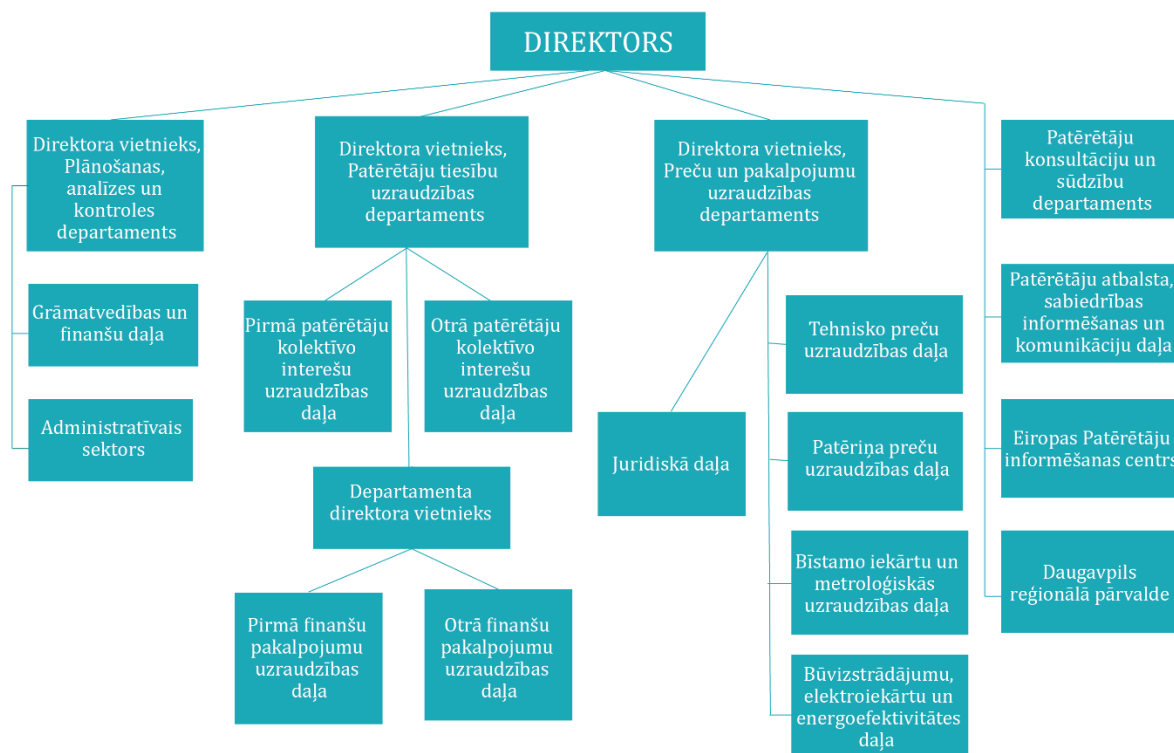
Neskatoties uz lielo papildu noslodzi saistībā ar COVID-19, man ir prieks, ka izdevies īstenot gan uzraudzības, gan informēšanas aktivitātes daudzās citās jomās – satura veidotāju, jeb influenceru marketinga jomā, kreditēšanas reklāmu jomā, ekodizaina un energoefektivitātes marķējuma norādīšanā, logu, bruģa un citu būvizstrādājumu uzraudzības jomā, liftu un citās uzraudzības jomās.

Kā lielisku novērtējumu un gandarījumu par padarīto, pagājušajā gadā saņēmām Ekonomikas ministrijas iniciatīvas “Kon-sultē vispirms!” Līdera balvu!

PAMATINFORMĀCIJA

IESTĀDES JURIDISKAIS STATUSS

PTAC ir tiešās pārvaldes iestāde EM padotībā, kas tiek realizēta pārraudzības formā. PTAC darbības mērķis ir efektīvas patērētāju tiesību un interešu aizsardzības nodrošināšana, tirgus uzraudzība, kā arī bīstamo iekārtu un reglamentētās metroloģijas uzraudzība. PTAC centrālais birojs kopš 2013. gada augusta atrodas Rīgā, Brīvības ielā 55. Reģionālā pārvalde, kas atrodas Daugavpilī, Rīgas ielā 54, nodrošina Zvanu centra funkciju.



PTAC struktūra 2020. gadā

POLITIKAS UN DARBĪBAS JOMAS

PTAC misija ir īstenot patērētāju tiesību un interešu aizsardzību, kā arī nodrošināt labvēlīgu uzņēmējdarbības vidi un godīgu konkurenci. Lai nodrošinātu uzticēto funkciju izpildi, galvenie PTAC darbības virzieni ir:

- Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība;
- Bīstamo iekārtu tehniskā uzraudzība;
- Metroloģiskā uzraudzība;
- Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana;
- Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība;
- Nebanku kredītu devēju un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības licencēšana un uzraudzība;
- Kredītu starpnieku un kredītu starpnieku pārstāvju reģistrēšanu un uzraudzība;
- Noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas novēršanas un terorisma finansēšanas apkarošanas regulējuma uzraudzība;
- Tūrisma pakalpojumu sniedzēju licencēšana, reģistrēšana un uzraudzība;
- Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana;
- Eiropas Patērētāju informēšanas centra darbība.

PĀRSKATA GADA DARBĪBAS VIRZIENI UN GALVENĀS PRIORITĀTES

- Stiprināt Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbu, veicinot pušu izlīgumu;
- Nodrošināt efektīvu preču un pakalpojumu uzraudzību, īpaši:
 - bērniem drošas preces; būvizstrādājumi; energomarķējuma un ekodizaina prasību uzraudzība viedpulksteņi, gudrie skaitītāji; liftu uzraudzība; un citi.
- Nodrošināt efektīvu patērētāju tiesību uzraudzību, ņemot vērā jaunus tirgus apstākļus, un sniegt atbalstu komersantiem, īpaši:
 - Uzraudzība e-vidē - distances tirdzniecība, "influenceru" darbība, "brīnumproduktu" pārdošana tiešsaistes vidē;
 - komercprakse, izmantojot "zaļos paziņojumus",
 - Patērētāju tiesības saistībā ar pandēmijas radītiem izaicinājumiem - tūrisms, pasākumu apmeklēšana;
 - finanšu pakalpojumi - patērētāju maksātspējas izvērtēšana, reklāmu uzraudzība, noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizēšanas un terorisma finansēšanas un sankciju risku apzināšana,
- Sabiedrības informēšanas kampaņas "influenceru" marketinga, energoefektivitātes un e-komercijas jomās.
- "Konsultē vispirms" principa ieviešana un stiprināšana.

FINANŠU RESURSI UN IESTĀDES DARBĪBAS REZULTĀTI

VALSTS BUDŽETA FINANSĒJUMS UN TĀ IZLIETOJUMS

Nr.p.k.	Finansiālie rādītāji	2019. gada faktiskā izpilde (euro)	2020. gadā		
			Apstiprināts likumā (euro)	Likumā ar izmaiņām (euro)	Faktiskā izpilde (euro)
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	3 040 922	3 042 617	3 539 744	3 256 349
1.1.	dotācijas	3 024 387	3 013 259	3 510 386	3 226 991
1.2.	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	-	-	-	-
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība	14 245	29 358	29 358	29 358
1.4.	uzturēšanas izdevumu transferti	2 290	-	-	-
2.	Izdevumi (kopā)	3 036 948	3 042 617	3 543 719	3 237 853
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā)	3 026 476	3 002 267	3 534 773	3 228 907
2.1.1.	kārtējie izdevumi	2 862 873	3 002 267	2 894 773	2 826 531
2.1.2.	procentu izdevumi	-	-	-	-
2.1.3.	subsīdijas, dotācijas un sociālie pabalsti	161 313	-	640 000	402 376
2.1.4.	uzturēšanas izdevumu transferti	2 290	-	-	-
2.2.	izdevumi kapitālieguldījumiem	10 472	40 350	8 946	8 946

REZULTATĪVO RĀDĪTĀJU IZPILDES ANALĪZE UN VALSTS BUDŽETA LĪDZEKĻU IZLIETOJUMA EFEKTIVITĀTES IZVĒRTĒJUMS

Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2020. gadā plānotais	2020. gada izpilde
1. Veiktas tirgus uzraudzības, metroloģiskās uzraudzības un bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudes, t.sk.:	1150	1745
veiktas tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas vietu pārbaudes	945	1511
veikta fasēto preču kontrole uzņēmumos	50	50
veiktas bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudes	85	102
veiktas mērīšanas līdzekļu pārbaudes	70	82
2. Veikta prioritāro jomu drošuma un atbilstības novērtēšanas projektu preču testēšana (ekspertīžu skaits)	150	163
3. Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (skaits)	1 800	4 562
4. Sniegtas konsultācijas patērētājiem un komersantiem (skaits)	35 000	41 847
5. Patērētāju un komersantu strīdu alternatīva risināšana (lēmumu skaits)	150	129
6. Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomās (lietu skaits)	200	298
7. Nebanku kredīta devēju/ ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība (uzraugāmo subjektu skaits)	91	79
8. Ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība (uzraugāmo subjektu skaits)	31	23
9. Kredīta starpnieku un kredīta starpnieku pārstāvju, kuri piedāvā patērētājam kredītu, kura atmaksa nodrošināta ar nekustamā īpašuma hipotēku vai kura mērķis ir iegūt vai saglabāt tiesības uz nekustamo īpašumu, reģistrēšana un uzraudzība (uzraugāmo subjektu skaits)	8	10
10. Sniegtas konsultācijas patērētāju pārrobežu sūdzību risināšanā (skaits)	550	1036
11. Izskatītas patērētāju pārrobežu sūdzības (skaits)	240	666
12. Informatīvas kampaņas organizēšana par jaunajiem regulējumiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā (skaits)	1	1

2020. gadā plānotie rezultatīvie rādītāji pārsvarā ir sasniegti vai pārsniegti. Iesniegumu, konsultāciju un administratīvo lietu par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomās skaita pieaugums 2020. gadā tieši saistīts ar Covid-19 radīto ierobežojumu dēļ negodprātīgu komersantu rīcību distances tirdzniecībā un apturētajiem un nesaņemtajiem avio pakalpojumiem, tūrisma pakalpojumiem un pasākumiem.

JAUNO POLITIKAS INICIATĪVU REZULTATĪVIE RĀDĪTĀJI UN TO IZPILDE

2020. gadā PTAC turpināja īstenot jaunās politikas iniciatīvas:

1. Eiropas Padomes direktīvas pārņemšana tūrisma jomā un normatīvo regulējumu nodrošināšana attiecībā uz ekodizaina un energomarķējuma prasību ievērošanu – (piešķirtais finansējums - 226 000 *euro*);
2. No 2017. gada oktobra - Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas risku ierobežošana – 250 246 *euro*.

2020. gadā palielinājās veikto ekodizaina pārbažu skaits, jo pandēmija dēļ tika veiktas īsākas pārbaudes tirdzniecības vietās. Tāpat arī veikts vairāk nekā plānots pārbaudes tūrisma pakalpojumu sniedzēju uzraudzībā saistībā ar COVID-19 radītām problēmām nozarē saistībā ar tūrisma operatoru nodrošinājumu.

Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2020. gadā plānotais	2020. gada izpilde
1. Veiktas ekodizaina preču tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas vietu pārbaudes	50	86
2. Veikta ekodizaina preču testēšana	5	15
3. Izsniegtas licences tūrisma pakalpojumu sniedzējiem	300	328
4. Veiktas licencēto tūrisma pakalpojumu sniedzēju licences prasību ievērošanas pārbaudes	50	72
5. Uzturēta, pilnveidota un aktualizēta TATO datu bāze	1	1
6. Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas risku ierobežošana nebanku kreditētu devēju uzraudzībā	60	56

PATĒRĒTĀJU TIESĪBU UZRAUDZĪBA



PATĒRĒTĀJU TIESĪBU UZRAUDZĪBAS
DEPARTAMENTA DIREKTORE
IEVA BALDIŅA

“Patērētāju tiesību uzraudzības jomā 2020. gadā saskārāmies ar daudziem izaicinājumiem COVID-19 pandēmijas izraisītās situācijas dēļ. E-komercijas straujās attīstības procesā, patērētājiem radās daudz problēmu saistībā ar preču piegādi un atgriešanu. Tāpat interneta vidē, izmantojot patērētāju neaizsargātību un ietekmējamību, tika izplatīts daudz maldinošu reklāmu par dažādām precēm un pakalpojumiem, solot pozitīvu ietekmi uz patērētāju veselību. Vienlaikus palielinājās pieprasījumu un sūdzību skaits finanšu

pakalpojumu jomā, kas saistīts ar patērētāju ienākumu samazināšanos krīzes periodā. Atsevišķu parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbībā tika konstatētas agresīvas komunikācijas pazīmes, lai atgūtu parādus, izmantojot krīzes radīto ietekmi, kā arī palielinājās ziņojumu skaits par krāpnieciskiem ieguldījumu piesaistītājiem, patērētājiem piedāvājot ātru peļņu.

Daudz problemātisko jautājumu nācās risināt vissmagāk skarto - tūrisma, pārvadājumu, pasākumu un dažādu citu pakalpojumu jomās. Tūrisma jomā veicām nozīmīgu darbu saistībā ar normatīvo aktu grozījumiem un tūrisma pakalpojumu nodrošinājumu uzraudzību. Man ir prieks, ka ar kolēģiem 2020. gadā pieņemti lēmumi vairākās sabiedrībai nozīmīgās lietās, kurās esam novērsuši lielu kaitējumu patērētājiem, piemēram, par tiešsaistes “abonēšanas lamatām”, elektronisko sakaru pakalpojuma pieslēgšanu bez patērētāja piekrišanas, “BIO” ūdens maldinošajām ipašībām, kā arī praksi saistībā ar namu apsaimniekošanu.”

BŪTISKĀKIE JAUTĀJUMI UN JOMAS, KURĀM PIEVĒRSTA UZMANĪBA 2020. GADĀ

PIRMSSKOLAS IZGLĪTĪBA

PTAC veica situācijas izpēti un komercprakses, līgumu noteikumu uzraudzību par pirmsskolas izglītības iestāžu (bērnudārzu) sniegtajiem pakalpojumiem, iesaistot gan dažādas iestādes, gan biedrības, gan arī veicot patērētāju aptauju. Rezultātā izvērtēti un sniegts viedoklis par 22 pirmsskolas izglītības iestāžu pakalpojumu sniedzēju līgumiem un interneta vietnēs sniegto informāciju. Būtiskākās neatbilstības saistītas ar neskaidriem vai netaisnīgiem līguma noteikumiem, piemēram, tiesības pakalpojuma sniedzējam vienpusēji grozīt līguma

noteikumus, pārāk plašas tiesības lauzt līgumu,



kas neatbilst bērna interesēm, un konstatētas neatbilstības privāto pirmsskolas izglītības

iestāžu patērētājiem piedāvātajos līgumos, kas saistīts ar to, ka privātās pirmsskolas izglītības iestādes pamatā līgumus par pakalpojumu sniegšanu izstrādā patstāvīgi, savukārt pašvaldību pirmsskolas izglītības iestādes nereti izmanto pašvaldības saistošajos noteikumos ietvertos līguma projekta paraugus.

IZKLAIDES UN KULTŪRAS PASĀKUMI

Covid-19 infekcijas izplatības ierobežošanai ieviestie pasākumi būtiski skāra dažādu **izklaides un kultūras pasākumu organizēšanu un norisi**, līdz ar to PTAC kopā ar citām institūcijām izstrādāja normatīvos aktus, lai risinātu situācijas par ierobežojumu dēļ atceltiem un pārceltiem pasākumiem, patērētāju iemaksāto naudas summu par biļetēm atgriešanu. PTAC ik dienu konsultēja desmitiem patērētāju, kā arī nozares komersantus, kurus bija skāruši ierobežojumi, tāpat sadarbībā ar Kultūras ministriju publicēja informatīvus materiālus. Nozares sakārtošanas nolūkā PTAC veica attiecīgās jomas komersantu aptauju par problēmām un to iespējamiem risinājumiem, īpaši akcentējot problēmu par sadarbības partneru izvērtēšanas kritērijiem.

Galvenās konstatētās problēmas konkrētajā jomā ir: vietu trūkums pirmsskolas izglītības iestādēs, maksas jautājums par vietas saglabāšanu vasarā vai slimošanas laikā; papildus maksājumi; līguma izbeigšanas/laušanas problemātika; pedagogu trūkums, profesionālā kvalifikācija un zemais atalgojums; drošības jautājums. PTAC turpinās darbu sadarbībā ar atbildīgajām iestādēm identificēto problēmu risināšanai.

Kultūras pasākuma organizatoram 6 mēnešu laikā pēc pēdējo valdības publisko pasākumu norisei noteikto ierobežojumu atcelšanas Latvijā jālemj, vai notikušais pasākums tiks:

➔ PĀRCELTS

- Par jauno pasākuma datumu jāpaziņo ne vēlāk kā 6 mēnešus pēc ierobežojumu atcelšanas (periods sākas, kad tiek atcelti ierobežojumi cilvēku skaitam, kādu bija iecerēts pasākumā pulcēt).
- Pasākumam jānotiek ne vēlāk kā 1 gada laikā pēc ierobežojumu atcelšanas.
- Ja biļetes pircējs pamatotu iemeslu dēļ nevar apmeklēt pasākumu pārceltajā datumā:
 - neatrodas valstī, kurā notiek pasākums;
 - pasākumu liedz apmeklēt veselības ierobežojumi u.c.,pakalpojuma sniedzējs pēc pieprasījuma atmaksā naudu 6 mēnešu laikā pēc ierobežojumu atcelšanas.

✗ ATCELTS

- Ja netiek paziņots par pasākuma pārcelšanu vai organizēta tā norise - pasākums uzskatāms par atceltu.

Ja pakalpojuma sniedzējs nevar nodrošināt plānotā pasākuma pārcelšanu:

- piedāvā līdzvērtīgu pasākumu;
- atmaksā naudu 6 mēnešu laikā pēc pēdējo ierobežojumu atcelšanas.

Tiek uzskatīts, ka biļetes pircējs ir informēts par izmaiņām. Ja attiecīgā informācija ir publicēta pasākuma organizatora oficiālajos informācijas kanālos un / vai biļešu iegādes vietnē, pasākuma norises vietā.

NEKUSTAMO ĪPAŠUMU UN NAMU APSAIMNIEKOŠANA

Nemainīga aktualitāte ir problemātika **namu apsaimniekošanas jomā** gan saistībā ar jau iepriekš konstatētām problēmām, gan iezīmējot jaunas. PTAC īpašu uzmanību pievērta parādiem par komunālajiem pakalpojumiem, tai skaitā situācijām, kad par dzīvokļu īpašnieku uzkrātajiem parādiem daudzdzīvokļu mājās draud siltumenerģijas atslēgšana. PTAC sagatavoja iestādes viedokli un ieteikumus patērētājiem, aicinot komersantus uzlabot parādu piedziņas sistēmu uzņēmumos, kā arī informējot attiecīgās iestādes par nepieciešamajiem grozījumiem normatīvajos aktos komunālo parādu piedziņas jomā. Kā vienu no risinājumiem PTAC piedāvā pārskatīt 2008. gada 21. oktobra

Ministru kabineta noteikumus Nr. 876 “Siltumenerģijas piegādes un lietošanas noteikumi”, izstrādājot konkrētus kritērijus siltumenerģijas atslēgšanas gadījumā, ja mājai ir izveidojies parāds par saņemto pakalpojumu.

Nekustamo īpašumu pārdošanas jomā 2020. gadā tika risināta nekustamā īpašuma nodokļa pieprasīšanas no patērētājiem nekustamo īpašumu pirkumu līgumos problemātika, paredzot patērētāja pienākumu maksāt nekustamā īpašuma nodokļa kompensāciju, sākot ar nākamo dienu pēc īpašuma tiesību uz nekustamo īpašumu reģistrācijas Zemesgrāmatā brīža. Risinājumam PTAC publicēja iestādes viedokli par konkrēto problēmu, kā arī nosūtīja iestādes viedokli 18 lielākajiem nekustamo īpašumu attīstītājiem. PTAC panāca vienošanos ar Nekustamo īpašumu attīstītāju aliansi, ka praksē pret patērētājiem netiks piemērots noteikums, kas paredz patērētāja pienākumu maksāt nekustamā īpašuma nodokļa kompensāciju par esošo taksācijas gadu kā atsevišķu maksājumu no nekustamā īpašuma pirkuma cenas.

PTAC turpināja jau iepriekš uzsākto darbu **piespiedu zemes nomas** jomas problemātikas risināšanā, kad attiecīgās nozares komersanti piedāvāja daudzdzīvokļu dzīvojamo māju dzīvokļu īpašniekiem noslēgt vienošanos par zemes nomas maksas samaksu, aicinot izpirkt zemes domājamo daļu zem ēkas un dot rīkojumu mājas pārvaldniekam par tā rīcībā esošo zemes nomas maksas uzkrājumu pārskaitīšanu komersantiem.

DABASGĀZES TIRDZNIECĪBA



Saistībā ar ilgstošu problemātiku **dabasgāzes tirdzniecības** jomā attiecībā uz patērētājiem pieprasīto kompensāciju apmēru dabasgāzes lietošanas noteikumu pārkāpuma dēļ PTAC sniedza viedokli Satversmes tiesai divās būtiskās lietās, kurās tika taisīti spriedumi – 2020. gada 20. marta spriedums lietā Nr.2019-10-0103 *Kompensācija dabasgāzes lietošanas noteikumu pārkāpuma gadījumā* un 2020. gada 28. septembra spriedums lietā Nr.2019-37-010302 *Normas, kas noteica izlietotās dabasgāzes un pārkāpuma gadījumā enerģijas lietotāja maksātās kompensācijas aprēķina kārtību*.

Minētie spriedumi atrisina daļu no jomas problemātikas, vienlaikus uzlabojot patērētāju tiesību aizsardzību. Satversmes tiesas spriedumi dod likumdevējam jaunus tiesiskos impulsus un virzienus pretī tam, lai patērētāju tiesības dabasgāzes tirdzniecības tiesiskais regulējums būtu samērīgs un taisnīgs pret patērētājiem. PTAC arī aktīvi iesaistījās dabasgāzes tirdzniecības un lietošanas noteikumu grozījumu izstrādē.

TŪRISMS

Tūrisma nozare ir viena no vissmagāk skartajām nozarēm Covid-19 infekcijas izplatības ierobežošanai ieviesto pasākumu dēļ, gan saasinot jau esošās problēmas tūrisma nozarē, gan arī izkristalizējot jaunas.



Saistību slogs pret patērētājiem šobrīd krīzes apstākļos ir galvenā tūrisma operatoru darbības problēma, jo no patērētājiem saņemtie maksājumi ir pārskaitīti sadarbības partneriem. Ņemot vērā to, ka komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšana lielu laika periodu 2020.gadā praktiski nenotika noteikto ierobežojumu dēļ, komersantiem bija problemātiski atgriezt visiem patērētājiem iepriekš veiktās iemaksas par ceļojumiem, kuri nenotika vai tika pārcelti. PTAC aktīvi iesaistījās normatīvā regulējuma izstrādē Covid-19 nelabvēlīgo seku novēršanai - sadarbībā ar EM tapa regulējums, kas deva iespēju komersantiem vienoties ar patērētājiem par ceļojumu vai naudas atgriešanas pārcelšanu, ieviešot vaučerus (apliecinājumus) par neizmantotā ceļojuma vērtību. Tika arī noteikts mazāks apmēru nodrošinājumam par saistību neizpildi vai nepienācīgu to izpildi likviditātes problēmu dēļ, lai novērstu iespējamu uzņēmumu masveida maksātnespēju.

Saskaņā ar Ministru kabineta 2020. gada 16. jūnijā pieņemtajiem noteikumiem Nr. 400 "Noteikumi par īpašā atbalsta mehānismu repatriācijas izmaksu segšanai tūrisma operatoriem" PTAC nodrošināja atbalsta piešķiršanu un izmaksu, izmaksājot atbalstu 3 tūrisma operatoriem (no 5 iesniedzējiem) 402 375,90 euro par kopējo repatriēto personu skaitu 1 391.



3 tūrisma operatoriem izmaksāti

402 375,90 €

par 1391 personas repatriāciju

Regulārā uzraudzības un konsultēšanas darba ietvaros, izstrādāts un tūrisma operatoriem izsūtīts līguma par tūrisma pakalpojumu sniegšanu paraugs, izvērtēti 15 līgumi un pirmslīguma informācija. Būtiskākās konstatētās nepilnības patērētājiem piedāvātajos līgumos un pirmslīguma informācijā: netiek sniegta vai sniegta nepilnīga pirmslīguma ceļotājiem sniedzamā informācija, neievērojot noteiktās prasības (*piemēram, netiek sniegta standarta informācijas veidlapa, informācija, kura tūrisma operatora sagatavotais kompleksais tūrisma pakalpojums ir attiecīgais ceļojums*), līguma saturs neatbilst noteikumu prasībām, tiek piedāvāti netaisnīgi līguma noteikumi.

Pieņemti 2 lēmumi par negodīgas komercprakses izbeigšanu, bez speciālās atļaujas jebkādā veidā piedāvājot pārdošanai vai pārdodot kompleksos tūrisma pakalpojumus, kas nav nodrošināti saistību neizpildes vai nepienācīgas izpildes gadījumā tūrisma operatora likviditātes problēmu dēļ, kā arī abos gadījumos uzlikta soda nauda kopā 20 000,00 euro apmērā

Covid-19 pandēmija PTAC ieskatā būtiski mainīs tūrisma nozari un tirgu nākotnē, līdz ar to paredzams intensīvs darbs pie pandēmijas seku novēršanas, esošās uzraudzības sistēmas pilnveidošanas un uzlabošanas.

E-KOMERCIJA

PIEDĀVĀJUMU UZRAUDZĪBA SOCIĀLAJOS TĪKLOS UN “INFLUENCERU” JEB SATURA VEIDOTĀJU MĀRKETINGA UZRAUDZĪBA

Arvien pieaugot sociālo tīklu lietošanai patērētāju paradumos un “influenceru” jeb satura veidotāju mārketinga ietekmei attiecībā uz patērētāju lēmumiem iegādāties noteiktas preces vai pakalpojumus, kā arī ņemot vērā apstākļus un tendences, kuras saistītas ar augstu patērētāju tiesisko interešu apdraudējuma risku digitālo produktu un sociālo tīklu vides apstākļos, PTAC īpašu uzmanību arī 2020. gadā pievērša šajās jomās īstenotajai komercprakseī.

Uzraudzība tika veikta 16 www.facebook.com (Facebook) lietotāju profilos un Facebook Marketplace publicētajiem patērētājiem adresētajiem komerciālajiem piedāvājumiem.

PTAC konstatēja, ka sociālo tīklu vidē organizētajā **tirdzniecībā lielā mērā netiek ievērotas distances pārdošanas prasības** - patērētājiem tiek noklusēta pirmslīguma informācija un distances līguma noteikumi, tai skaitā, ierobežojot patērētāja tiesības panākt pienācīgu līguma izpildi un atturot patērētājus no atteikuma tiesību izmantošanas.

Daudzās situācijās tiek noklusēta informācijapar pārdevēju, tādējādi radot riskus patērētāja likumīgo un līgumisko tiesību ievērošanai. Pēc PTAC aicinājumiem tirgotāji pamatā novērša neatbilstības vai arī izbeidza savu darbību sociālajā tīklā Facebook. Vienlaicīgi tika konstatēts, ka Facebook platformā ir apgrūtinātas (būtiski ierobežotas) tirgotāju, kuriem nav komerciālā jeb biznesa lietotāja statusa, iespējas publicēt distances līguma noteikumus, kā arī nodrošināt to saglabāšanu. Lai rastu risinājumu minētajai problēmai, PTAC izstrādāja piemēru, kādā veidā patērētāju informēšanas prasības s varētu tikt nodrošinātas.

2020. gadā PTAC turpināja Instagram influenceru īstenotās komercprakses uzraudzību, **fokusu liekot tam, vai influenceru ierakstos tiek izmantotas atbilstošas norādes par informācijas komerciālo raksturu** (ieteicamie tēmturi: #reklāma, #apmaksāts, #apmaksātareklāma, #sponsorēts, #paidpartnership), kā arī reklāmas speciālo prasību ievērošanai dažādu produktu jomās.

PTAC konstatēja šādus raksturīgus pārkāpumus:

- **influenceri nesniedz vispār norādes/tēmturus** par informācijas maksas/komerčiālo saturu;
- **influenceri izmanto neatbilstošas norādes/tēmturus**, tādus kā “sadarbība”, “draudzība” vai tml. – tās nav atbilstošas, jo nesniedz skaidru un nepārprotamu informāciju par maksas saturu;
- **influenceri norādes “reklāma”, “sponsorēts” vai tml. ir noslēpuši, piemēram, parādās tālu teksta beigās**, skrullējot to, vai arī starp daudziem tēmturiem vai to beigās.

Atsevišķos gadījumos tika konstatēts, ka **influenceri nenodala personiska rakstura informāciju no reklāmas jeb saimnieciska rakstura informācijas**, piemēram, popularizējot savu autordarbu (grāmatu).



Tāpat kā citos reklāmas tirgos, arī influenceru mārketinga aktivitāšu ietvaros ir jāievēro speciālās reklāmai izvirzāmās prasības, piemēram, reklamējot uztura bagātinātājus, alkoholiskos dzērienus, enerģijas dzērienus u.c. Kā īpaši kaitīgu praksi jāatzīmē tādu, kuras ietvaros tiek reklamēti dažādi “brīnumprodukti”, kuriem nepamatoti tiek piedēvētas ārstnieciskas, veselības profilaksei noderīgas vai tml. īpašības.

Tika **īstenota informatīvā kampaņa** gan patērētājiem, gan influenceriem, kuras ietvaros tostarp veikts patērētāju uzvedības pētījums/eksperiments, publiskoti ieteikumi influenceriem un patērētājiem, kā arī izveidota vietne <https://www.esireals.lv/>, kurā pieejami dažādi informatīvie materiāli par konkrēto jomu, t.sk. konkrētas rekomendācijas gan patērētājiem, gan influenceriem.



PTAC arī turpmāk sekos līdzi tendencēm, kuras saistītas ar augstu patērētāju tiesisko interešu apdraudējuma risku digitālo produktu un sociālo tīklu vidē, tostarp platformās Facebook, Instagram u.c.

DISTANCES TIRDZNICĪBAS UZRAUDZĪBA

Pieaugot elektroniskās komercijas un distances tirdzniecības apjomiem patērētāju darījumos, PTAC 2020. gadā veica pastiprinātu uzraudzību gan saistībā ar distances tirdzniecībai izvirzīto prasību ievērošanu, gan risinot patērētāju problēmas **saistībā ar negodīgiem** interneta veikaliem..Šie interneta veikalie neveica pasūtīto preču piegādi apsolītajos termiņos un neveica naudas atmaksu par nepiegādātām precēm, tādējādi patērētājiem nodarīts būtisks kaitējums.

Pilnveidojot uzraudzību distances tirdzniecības jomā, PTAC **attīstīja sadarbības un reaģēšanas shēmu ar cenu salīdzināšanas portāliem, Valsts policiju**, lai iespējami ātrāk apturētu kaitējumu patērētājiem.

Lai veicinātu komersantu informētību un izglītību par distances tirdzniecību, PTAC 2020. gada 6. maijā **rīkoja vebināru, kā arī sagatavoja informatīvus video materiālus par distances līguma noslēgšanu**, publicējot tos PTAC mājaslapā.

PIEMĒRS:

PTAC aizliedz SIA "Aliaz Cooperation" īstenotu negodīgu komercpraksi

Reaģējot uz citu Eiropas Savienības dalībvalstu un Eiropas patērētāju informēšanas tīkla iestāžu un organizāciju sniegto informāciju par daudzu patērētāju sūdzībām 2019. un 2020. gadā, PTAC veica SIA "Aliaz Cooperation" (turpmāk – Aliaz) īstenotās komercprakses izvērtēšanu. Komercprakse tika īstenota daudzās Eiropas Savienības valstīs, tostarp Austrijā, Nīderlandē, Polijā, Vācijā, Somijā, lielā skaitā tīmekļvietņu. Aliaz adresēja patērētājiem uztura bagātinātāju un citu produktu reklāmas, kā arī organizēja to distances tirdzniecību. Piemēram, tādās tīmekļvietnēs kā *horsepowerplus.eu*, *tentigo.eu*,

dragonslim.com, fatkiller.nu patērētājiem tika reklamēti, piedāvāti un pārdoti produkti, kas saistīti ar seksuālo spēju uzlabošanu, svāra un tauku apjoma samazināšanu, vielmaiņas paātrināšanu un enerģijas spēju uzlabošanu. Patērētāji tika maldināti par produktu īpašībām, tostarp sniedzot neatļautas veselīguma norādes par uztura bagātinātājiem, to pasūtīšanas līgumu, abonēšanas līguma noslēgšanas faktu, citiem distances līguma noteikumiem. Patērētājiem tika nepamatoti pieprasīta abonēšanas maksa vai samaksu par precēm (cenas sākot no 79 EUR līdz pat 450 EUR), kuru pasūtīšanai nebija sniegta patērētāju nepārprotama piekrišana, kā arī pārkāptas vairākas citas noteiktās prasības. PTAC aizliedza Aliaz negodīgo komercpraksi un piemēroja soda nauda 90 000,00 euro apmērā (maksimāli iespējamā soda nauda 100 000,00 euro).

KOMERCPRAKSE SAISTĪBĀ AR COVID-19

Reaģējot uz tendencēm tirgū saistībā ar COVID-19 pandēmiju, PTAC konstatēja **nepamatotu cenu celšanu, kā arī patērētāju maldināšanu par dažādām precēm un to īpašībām un neregistrētu dezinfekcijas līdzekļu (biocīdu) tirdzniecību**, tai skaitā piedaloties Eiropas Komisijas Sweep monitoringa aktivitātē par pandēmijas laikā īstenoto komercpraksi. Konstatētie pārkāpumi tika novērsti un turpmāk nepieļauti, tādējādi **uzlabojot tirgus vidi**. Papildus par nepamatotu cenu celšanu PTAC **nosūtīja ziņojumu Konkurences padomei**.

VIDES PAZIŅOJUMI

Paziņojumi par vidi jeb “zaļie” paziņojumi iegūst arvien lielāku aktualitāti gan patērētāju pirkšanas paradumos, gan komersantu īstenotajā mārketingā. 2020. gadā PTAC piedalījās gan Eiropas Komisijas, gan Starptautiskā patērētāju aizsardzības tīkla ICPEN organizētajos kopējos uzraudzības pasākumos. Veicot pārbaudes tīmekļvietnēs, kurās piedāvāts iegādāties trauku mazgājamus līdzekļus, sadzīves ķīmiju un krāsas, lakas, PTAC pirmšķietami konstatēja, ka **komercpraksē izmantotie “zaļie” paziņojumi ir neskaidri, nekonkrēti un vispārīgi, līdz ar to potenciāli tie vērtējami kā maldinoši paziņojumi par vidi, un patērētājs, iegādājoties preces, kas raksturotas kā videi draudzīgas, sagaidāmo labumu var negūt**. Kopumā Eiropas Savienības patērētāju uzraudzības iestādes koordinētās izmeklēšanās konstatēja, ka gandrīz puse “zaļo paziņojumu” ir maldinoši.

Lai veicinātu prakses uzlabošanu, PTAC **sadarbībā ar Ekodizaina kompetences centru** 2020. gada 3. decembrī piedalījās komersantiem organizētā vebinārā, informējot par novērojumiem, PTAC izstrādātajām vadlīnijām un pamatprincipiem godīgais komercprakses īstenošanai paziņojumu par vidi jomā.

Arī turpmāk PTAC plāno **pievērst pastiprinātu uzmanību īstenotajai praksei paziņojumu par vidi jomā** un veikt konkrētus uzraudzības pasākumus.

AUTOSTĀVVIETU PAKALPOJUMI

Neraugoties uz 2018. gada 28. decembrī pieņemto lēmumu (gan Administratīvā rajona tiesa, gan Administratīvā apgabaltiesa pārsūdzību noraidīja), ar kuru autostāvvietu pakalpojumu sniedzēja SIA “Cityparks Latvija” prakse, tai skaitā līgumsodu piemērošanā, tika atzīta par negodīgu 2020. gadā joprojām saņemts daudz patērētāju sūdzību par viņu ieskatā nepamatoti piemērotiem vai nesamērīgiem līgumsodiem. Konstatējot lēmuma nepildīšanu, tika piemērota piespiedu nauda 10 000,00 euro apmērā. Tā kā lēmuma pieņemšana nav nodrošinājusi būtisku situācijas uzlabošanu autostāvvietu jomā, PTAC ir uzsācis darbu pie vadlīniju izstrādes, dodot skaidras norādes komersantiem par atbilstošiem līgumsodiem un citiem patērētājiem būtiskiem jautājumiem.

TABAKAS IZSTRĀDĀJUMI UN CBD PRODUKTI

PTAC, sadarbojoties ar Veselības inspekciju un Veselības ministriju, veica uzraudzības pasākumus saistībā ar tabakas izstrādājumu un CBD (kanabidiola) produktu mārketingu, vai ir ievērotas papildu prasības reklāmas jomā attiecībā uz **elektroniskajām smēķēšanas ierīcēm un uzpildes tvertnēm**

t.sk. informācijas, kas atsaucas uz garšu, smaržu, jebkādiem aromatizētājiem vai citām piedevām, izvietojumu ārējā iepakojuma.

Attiecībā uz CBD produktiem (piemēram, CBD eļļas, elektronisko smēķēšanas ierīču uzpildes šķidrums ar CBD, kosmētikas līdzekļi ar CBD un pārtikas produkti, kuri satur šo vielu koncentrētā veidā un šobrīd Eiropas Savienībā tiek uzskatīti par neatļautu jauno pārtiku) tika konstatēta negodīga prakse tos nereti klientiem piedāvājot iekšējai lietošanai.

Gan attiecībā uz tabakas izstrādājumiem, gan CBD produktiem, PTAC veica komersantu un patērētāju informēšanu par normatīvo aktu prasībām un produktu raksturojumu.

PIEMĒRI:

TELE2

PTAC, izdodot pagaidu noregulējumu un pieņemot gala lēmumu, aizliedz SIA "Tele2" negodīgu komercpraksi

PTAC 2020. gada 4. decembrī pieņēma gala lēmumu attiecībā uz Sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Tele2” (turpmāk – Tele2) īstenoto negodīgo komercpraksi, piedāvājot sniegt interneta pakalpojumu par maksu bez patērētāju piekrišanas un piemēroja soda naudu 20 000,00 euro apmērā. Tele2 lielam skaitam patērētāju 2020. gada 29. un 30. aprīlī nosūtīja īsziņas, kā arī citos veidos paziņoja, ka

patērētājiem, neatkarīgi no izvēlēta tarifu plāna, no 2020. gada 1. jūnija uz laiku līdz gada beigām tiek sniegts jauns pakalpojums “Bezlimita internets Latvijā” par papildu maksu 2,50 euro mēnesī. PTAC aizliedza bez patērētāju aktīvi un nepārprotami sniegtas piekrišanas, veikt Pakalpojuma sniegšanu un pieprasīt tā apmaksu atbilstoši vienpusēji noteiktai cenai.

PTAC publiski aicināja arī citus elektronisko sakaru komersantus, izsakot piedāvājumus patērētājiem, respektēt patērētāju izvēles brīvību un gribu un veicināt patērētāju tiesībām un interesēm atbilstošu tirgus vidi: <https://ptac.gov.lv/lv/news/ptac-uzliek-20-00000-eur-sodu-sia-tele2-par-negodigas-komercprakses-istenosanu>



PTAC aizliedz SIA "Memory Water" negodīgu komercpraksi

SIA "Memory Water" (turpmāk – Memory Water) piedāvāja tās ražoto fasēto dzeramo ūdeni kā BIO ūdeni un piedāvāja iegādei citas preces (piemēram, uztura bagātinātājus, kosmētikas līdzekļus), t.sk., slēdzot ar patērētājiem distances līgumus.

Lietā vērtētā komercprakse konstatēta tīmekļa vietnēs <http://www.memorywater.com/lv>, <https://shop.memorywater.lv>, sociālajos tīklos izveidotajos profilos, publiskā vidē izplatītajās „BIO ūdens” reklāmās, kā arī uz Sabiedrības ražotā ūdens pudeļu marķējumā.

Ilgstošas izvērtēšanas laikā, tostarp uzklusot citu kompetento iestāžu (Veselības inspekcijas, Pārtikas un veterinārā dienesta, Zemkopības ministrijas) viedokļus lietā, PTAC konstatēja šādus pārkāpumus:

- maldinoši apgalvojumi par „BIO ūdens” īpašībām un kvalitāti;
- maldinoša informācija par ūdens apstrādes tehnoloģiju (strukturēšanu) un reģistrēto preču zīmi (turpmāk – kvalitātes zīme Bio Water™);
- normatīvajiem aktiem neatbilstošas veselīguma norādes;
- maldinoši apgalvojumi par kosmētikas līdzekļu ārstnieciskajām īpašībām;
- speciālo normatīvo aktu prasību neievērošana uztura bagātinātāju reklāmas jomā;

- tīmekļa vietnēs netiek sniegta informācija par atteikuma tiesībām, to izmantošanas nosacījumiem, kā arī netiek nodrošināta atteikuma tiesību veidlapa;
- tīmekļa vietnēs netiek sniegta informācija par Sabiedrības nosaukumu, reģistrācijas numuru un juridisko adresi, t.sk. ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, kā arī strīdu risināšanas tiešsaistē platformu;

- tīmekļvietnēs patērētājiem netiek sniegta informāciju par līguma izbeigšanas tiesībām.

Tā kā sarunu procesā tika novērsti tikai atsevišķi pārkāpumi, PTAC ar lēmumu aizliedza negodīgu komercpraksi un piemēroja soda naudu 15 000,00 euro apmērā. Cita starpā tika uzdots trīs mēnešu laikā mainīt ūdens pudeļu marķējumu, izslēdzot no tā informāciju par ūdens apstrādes tehnoloģiju (strukturēšanu) un kvalitātes zīmi Bio WaterTM.

FINANŠU PAKALPOJUMI



PATĒRĒTĀJU TIESĪBU UZRAUDZĪBAS DEPARTAMENTA VADĪTĀJA VIETNIEKS ANDIS PRIEDĪTIS

“PTAC veic visu patērētājiem piedāvāto finanšu pakalpojumu, kuros iesaistīti patērētāji, kā arī ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu uzraudzību. Tādejādi, ja tiek pārkāptas patērētāja tiesības saistībā ar kreditēšanas, maksājumu pakalpojumu, apdrošināšanas vai jebkuras citas ar finanšu pakalpojumu jomu saistītas tiesības, patērētājs ir tiesīgs vērsties PTAC. Pagājušais gads ir bijis īpašs, jo dažādu apstākļu dēļ saruka gan patērētāju kreditētāju un citu licencēto finanšu pakalpojumu sniedzēju skaits, gan pēc vairāku gadu kāpuma, samazinājās patērētāju kreditēšanas apjomi. Arī pandēmija gan patērētājiem, gan pakalpojumu sniedzējiem radījusi daudz izaicinājumu, kurus mēs palīdzam risināt.”

LICENCĒŠANA UN REĢISTRĒŠANA

2020. gadā PTAC turpināja Patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju, parāda ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju, kā arī hipotekārās kreditēšanas starpniecības pakalpojumu sniedzēju reģistrēšanu un uzraudzību.

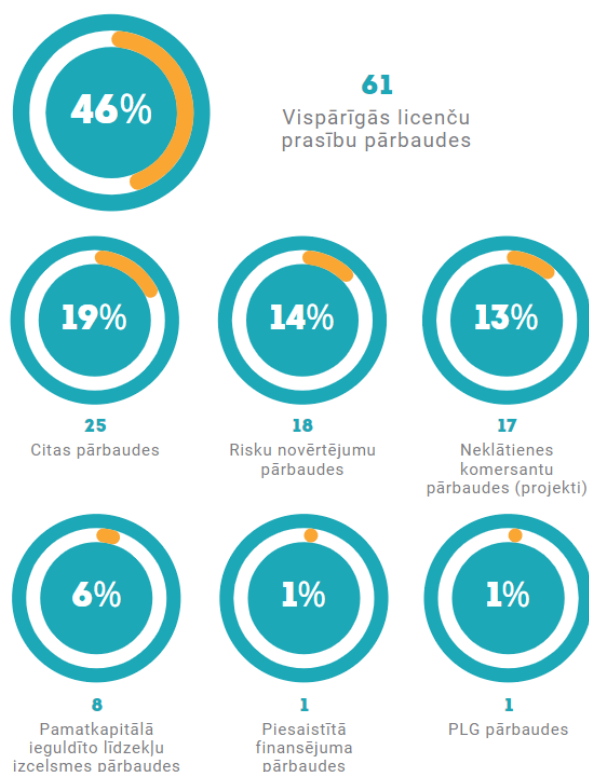
2020. gadā turpināja sarukt licencējamo pakalpojumu sniedzēju skaits, 2020. gada 01. janvārī bija 57 patērētāju kreditētāji, bet jau 2020. gada beigās bija 50 kreditētāji. Līdzīga aina vērojama arī ārpustiesas parādu piedzinēju u.c. jomās. Galvenie iemesli, kādēļ tam, ka pakalpojumu sniedzēju skaitā saistīti ar būtisku valsts nodevas apmēra pieaugumu patērētāju kreditētājiem, nespēju kvalitatīvi izpildīt noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas likuma

(NILLTPFN) prasības, kā arī BREXIT.



NILLTPFN UN SANKCIJU REGULĒJUMA UZRAUDZĪBA

PTAC veic patērētāju kreditēšanas un parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju uzraudzību NILLTPFN jomā. Kopumā 2020. gadā veiktas 12 pilna apmēra klātienēs un 131 neklātienēs pārbaude, no kurām:



Būtiskākie pārkāpumi:

- nav veikts vai nekvalitatīvi veikts savas darbības/sankciju risku novērtējums;
- nav noteikta proliferācijas finansēšanas (PF) riska novēršanas prasība;
- Iekšējās kontroles sistēmas (IKS) izveidošanā netiek ņemts vērā Nozares risku novērtējums un Sankciju likuma prasības;
- netiek noteikti atbildīgā valdes locekļa pienākumi NILLTPFN jomā;
- netiek veikta klienta patiesā labuma guvēja (PLG) pārbaude;
- nav izveidots aizdomīgu darījumu reģistrs;
- procedūrās aprakstītie pasākumi nav pietiekoši un atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajiem;
- netiek noteikta klientu izpētes regularitāte;
- neievēro procedūrā noteikto kārtību.

PTAC veikto pārbažu rezultātā pieņemti 5 lēmumi, piemērotas soda naudas 10 000,00 *euro* apmērā, apturēta 2 licenču darbība un atteikta 1 licences pārreģistrācija. Abu uzraudzīto nozaru darbības pilnveidošanai NILLTPFN jomā papildus izstrādātas 3 vadlīnijas/skaidrojošie materiāli, izstrādāti 2 risku novērtējumi, izstrādāti apmācību materiāli un novadīts 1 (+1) seminārs. Izstrādātie materiāli un cita noderīga informācija par nozaru regulējumu pieejama [šeit](#).

LICENCĒTO NOZARU STATISTIKAS DATI

PTAC regulāri publicē licencēto nozaru statistikas datus dažādos griezumos, kā arī apraksta konstatēto problemātiku un attīstības tendences. Statistika par patērētāju kreditēšanas nozari pieejama [šeit](#), savukārt statistika par parādu ārpustiesas atgūšanas nozari [šeit](#).

ATSEVIŠĶU JOMU PROBLEMĀTIKA, PANĀKUMI UN IZAICINĀJUMI KREDĪTA KOPĒJĀS IZMAKSAS (KKI)

2016. gada 1. janvārī stājās spēkā ierobežojumi PTAL, kas pirmo reizi noteica KKI ierobežojumus. PTAC konstatēja 12 komersantu rīcībā pārkāpumus saistībā KKI aprēķināšanu (pagarināšanas maksām). 4 sabiedrības atzina un novērsa pārkāpumus, savukārt 8 sabiedrībām PTAC bija spiests piemērot sodus 211 000,00 euro apmērā. Tiesvedību gaitā **2020. gada 16. jūlijā Eiropas Savienības tiesa taisīja spriedumu lietā C686/19 Soho Group**, atbildot uz Augstākās tiesas uzdotajiem jautājumiem. Rezultātā Augstākā tiesa 2020. gadā atstāja spēkā 3 PTAC pieņemtos lēmumus, savukārt vēl 2 lietās PTAC sagaida iznākumu 2021. gadā. PTAC konstatētie zaudējumi patērētājiem sasniedza vismaz 5,23 milj. euro. Tomēr problemātika pastāv, nav izslēgts, ka arī turpmāk par KKI definīciju var rasties strīdi. Tāpat svarīgi atzīmēt, ka maksimālais iespējamais sods par negodīgas komercprakses īstenošanu Negodīgas komercprakses aizlieguma likumā 100 000,00 euro apmērā neattur komersantus izdarīt pārkāpumus.

PATĒRĒTĀJU MAKSĀTSPĒJAS IZVĒRTĒŠANA

PTAC realizēja maksātspējas izvērtēšanas projektu un turpināja iepriekšējā gadā uzsākto lietu izskatīšanu. PTAC ir izstrādāta īpaša sistēma, lai vislabāk atklātu iespējamus pārkāpumus. Tādejādi 2020. gadā tika izvēlēti 8 kreditori (6 patērētāju kredītētāji un 2 EEZ kredītiestādes) un pārbaudītas 74 kredītlīstas (22 kredītlīnijas, 45 patēriņa kredīti ar grafiku, 5 līzings un 2 operatīvā līzings lietas). Visās 8 lietās konstatēti lielāki vai mazāki pārkāpumi (7 lietās nozīmīgi un 1 lietā nebūtiski pārkāpumi). Tomēr prioritātes piešķiršana maksātspējas izvērtēšanai vairāku gadu garumā ir nesusi augļus. Patērētāju kredīšanas pakalpojumu sniedzēju kredītportfeļa kvalitāte septiņu gadu laikā ir **uzlabojusies par 12% punktiem**.

PATĒRĒTĀJU KREDITĒŠANAS REKLĀMAS



PTAC turpināja sekot līdzi kredīšanas reklāmu aizlieguma ievērošanai arī 2020. gadā, sniedzot gan konsultācijas, gan arī ierosinot 15

administratīvās lietas un pieņemot 2 lēmumus, kā arī saņemot 2 kredītu starpnieku rakstveida apņemšanās novērst pārkāpumus. Vairāk informācijas skatīt [šeit](#) un [šeit](#).

PTAC jau iepriekš vairākkārt paudis bažas par kredīšanas reklāmu regulējuma nepilnībām, kas samazina uz informāciju balstītu lēmumu pieņemšanu un nenodrošina visiem tirgus dalībniekiem vienādas iespējas. Regulējuma nepilnību dēļ ir apgrūtināta raita lietu izskatīšana un PTAC pieņemtie lēmumi nereti tiek pārsūdzēti.

KOMERCPRAKSE SAISTĪBĀ AR COVID-19 PANDĒMIJAS SEKĀM

PTAC sniedza daudz skaidrojumu saistībā ar patērētājiem un komersantiem aktuāliem jautājumiem finanšu pakalpojumu jomā (t.sk., mājas lapā publicējot jautājumu un atbilžu sadaļu). Tāpat jau 2020. gada 19. martā PTAC izplatīja aicinājumu kredīšanas un parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem izrādīt pretimnākšanu patērētājiem līgumu izpildē un grozījumu slēgšanā, kā arī papildus piedomāt par komersantu īstenoto komercpraksi un samazināt reklāmu aktivitātes. Komersantu rīcība bija atbildīga pandēmijas apstākļos, un PTAC saņēma ļoti maz sūdzību par pieļautiem pārkāpumiem

vai neatbilstošu komercpraksi. Tomēr viens parādu ārpustiesas atguvējs (SIA "Julianus Inkasso Latvija") izplatīja īsziņas un e-pastus nakts laikā un brīvdienās. Sūtīja e-pastus ar tēmu "Aicinājums sakarā ar ārkārtas situāciju", kā arī informēja, ka valstī izsludinātais ārkārtas situācijas laiks ir labvēlīgāks parāda samaksas veikšanai bez tiesas procesa uzsākšanas. PTAC, konstatējot, ka no sabiedrības rīcības cietuši vismaz 511 patērētāji, atzina īstenoto komercpraksi par agresīvu, profesionālai rūpībai neatbilstošu un maldinošu, un piemēroja soda naudu 7000 *euro* apmērā. Lēmums pieejams [šeit](#).

PATĒRĒTĀJA PAMATKONTS

Pamatkonta ietvaros bankai jāpiedāvā personai visas darbības, kas nepieciešamas maksājumu konta atvēršanai, apkalpošanai un slēgšanai; naudas līdzekļu ieskaitīšana maksājumu kontā; skaidras naudas izņemšana un iespēja izmantot maksājumu pakalpojumus. Regulējums ietverts Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likumā un šāds instruments ir domāts, lai katrai personai ES būtu vismaz viens norēķinu konts. PTAC ar šo problemātiku pirmoreiz saskarās jau 2018. gadā. Problēma saasinājās 2019. gadā, kad PTAC saņēma informāciju, ka kādai personai Latvijā tiek slēgti konti un nav iespējams atvērt jaunus. Saņemot skaidrojumus, PTAC secināja, ka arī kredītiestādēm trūka izpratnes par šo prasību īstenošanu. Līdz ar to PTAC rakstīja vairākām iestādēm, arī ĀM, lai risinātu šo jautājumu un viestu skaidrību, pat individuāli nosūtīja vēstuli ASV OFAC. Lai nodrošinātu vienotu kredītiestāžu un uzraudzības institūciju izpratni par pamatkonta pakalpojuma nodrošināšanu patērētājiem, FKTK sadarbībā ar PTAC un FNA 2020. gadā sagatavoja skaidrojumu par pamatkonta regulējuma būtību. Skaidrojuma mērķis ir sekmēt pamatkonta pakalpojuma pieejamību patērētājiem, kuriem šādu pakalpojumu ir tiesības saņemt. Skaidrojošais materiāls un detalizētāks apraksts pieejams [šeit](#).

AR MAKSĀJUMU KONTIEM SAISTĪTO PAKALPOJUMU IZMAKSAS

Lai patērētāji varētu iegūt informāciju un izvēlēties sev piemērotāko pakalpojumu sniedzēju, PTAC uztur mājaslapu, kurā var salīdzināt maksājumu pakalpojumu sniedzēju/banku cenrāžu pozīcijas biežāk izmantojamiem ar maksājumu kontu saistītiem pakalpojumiem: konta atvēršanas un uzturēšanas izmaksas, skaidras naudas izņemšanas un dažādu pārskaitījumu komisijas maksas (filiālē un internetbankā), debetkaršu un kredītkaršu lietošanas maksas, t.sk. skaidras naudas izmaksas no bankomātiem, kā arī regulārā maksājuma izmaksas. Apmeklē [https://konti.ptac.gov.lv/!](https://konti.ptac.gov.lv/)

PATĒRĒTĀJU INDIVIDUĀLO SŪDZĪBU, STRĪDU IZSKATĪŠANA UN RISINĀŠANA

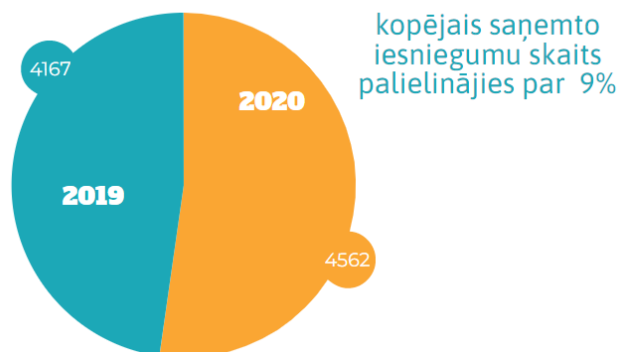


PATĒRĒTĀJU KONSULTĀCIJU UN SŪDZĪBU DEPARTAMENTA DIREKTORE EDĪTE DROZDA

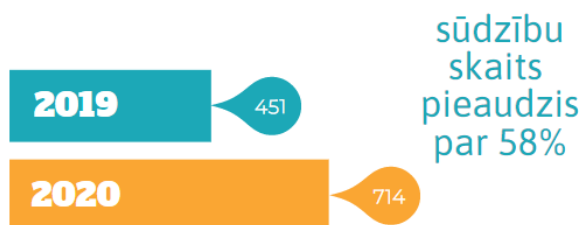
“2020. gada marts patērētāju dzīvēs ieviesa daudz izmaiņu, ko uzreiz sajūtām arī milzīgajā sūdzību un konsultāciju pieplūdumā.

Pandēmija radīja milzīgu apjukumu patērētāju un komersantu vidū, jo pēkšņi apstājās daudzu nozaru darbība, no kā ļoti tieši cieta arī patērētāji. Jautājumu gūzma un satraukums par neizmantotiem un atceltiem lidojumiem, ceļojumiem, koncertiem, pasākumiem, sporta klubu un citiem pakalpojumiem gāzās kā lavīna, tādēļ centāmies atbalstīt patērētājus un sniegt nepieciešamo informāciju, kā arī risināt sūdzības. 2020. gadā gan patērētāju konsultāciju sniedzēji, gan patērētāju strīdu risināšanas komisija saskārās ar izaicinājumu pārorientēties no klātienes konsultācijām un sēdēm uz attālinātu darbu Covid-19 pandēmijas noteikto epidemioloģisko ierobežojumu dēļ, lai nodrošinātu patērētājiem iespēju turpināt risināt strīdus ar komersantiem un pēc iespējas mazāk kavētu ārpustiesas strīda risināšanas procesu.”

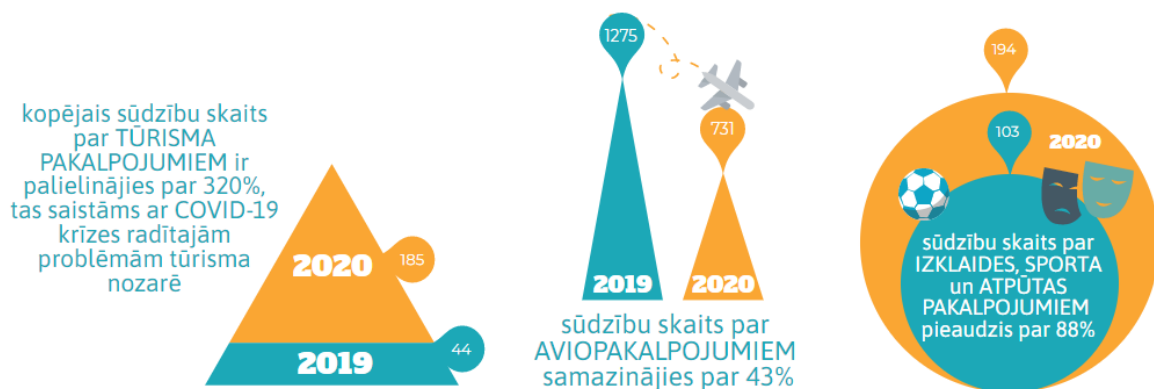
Iesniegumi



LĪGUMSAISTĪBU NEIZPILDE



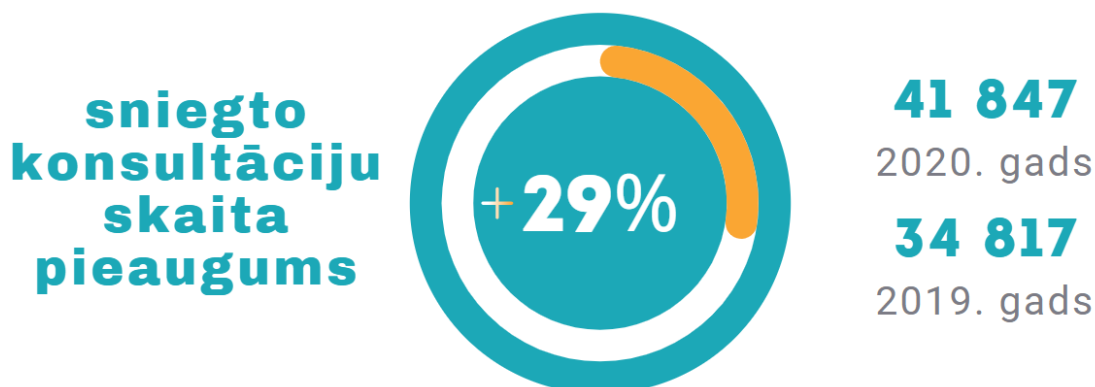
2020. gadā PTAC izskatīti 4562 iesniegumi. Salīdzinājumā ar 2019. gadu (4 167 iesniegumi) saņemto iesniegumu skaits ir pieaudzis par 395 iesniegumiem jeb 9 %, un strauji audzis tieši iesniegumu par līgumsaistību neizpildi skaits. 2020. gadā saistībā ar līgumsaistību neizpildi saņemts par 714 iesniegumiem jeb 58% vairāk nekā 2019. gadā (451 iesniegums). Iepirkšanās vidi, no ierastajiem veikaliem uz distances tirdzniecību, visaktuālākā problēma 2020. gadā bija komersantu rīcība, pieņemot pasūtījumus un priekšapmaksu par tiem, bet neizpildot pieņemtos pasūtījumus, nepiegādājot preces un vienlaikus neatmaksājot patērētājiem naudu par pasūtījumiem. Esam konstatējuši vairākus iemeslus šādi komersantu rīcībai. Viens no iemesliem ir komersantu neprasme plānot savu komercdarbību brīdī, kad pieprasījums ir strauji audzis, savukārt citi komersanti ļaunprātīgi izmantoja patērētāju uzticēšanos, veicot priekšapmaksu par pirkumiem internetā. Pret vairākiem no šādiem komersantiem PTAC aktīvas rīcības rezultātā Valsts Policija ir uzsākusi kriminālprocesus.



Pakalpojumu jomā, tāpat kā iepriekšējos gados, visvairāk iesniegumu saņemts par avio pakalpojumiem (731). Covid-19 krīzes dēļ saņemto iesniegumu skaits par avio pakalpojumiem ir samazinājies par 43% (2019. gadā - 1 275 iesniegumi), tomēr, saglabājot pirmo vietu iesnieguma skaita ziņā. Par izklaides, sporta, atpūtas pakalpojumiem saņemti 194 iesniegumi. Salīdzinājumā ar 2019. gadu (103) iesniegumu skaits pieaudzis par 91 iesniegumu jeb 88%. Iesniegumu skaita pieaugums saistīts gan ar 2019. gada beigās notikušo Enrike Iglesias koncertu, gan arī Covid-19 krīzes dēļ atceltajiem pasākumiem.

Par tūrisma pakalpojumiem saņemti 185 iesniegumi. Salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu (44) par tūrisma pakalpojumiem 2020. gadā saņemts par 141 iesniegumu jeb 320% vairāk. Iesniegumu skaita pieaugums saistīts ar Covid-19 krīzes dēļ radītajām problēmām tūrisma nozarei.

PATĒRĒTĀJIEM UN KOMERSANTIEM SNIEGTĀS KONSULTĀCIJAS



Augstais sniegto konsultāciju skaits ir saistīts gan ar patērētāju ekonomisko aktivitāti, gan arī ar Covid-19 krīzi, kad patērētājiem nācās saskarties ar komersantu problēmām izpildīt savas līgumsaistības tūrisma, aviopakalpojumu, izklaides un citu pakalpojumu jomā. Pandēmijas dēļ arī mainījās daudzi iepirkšanās paradumi, patērētāji daudz vairāk preču un pakalpojumu iegādājās ar distances līdzekļu starpniecību, tas radīja daudz neskaidrību un jautājumu.

Pandēmijas dēļ pieauga arī pieprasījums pēc konsultācijām no komersantiem, kam tika sniegtas 6624 konsultācijas.

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

Aizvadītajā gadā pieaudzis iesniegumu skaits, ko patērētāji iesnieguši Patērētāju strīdu risināšanas komisijai (turpmāk – Komisija). 2020. gadā Komisiju bija iespējams sasaukt 23 patērētājiem aktuālās jomās, tādās kā mobilie telefoni, dator tehnika, distances līgumi, apavi, tekstilizstrādājumi, auto tirdzniecība un autoremonts, avio un kuģu pasažieru tiesības, tūrisms, telekomunikācijas, elektroniskie sakari, kokapstrāde un mēbeles, optika un optometrija, koferi, somas, kažokādas (tai

skaitā šūšana un labošana), logi un durvis (tai skaitā montāža), būvizstrādājumi un jumīka pakalpojumi, finanšu pakalpojumi, sadzīves tehnika, būvniecības pakalpojumi, dažāda dārza tehnika, plastmasas izstrādājumi, juridiskie pakalpojumi un kokrūpniecības produkti.

Komisijā tika saņemti 198 iesniegumi, kas ir par 22 iesniegumiem vairāk nekā 2019. gadā. Salīdzinot saņemto iesniegumu skaitu kopš Komisijas darbības uzsākšanas 2016. gadā, secināms, ka patērētāji ir izteikuši uzticību Komisijai kā alternatīvam ārpusstiesas strīdu risinātājam un iesniegumu skaits Komisijā turpina augt ar katru gadu.

No Komisijā saņemtajiem 198 iesniegumiem 31 gadījumos strīdi tika atrisināti pirms Komisijas sēdes sasaukšanas, proti, komersants izpildīja patērētāja prasību vai piedāvāja alternatīvu risinājumu, kam patērētājs piekrita, 16 gadījumos strīda izskatīšana Komisijā tika atteikta. Savukārt 92 gadījumos tika organizētas Komisijas sēdes un pieņemti lēmumi.

Lai puses pierādītu savu viedokļa pamatotību, Komisijā tika iesniegti videomateriāli, fotogrāfijas, rakstveida speciālistu atzinumi un ekspertīzes slēdzieni. Patērētāji izmanto arī iespēju uzrādīt preces Komisijai. Preces uzrādīšana ļauj Komisijas locekļiem apskatīt preci, izvērtēt defektu un sniegt viedokli, vai tas ir ražošanas defekts vai nē.

2020. gadā Komisijā pieņemti 129 lēmumi. Patērētāja prasība apmierināta 98 (pilnībā prasība apmierināta 85 + daļēji prasība apmierināta 13) gadījumos. No pieņemtajiem 98 labvēlīgajiem lēmumiem, ir izpildīti 44 lēmumi, kas ir 45%. Analizējot datus par neizpildītajiem lēmumiem, konstatējams, ka 20 gadījumos komersanti vai nu ir likvidēti, vai tiem ir apturēta saimnieciskā darbība, vai arī tie neveic aktīvu saimniecisko darbību

IESNIEGUMI UN SŪDZĪBAS PAR FINANŠU PAKALPOJUMIEM

Kopējais iesniegumu un sūdzību skaits par finanšu pakalpojumiem 2020. gada laikā pieaudzis par 27,4%. Par finanšu pakalpojumu jomu PTAC saņemti 465 iesniegumi, no tiem 327 patērētāju sūdzības. Savukārt kopējais patērētāju sūdzību skaits pieaugums 2020. gadā pret iepriekšējo gadu ir 25,77%. Turpretim salīdzinot ar 2011. gadu, kad PTAC uzsāka licencēšanu – pieaugums kopumā ir 60%. Sniegtas 2 818 konsultācijas.

Pozitīvs risinājums (pakalpojuma sniedzējam novēršot pārkāpumu individuālā lietā) panākts 34 gadījumos. Detalizēta informācija par PTAC saņemtajiem iesniegumiem un sūdzībām par finanšu pakalpojumiem atrodama <https://www.ptac.gov.lv/lv/sudzibas-par-finansu-pakalpojumiem>.

PĀRROBEŽU STRĪDI UN SŪDZĪBAS



EIROPAS PATĒRĒTĀJU
INFORMĒŠANAS CENTRA DIREKTORE
AIJA GULBE

“Redzam, ka 2020. gadā COVID-19 ļoti skāris patērētājus arī pārrobežu pirkumu un strīdu jomā – visvairāk aviopārvadājumu, ceļojumu vai citu izklaides pasākumu jomā. Neskatoties uz to, ka ceļošanas iespējas bija ļoti limitētas, patērētāji divtik aktīvi iepirkās ārvalstu interneta vietnēs. Daži Latvijā ļoti populāri tiešsaistes veikali ir reģistrēti Lietuvā, kad radās patērētāju tiesību problēmas, iesaistījāmies, lai palīdzētu tās veiksmīgi atrisināt.”

2020. gadā **ECC- Latvia** ir sniedzis 1 036 pārrobežu konsultācijas un izskatījis 666 pārrobežu sūdzības, kas **ir divas reizes vairāk** nekā 2019. gadā (sniegtas 623 konsultācijas un izskatītas 452 sūdzības). COVID-19 pandēmijas dēļ miljoniem ES patērētāju bija ietekmētas viņu aviopasažieru tiesības, iespējas ceļot, apmeklēt pasākumus, tajā pašā laikā pieaugusi vēlme dažādas preces iegādāties interneta veikalos, kas ir tieši atspoguļojies saņemtajās sūdzībās. Visvairāk gan no Latvijas patērētājiem, gan ārvalstu patērētājiem saņemtas sūdzības un sniegtas konsultācijas par pirkumiem tiešsaistē, atceltiem lidojumiem un citiem aviopasažieru tiesību jautājumiem, atceltiem ceļojumiem, koncertiem u.c. pasākumiem.

Latvijas patērētāji visvairāk sūdzējušies par Lietuvas, Apvienotās Karalistes, Vācijas un Igaunijas komersantiem. ECC-Latvia 86% lietu atrisinājis par labu patērētājam gadījumos, kad patērētājs bijis citas ES valsts pilsonis, bet Latvijas patērētāju lietas pozitīvi atrisinātas 56% gadījumu.

Veiksmes stāsts: *“Latvijas iedzīvotājs ar ģimeni rezervēja apartamentus Somijas ziemas kūrortā uz 2020. gada martu, samaksājot par tiem 1960 euro. Covid-19 dēļ, patērētājs nevarēja ierasties Somijā, un tāpēc viņa rezervācija tika pārcelta uz 2020. gada decembra beigām. Arī decembrī patērētājs nevarēja ierasties Somijā, jo Covid-19 dēļ tā bija slēgta tūristiem. Patērētājs lūdza pārcelt viņa rezervāciju atkārtoti, kam kūrorts nepiekrīta, tā kā rezervācija reiz jau bija pārcelta un piedāvāja atmaksāt 15% no samaksātās naudas par neizmanto gultasveļu un beigu tīrīšanu. Patērētājs nebija apmierināts ar Somijas kūrorta lēmumu un iesniedza sūdzību ECC Latvia, kas tālāk sazinājās ar ECC Somijā. Sadarbībā ar ECC Somijā ziemas kūrorts piekrīta pārcelt rezervāciju uz 2022. gada martu.”*

PREČU UN PAKALPOJUMU DROŠUMA UZRAUDZĪBA



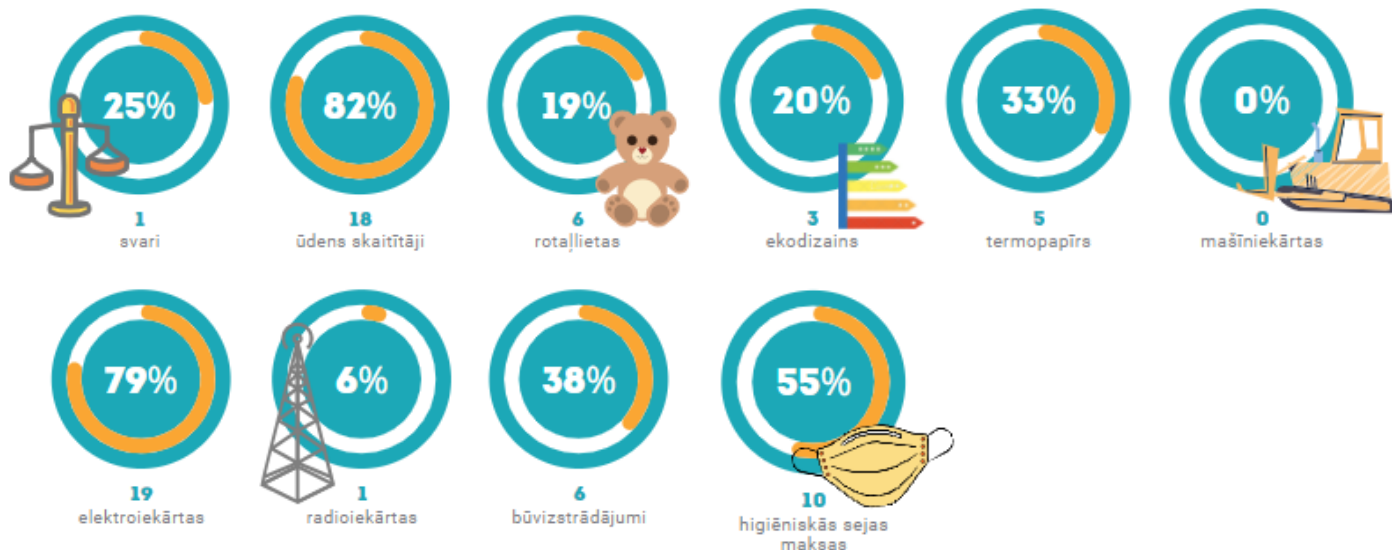
PREČU UN PAKALPOJUMU UZRAUDZĪBAS
DEPARTAMENTA DIREKTORE/
IESTĀDES DIREKTORA VIETNIECE
LINDA RINKULE

“Jaunā realitāte ar COVID-19 pēkšņi radīja milzīgu pieprasījumu pēc individuālajiem aizsardzības līdzekļiem, jo krasi auga to pielietojums gan medicīnas iestādēs, lai aizsargātu medikus, kuri bija ciešā saskarē ar COVID-19 pacientiem, gan citām aprūpes

personām, gan arī ikviena Latvijas iedzīvotāja ikdienu epidemioloģisko risku dēļ pašlaik nav iedomājama bez individuālajiem aizsardzības līdzekļiem un higiēnas maskām. Man ir prieks, ka kopā ar kolēģiem spējām ātri reaģēt, izprast situāciju, kā arī jauno vai laboto regulējumu, lai šajos jaunajos apstākļos tiktu nodrošināti individuālie aizsardzības līdzekļi, higiēnas maskas, tajā pašā laikā, lai tie būtu atbilstoši, droši un to lietotāji tiktu patiešām aizsargāti no SARS Cov2 vīrusa.

Par spīti lielajai noslodzei, kura saistīta ar COVID-19, pagājušajā gadā turpinājām darboties arī citos virzienos – testējot dažādu veidu preču paraugus, kā arī veicot tirgus uzraudzību prioritārās jomās – būvizstrādājumu, energoefektivitātes, elektropreču, mašīniekārtu, kā arī bīstamo iekārtu un metroloģijas jomās. Turpmākajās sadaļās piedāvāju ielūkoties dažos no lielāko projektu rezultātiem.”

Atklātās neatbilstības preču grupās, no kopā testētām 178 precēm



INDIVIDUĀLIE AIZSARDZĪBAS LĪDZEKĻI (IAL)




Pagājušajā gadā PTAC sniedza būtisku atbalstu valsts institūcijām cīņā ar COVID-19, gan asistējot IAL iepirkumu specifikāciju izstrādēs, gan vērtējot pretendentu iesniegtās dokumentācijas atbilstību ES regulējuma prasībām, gan kopā ar citu institūciju speciālistiem pieņemot piegādāto precī, kā arī institūcijas izglītojot un konsultējot par IAL jomu. Izglītošana bija nepieciešama gan par attiecīgā ES regulējuma prasībām, gan par atbilstību apliecinājumiem dokumentiem, kā arī par preču un to iepakojuma marķējuma prasībām. Atbalsts tika sniegts Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centram (turpmāk - VAMOIC), Nacionālais veselības dienestam (turpmāk - NVD) un arī Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestam (turpmāk – NMPD). Sākot no 2020. gada aprīļa līdz pat decembrim, PTAC piedalījās publisko iepirkumu piedāvājumu vērtēšanā. Tika vērtēti 107 respiratoru, kombinezonu, cimdu, briļļu un virsvalku/halātu piedāvājumi. PTAC vērtēja gan dokumentācijas (atbilstības deklarāciju, tipa pārbaudes sertifikātu), gan preces un iepakojuma marķējuma atbilstību. PTAC piedalījās 13 piegādāto preču pieņemšanās.

Kopumā vērtējot situāciju IAL jomā, secināms, ka esošajam regulējumam prasībām atbilstošu IAL piedāvājums 2020. gada beigās ir stabilizējies, t.i., komersanti spēj piedāvāt IAL, kuriem ir dokumentāri pierādījumi (atbilstības apliecinājoši dokumenti) par to atbilstību normatīvo aktu prasībām. Tā kā 2020. gada pavasarī ES bija novērots deficīts ES prasībām atbilstošu IAL piedāvājumā, tas veicināja ES prasībām neatbilstošu IAL ienākšanu ES, t.sk. Latvijas tirgū. Tirgus uzraudzības ietvaros konstatēts, ka vairums neatbilstošu IAL tika ievesti no citām ES dalībvalstīm, kas ļauj secināt, ka diemžēl IAL

kontrolē uz robežas (imports no trešajām valstīm) atsevišķās ES dalībvalstīs ir nepietiekama, tādējādi ļaujot neatbilstošiem IAL ienākt ES brīvajā tirgū.

Ņemot vērā COVID-19 situāciju valstī, arī 2021. gadā ir paredzams, ka PTAC atbalsts pandēmijas ierobežošanas pasākumu veikšanā arī turpmāk būs būtisks, gan turpinot piedalīties valsts iepirkumos, gan arī sniedzot atbalstu un konsultējot visas ieinteresētās puses attiecībā par piemērojamajām prasībām IAL (respiratori, cimdi, kombinezoni u.c.) un higiēniskajām sejas maskām.

Izvēlies sev piemērotāko sejas maskas veidu!

Maskas veids	Nepieciešamā informācija uz iepakojuma
 RESPIRATORI paredzēti, lai aizsargātu no pilienu un sīko daļiņu ieelpošanas	<ul style="list-style-type: none">● CE marķējums● Paziņotās iestādes numurs – iestādes apzīmējums ar četru zīmju kodu no ES paziņoto iestāžu datu bāzes NANDO, piemēram, NB 0333 (Francijas paziņotā iestāde AFNOR Certification)● Ražotāja nosaukums vai preču zīme● Modeļa numurs vai nosaukums● Respiratora klase (FFP1, FFP2, FFP3) ar papildu kodu: NR – vienreizējai lietošanai vai R – atkārtotai lietošanai● Standarts EN 149:2001+A1:2009 (vienreiz lietojamām maskām)● Glabāšanas ilgums plauktā (gggg/mm)● Ražotāja norādījumi par preces pareizu lietošanu un uzglabāšanas apstākļiem
 MEDICĪNAS MASKAS paredzētas, lai ierobežotu lietotāja infekcijas izraisītāju pārnesi citiem cilvēkiem	<ul style="list-style-type: none">● CE marķējums● Ražotāja nosaukums vai preču zīme● Modeļa numurs vai nosaukums● Maskas veids (Kategorija/klase/modelis - I; II; IIR)● Standarts EN 14683:2019● Ražotāja norādījumi par preces pareizu lietošanu un uzglabāšanas apstākļiem
 HIGIĒNISKĀS MASKAS samazina runāšanas, klepošanas vai šķaudīšanas laikā izdalīto siekalu pilienu, krēpu vai elpceļu sekrētu nonākšanu ārvīdē. Var ierobežot ārejo elpceļu pilienu nokļūšanu lietotāja deguna un mutēs, taču tā nenodrošina lietotāja aizsardzību	<ul style="list-style-type: none">● Ražotāja nosaukums, preču zīme vai citi identifikācijas līdzekļi un to adrese● Modeļa nr. vai nosaukums● Maskas veids (vienreiz lietojama vai atkārtoti lietojama)● Ražotāja norādījumi par preces pareizu lietošanu, glabāšanu un kopšanu (ja daudreiz lietojama maska)● Maskām, kas atbilst Vadlīnijām CWA 17553 vai citu ES CEN dalībvalstu noteiktajiem standartiem, piemēram, AFNOR Spec 576 001, būs norādīta arī Filtrācijas efektivitāte (90 vai 70%) vai filtrācijas efektivitātes "iegūtā vērtība %" daļiņām, kuru izmērs atbilst no 3 (± 0,5) μm

SEJAS MASKU/RESPIRATORU, DEZINFEKCIJAS LĪDZEKĻU UN PIRMĀS NEPIECIEŠAMĪBAS PREČU CENU MONITORINGS

Ņemot vērā, ka, izsludinot ārkārtas stāvokli Latvijā, plašsaziņas līdzekļos parādījās informācija par negodīgiem komersantiem, kas esošo situāciju izmanto, lai gūtu papildus peļņu, kā arī to, ka sejas masku (respiratori, higiēniskās sejas maskas) izmantošanu kļuva par ikdienu, sākot ar 2020. gada pavasari tika īstenots preču cenu un piedāvājuma monitorings sejas maskām, dezinfekcijas līdzekļiem un pirmās nepieciešamības precēm.

SEJAS MASKAS (RESPIRATORI, HIGIĒNISKĀS SEJAS MASKAS UN MEDICĪNISKĀS MASKAS)

Lai sekotu līdzi situācijai un pārliecinātos par respiratoru un citu sejas masku pieejamību un atbilstību normatīvo aktu prasībām, laika posmā no 2020. gada 16. marta līdz 30. decembrim tika veikti 1 043 apsekojumi pie 250 komersantiem, –no tiem 769 apsekojumi veikti tirdzniecības vietās, bet 274 - interneta vidē.

Kopā tika apskatīti un izvērtēti 366 respiratoru, 713 higiēnisko sejas masku un 60 medicīnisko sejas masku piedāvājumi. Apspekojuma rezultāti parādīja, ka no 366 respiratoriem 167 (46%) neatbilda regulējuma prasībām (piemēram, piedāvājumā bija KN95 klases respiratori, kuri ražoti saskaņā ar Ķīnas standartu GB2626-2006).

Tika veiktas 13 klātienes pārbaudes ar mērķi apturēt neatbilstošu respiratoru piedāvāšanu patērētājiem, no kurām 3 pārbaudēs arī tika apturēti 14 respiratoru modeļi (kopā 666 gab.). Savukārt 58 komersantiem, kuru internetveikalos tika piedāvāti KN95 klases respiratori, tika nosūtītas e-pasta vēstules ar informāciju par viņu tīmekļa vietnē konstatēto un norāde par nepieciešamo darbību veikšanu. 5 gadījumos, kad komersanti neveica norādītās darbības (KN95 klases respiratoru izņemšanu no internet veikala piedāvājuma), tika veikta šo preču pasūtīšana un uzsākta lietas virzība.

Tā kā respiratoru pieejamība pandēmijas laikā sākotnēji bija ierobežota, Latvijas tirgū ātri izplatījās dažādu sejas masku piedāvājumi ar dažāda satura informāciju par masku īpašībām un pielietojumu. No 713 apsekotajiem higiēnisko sejas masku modeļiem - 107 tika konstatēts neatbilstošs marķējums (15%), piemēram, norādīta atbilstība standartam EN 149+A1:2009 "*Elpošanas aizsargierīces. Filtrējošas pusmaskas aizsardzībai pret sīkajām daļiņām. Prasības, pārbaude, marķēšana*" (turpmāk – *Standarts EN 149*), kas attiecināms uz respiratoriem, kā arī norādītas nepierādītas aizsargīpašības, kuras varētu maldināt patērētājus.

Ņemot vērā tirgū atklāto tendenci, ka higiēniskajām sejas maskām tiek piedēvētas dažādas aizsargīpašības, kā arī tās tiek marķētas ar CE zīmi un norādīta atbilstība *Standartam EN 149*, PTAC veica 8 klātienes pārbaudes, apturot 7 higiēnisko masku modeļus (4895 gab.). Monitoringa dati liecina, ka zemākā vienas higiēniskās sejas maskas cena bija 0,09 centi, bet augstākā cena - 14,50 euro, savukārt zemākā viena respiratora cena bija 0,22 centi, bet augstākā cena – 29,00 euro.

DEZINFEKCIJAS LĪDZEKĻU MONITORINGS

Lai gūtu detalizētāku informāciju par situāciju Latvijas tirgū ar patērētājiem pieejamajiem dezinfekcijas līdzekļiem, laika posmā no 2020. gada 16. marta līdz 30. decembrim tika veikti 345 apsekojumi 14 komersantu tirdzniecības vietās.

Viena apsekojuma laikā, atkarībā no piedāvātā sortimenta, cenas tika fiksētas 3-10 dezinfekcijas līdzekļiem. Cenas tika fiksētās vidēji 683 dezinfekcijas līdzekļu veidiem.

Uzsākot dezinfekcijas līdzekļu monitoringu, tika konstatēts, ka dezinfekcijas līdzekļu cenas ir ļoti augstas, tomēr, izvērtējot pa mēnešiem piedāvāto dezinfekcijas līdzekļu klāstu un cenas, jāsecina, ka gada otrajā pusē dezinfekcijas līdzekļu piedāvājums paplašinājās, līdz ar to pārdošanas cenas būtiski samazinājās, kā arī 30-40% gadījumos tika piemērotas cenu atlaides, tādējādi nodrošinot patērētāju vajadzības dezinfekcijas līdzekļu iegādei par pieejamām cenām.

PIRMĀS NEPIECIEŠAMĪBAS PREČU CENU MONITORINGS

Laika posmā no 2020. gada 16. marta līdz 1. oktobrim, pārtikas un rūpniecības preču monitoringa laikā tika veikti 238 apsekojumi 14 lielāko veikalu tirdzniecības vietās.

Viena apsekojuma laikā vidēji fiksējot cenas 20 - 30 precēm. Galvenokārt cenas tika fiksētas tādām preču grupām kā griķi, rīsi, makaroni, milti, cukurs, ūdens un konservi, tualetes papīrs, ziepes, mitrās salvetes u.c. Monitoringa laikā būtisks un ilgstošs cenu sadārdzinājums pārtikas un rūpniecības precēm netika konstatēts, kā arī netika konstatēts šo preču deficīts, jo, lai arī konkrētas preces nebija pieejamas tirdzniecības vietās, bija pieejami līdzvērtīgi produkti. Ņemot vērā cenu monitoringa laikā konstatēto, ka tikai atsevišķos gadījumos novērots neliels cenas pieaugums, ko ražotāji/izplatītāji varēja pamatot ar izejvielu sadārdzināšanos, no 2020. gada oktobra PTAC pārtrauca pirmās nepieciešamības preču cenu monitoringu.

Arī 2021. gadā ir paredzēts turpināt sejas masku un dezinfekcijas līdzekļu monitoringu, lai arī turpmāk PTAC rīcībā būtu pietiekama informācija, kas ļautu novērtēt kopējo situāciju tirgū, kā arī rīkoties nepieciešamības gadījumā, lai panāktu, ka tirgū netiek piedāvāti normatīvo aktu prasībām neatbilstoši IAL un higiēniskās sejas maskas.

ENERGOEFEKTĪVĪTES UN EKODIZAINA UZRAUDZĪBA

Pagājušajā gadā viena no PTAC prioritātēm bija energomarķējuma un ekodizaina uzraudzība tiešsaistes iepirkšanās vietnēs, kā arī patērētāju informēšana šajā jomā. PTAC uzdevumā socioloģisko pētījumu uzņēmums "SKDS" veica iedzīvotāju aptauju, noskaidrojot, vai, iegādei izvēloties elektropreces, iedzīvotāji ņem vērā energoefektivitātes marķējumu. Pētījums parādīja, ka 49 % respondentu pievērš uzmanību energomarķējumam, iegādājoties sadzīves tehniku. Tomēr joprojām lielākā daļa aptaujāto (51 %) atzina, ka nezina, kas ir energomarķējums, nepievērš tam vērību vai arī tikai dažreiz velta tam uzmanību. Pēc pētījuma datiem varēja secināt, ka energomarķējuma nozīmi vairāk izprot cilvēki ar augstāku izglītību un augstākiem ienākumiem. Tikmēr ir svarīgi apzināties, ka, iegādājoties energoefektīvākas iekārtas mājāsaimniecībai, iespējams ietaupīt, kas būtiskāk varētu būt tieši patērētājiem ar vidējiem un zemiem ienākumiem.

PTAC ik gadu veic pārbaudes par energoefektivitātes informācijas atbilstošu norādīšanu tieši interneta tirdzniecības vietnēs. **Lai gan PTAC pārbaudes veic jau vairākus gadus, kopējais neatbilstību apjoms vēl joprojām ir ļoti augsts - 98%. Arī neskatoties uz termiņu pagarinājumiem neatbilstību novēršanai, mājaslapas netiek sakārtotas.** No 2018. līdz 2020. gadam kopumā veiktas 103 pārbaudes., Secināts, ka no visiem pārbaudītajiem tikai 3 sadzīves tehnikas tiešsaistes tirgotāji savās vietnēs patiešām korekti norāda energoefektivitātes informāciju.

Atbildīgam komersantam ir jāveicina savu klientu informētība, lai tie varētu viegli salīdzināt iekārtas un izvēlēties energoefektīvāko – tādu, kas patērēs mazāk resursu, dos ietaupījumu mājāsaimniecībai, kā arī būs klusāka. Pārbaudītie komersanti pārsvarā nebija norādījuši energomarķējumu patērētājiem saprotamā un viegli uztveramā veidā vai arī to bija norādījuši nepilnīgi. Tāpat praktiski visos gadījumos iztrūka datu lapas par precī. PTAC konstatēja, ka bieži vien pret šo prasību komersanti attiecās nevērīgi un savās mājas lapās kūtri veica prasītās izmaiņas.



Lai aktualizētu jautājumu par energoefektivitātes un ekodizaina nozīmi, PTAC 2020. gadā uzsāka informēšanas kampaņu „Pērc gudri, netērē lieki!”. Kampaņas mērķis – celt patērētāju un komersantu informētības līmeni par energomarkējumu un tā nozīmi, izvēloties sadzīves tehniku. Tāpat kampaņa mudina patērētājus pievērst uzmanību sadzīves tehnikas pareizai, efektīvai lietošanai un utilizācijai, tādejādi mazinot negatīvo ietekmi uz vidi

PTAC jau vairākus gadus ir arī aktīvs projekta EEPLIANT3 dalībnieks. Tas ir lielākais ES finansētais Eiropas tirgus uzraudzības saskaņoto pasākumu kopums par preču efektivitāti, veicinot enerģijas ietaupījumus, preču atbilstību un sniedzot lielāku ieguvumu Eiropas patērētājam. EEPLIANT3 projektā no 2018. līdz 2020. gadam veiktas 20 pārbaudes (gaisa kondicionieriem un ventilācijas iekārtām). Pārbaudīti 43 preču modeļi, un 97, 67 % konstatētas neatbilstības.



KONSTATĒTIE PĀRKĀPUMI SIA “RĪGAS ŪDENS” ŪDENS PATĒRIŅA SKAITĪTĀJIEM

Ņemot vērā iedzīvotāju sūdzības laika posmā no 2019. gada 31. oktobra līdz 2020. gada 3. martam, tika veiktas 28 ūdens patēriņa skaitītāju (turpmāk - Skaitītāji) pārbaudes, no kuriem par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām tika atzīti 23 Skaitītāji jeb 82%. Pēc Skaitītāju noņemšanas no mājas ievada konstatēts, ka Skaitītāji ir piesārņoti ar dažādiem netīrumiem un to iekšpusē konstatēti nosēdumi, taču filtrs pirms Skaitītājiem nevienā gadījumā nav uzstādīts.

Ārpuskārtas verificēšanas rezultātā par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām tika atzīta lielākā daļa no pārbaudītajiem Skaitītājiem, līdz ar to secināms, ka netīrumi un nosēdumi ietekmē Skaitītāju metroloģiskos parametrus. Izvērtējot ārpuskārtas verificēšanas rezultātus, secināms, ka metroloģiskajām prasībām neatbilstošie Skaitītāji nenodrošina uzticamus ūdens patēriņa mērījumus, turklāt tas, visticamāk, attiecas ne tikai uz pārbaudītajiem Skaitītājiem, bet arī citiem Rīgas teritorijā esošajiem Skaitītājiem, jo tos ietekmē ūdens kvalitāte.

ĀRPUSKĀRTAS VERIFICĒŠANAS REZULTĀTI



PTAC konstatēja, ka mehāniskie ūdens patēriņa skaitītāji ir jūtīgāki pret netīru ūdeni, jo šāda tipa ūdens patēriņa skaitītājiem ūdens līdz rotoram nokļūst pa vairākiem kanāliem, kuru šķērsriezuma laukumam samazinoties netīrā ūdens dēļ, palielinās plūsmas ātrums, taču ūdens apjoms samazinās, tādējādi radot novirzi patērētā ūdens daudzuma uzskaitē. Līdz ar to PTAC secināja, ka šādi Skaitītāji nenodrošina metroloģisko prasību izpildi, ja netiek ievērotas lietošanas instrukcijā ražotāja sniegtās rekomendācijas par filtru uzstādīšanu.



Izvērtējot metroloģiskajām prasībām neatbilstošos Skaitītājus, PTAC secināja, ka 17 Skaitītājiem (61%) pie pastāvīgās plūsmas tiek pārsniegta maksimāli pieļaujamā kļūda, turklāt 15 Skaitītājiem (54%) rādījumu kļūda ir ar pozitīvu zīmi (Skaitītāji uzskaita vairāk ūdens nekā patērēts) un tikai 2 Skaitītājiem tā ir ar negatīvu zīmi (Skaitītāji uzskaita mazāk ūdens nekā patērēts), kas liecina par to, ka neprecīzie ūdens patēriņa mērījumi ilgtermiņā atstāj būtisku negatīvu ietekmi uz patērētājiem, ja ikdienā mājas ievada ūdens patēriņa skaitītāja darbība pārsvarā notiek virs pārejas plūsmas¹.

Ņemot vērā metroloģiskajai kontrolei pakļauto mērīšanas līdzekļu lietošanu, kuri nenodrošina mērījumu precizitātes atbilstību normatīvajos aktos noteiktajām metroloģiskajām prasībām, un par valsts metroloģiskajai kontrolei pakļauto mērīšanas līdzekļu ekspluatācijas noteikumu neievērošanu un ar tiem saistīto mērīšanas procesu nepareizu izpildi ir uzlikts naudas sods 1 500,00 euro (maksimālais iespējamais naudas sods 2 100 euro).

Ņemot vērā PTAC secināto, SIA "Rīgas Ūdens" uzstādīti 50 ultraskaņas tipa ūdens patēriņa skaitītāji ar nolūku veikt uzskaitītā ūdens daudzuma monitoringu un salīdzināšanu ar iepriekš mehānisko skaitītāju uzskaitīto ūdens apjomu. Tāpat uzņēmums vēl papildus iegādāsies un uzstādīs 341 ultraskaņas tipa skaitītājus un, zvērtējot 50 ultraskaņas tipa skaitītāju pilotprojekta rezultātus, kā arī ņemot vērā ekonomisko pamatojumu, izskatīs iespēju veikt visu DN 32 un DN 40 mehānisko skaitītāju (kopā 5 704 gab.) nomaiņu pret ultraskaņas tipa skaitītājiem.

BRUĢA UZRAUDZĪBAS REZULTĀTI UZSKATĀMI PARĀDA RAŽOŠANAS PROCESA KONTROLES BŪTISKUMU

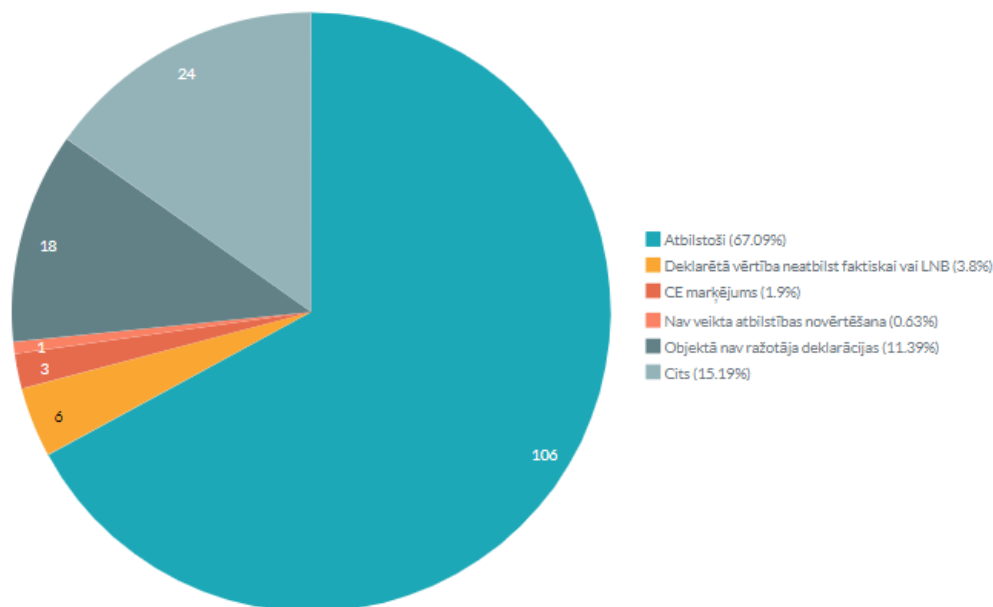
Viens no PTAC darbības virzieniem ir būvizstrādājumu tirgus kontrole. Kontrole tiek īstenota vairākos veidos – uz robežas, pārbaudot importētos būvizstrādājumus, būvlaukumos un pie preču ražotājiem un izplatītājiem.

Kopā 2020. gadā par būvizstrādājumiem uzsāktas 61 lietas, tostarp 16 lietas uzsāktas pamatojoties uz saņemto informāciju (7 no tām uz sūdzību pamata, pārējās 9 būvinspektoru sniegtā informācija).

¹ Informācijai, praksē izmantotajiem Skaitītājiem, kuri tiek uzstādīti deviņu stāvu ēkās, pārejas plūsma ir 160 l/h, kas tiek sasniegta jau pie salīdzinoši neliela ūdens patēriņa.

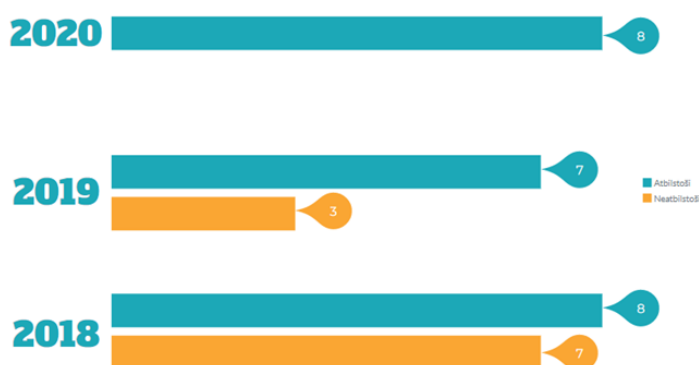
Neatbilstības konstatētas 32 lietās jeb 52 % gadījumu, kopā pārbaudot 159 būvizstrādājumus, no kuriem neatbilstības konstatētas 52 gadījumos (33%).

Neatbilstību attiecība 2020. gadā pārbaudītajiem izstrādājumiem



Vieni no būvizstrādājumiem, kuru tirgus ir īpaši aktīvs un kurā ir liels īpatsvars vietējo ražotāju piedāvāto būvizstrādājumu, ir betona seguma bloki jeb bruģis. Augsto izmaksu dēļ šos izstrādājumus nav izdevīgi pārvadāt lielos attālumos, tāpēc importēto betona seguma bloku īpatsvars tirgū piedāvātajā apjomā ir ļoti neliels un tirgū šobrīd spēj darboties gan Latvijas mērogiem lieli ražotāji, ar lielu produkcijas ražošanas apjomu, gan salīdzinoši mazi, uz sava reģiona patērētājiem orientēti ražotāji. *PTAC* vairāku gadu garumā ir veicis pārbaudes ražotnēs, iepazīties ar ražošanas procesu dokumentāciju, kā arī izņēmti paraugi ekspertīžu veikšanai, lai pārliecinātos par produkcijas atbilstību normatīvo aktu prasībām un ražotāja deklarētajām ekspluatācijas īpašībām. No iepriekšējos gados laboratorijas apstākļos pārbaudītajiem betona seguma blokiem vairāk kā pusei (56%) konstatēts, ka kāda no deklarētajām īpašībām neatbilst faktiskajai.

Brūga ekspertīzes rezultāti



Neskatoties uz šādu statistiku, kopš brīža, kad tika uzsākta padziļināta betona seguma bloku ražotņu kontrole, ir jūtami uzlabojusies ražotāju izpratne par normatīvo aktu un standartu prasībām un līdz ar to gala produkcijas kvalitāte. To apliecina gan PTAC veiktās pārbaudes ražotnēs, gan ekspertīžu rezultāti, jo konstatēto neatbilstību īpatsvars ir būtiski samazinājies un būtiskas neatbilstības 2020. gadā netika konstatētas.

LOGI

PTAC 2019. gadā uzsāka pastiprinātu logu tirgus uzraudzību, lai pārliecinātos par to atbilstību normatīvo aktu prasībām, t.sk. ar logu paraugu testēšanu. LLDRA eksperta izvērtējums - tehniskais izpildījums neatbilst ražotāja norādījumiem – citas detaļas, armējums nav pareizi izvietots, nav pareizi stiprinājumi, nav pareizi urbumi – konstatētās neatbilstības var būtiski ietekmēt visas īpašības.

Logi tika testēti uz sekojošām īpašībām: ūdensnecaurlaidība, gaisa caurlaidība, vēja slodze un siltumcaurlaidības koeficients.

Uz īpašībām tika testēti 7 logi, neatbilstības:

- 3 no 4 – siltumcaurlaidības koeficients,
- 2 - ūdensnecaurlaidības klase,
- 1 – gaisa caurlaidības klase.

Logu pasūtīšanas procesā PTAC pārliecinājās, ka lielākajā daļā gadījumu interneta vietnēs nav norādīta skaidra informācija par logu ražotāju, vai, izvēloties viena veida logus, piedāvājums tiek atsūtīts pavisam citam. Pasūtījumos galvenokārt tiek piedāvāti logu tehniskie parametri – izmērs, vērtņu daudzums, palodzes. Tomēr daudz mazāk uzmanības tiek pievērsts svarīgākajam - kādas būs logu īpašības. Saņemot pasūtītos logus, PTAC konstatēja būtiskas neatbilstības:

- tie nav identificējami, nav skaidrs, kurš ir ražotājs un kādas ir loga īpašības;
- nesakrīt informācija, kas sniegta par logu, to pasūtot, ar loga piegādes brīdī saņemto;
- logiem netiek izsniegta uz tiem attiecināma ekspluatācijas īpašību deklarācija, nav informācijas par logiem veikto atbilstības novērtēšanu;
- netiek izsniegta informācija par logu transportēšanu, montāžu, uzturēšanu, kopšanu un sastāvdaļu nomaiņu.

PTAC arī 2021. gadā prioritāri turpinās uzraudzīt logu atbilstību.

VIEDIE PRODUKTI

Mūsu ikdiena vairs nav iedomājama bez viedajiem produktiem – viedpulksteņiem, viedajiem skaitītājiem, viedajiem apkures katliem, mājas uzkopšanas ierīcēm – robotiem, u.c. Viedos produktus izmanto sadzīvē, ražošanā, veselības nozarē, transporta nozarē (t.sk. pasažieru pārvadājumi), loģistikas nozarē, enerģētikas nozarē, izklaides nozarē u.c.

Viedo produktu uzraudzības projekta mērķis 2020.gadā bija veikt izpēti un izvērtējumu par galvenajiem riskiem patērētājiem viedo produktu jomā, kā arī instrumentiem uzraudzības iestādēm un galvenajiem izaicinājumiem. Lai sasniegtu mērķi tika definēti četri galvenie uzdevumi:

- veikt izpēti par galvenajiem riskiem patērētājiem un šobrīd piemērojamām prasībām;
- veikt drošuma izvērtējumu viedpulksteņiem, gudriem skaitītājiem;
- sagatavot priekšlikumus par nepieciešamajiem pasākumiem šīs jomas uzraudzībā;
- identificēt sadarbības partnerus.

Veicot izvērtējumu par galvenajiem riskiem, tai skaitā drošuma izvērtējumu, tika ņemts vērā, ka viedo produktu risinājumi tiek izmantoti praktiski jebkurā dzīves jomā: sadzīvē, ražošanā, veselības nozarē, transporta nozarē (t.sk. pasažieru pārvadājumi) utt. Nedrīkst aizmirst arī par saistītiem pakalpojumiem, proti digitāliem pakalpojumiem, kas saistīti ar viediem produktiem, piemēram, mobilajām lietojumprogrammām, mākoņdatošanas, glabāšanas un trešo personu lietojumprogrammu saskarnes (API) pakalpojumiem utt.

Projekta ietvaros tika identificēti vispārīgie viedo produktu riski, kas ir saistīti ar izbūvi, darbības principiem, pielietojumu un iekļauj sevī tādas pamatprasības, piemēram, nenodarīt kaitējumu cilvēku un mājdzīvnieku veselībai un drošībai vai nodrošināt datu pareizību, to drošību un aizsardzību, kā arī digitālās vides saistītie riski, piemēram, drošības funkciju zaudēšana vai personas sensitīvo datu aizsardzības nenodrošināšana.

Projekta ietvaros tika veikta tirgus izpēte par 20 viedpulksteņu un 11 viedo skaitītāju modeļiem, pieprasot iesniegt gan atbilstību apliecinājošos dokumentus, gan citu informāciju. Pārkāpumi netika konstatēti.

Projekta ietvaros bija identificēti potenciālie sadarbības partneri un tika organizētas tikšanās ar Aizsardzības ministrijas pakļautībā esošo Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūciju cert.lv, VAS Elektroniskie sakari, Datu valsts inspekcija, VAS Latvijas valsts radio un televīzijas centrs. Tikšanās laikā tika apspriesta esošā situācija, iespējamie viedo produktu riski, to uzraudzība.

Ņemot vērā nēsājamo ierīču un viedo skaitītāju popularitāti, šīs produktu grupas arī ES joprojām ir aktuālākās iekārtas. Līdz ar to būtu vērtīgi turpināt šo viedo produktu grupu uzraudzību, vairāk koncentrējoties uz to testēšanu.



PATĒRĒTĀJU ATBALSTA, SABIEDRĪBAS INFORMĒŠANAS UN KOMUNIKĀCIJU DAĻAS VADĪTĀJA SANITA GERTMANE

“2020.gads ir zīmīgs ar to, ka pandēmijas dēļ krasi mainījās patērētāju uzvedības ieradumi. No ceļošanas, pasākumiem, iepirkšanās

tirdzniecības centros, pēkšņi visi pārcēlāmies uz virtuālo vidi. Tā nes daudz ērtību, taču arī ļoti daudz izaicinājumu un risku, ko secinājām arī no gadījumiem, kad patērētāji saskārās gan ar krāpšanas gadījumiem distances tirdzniecībā, gan arī nezināja, kādas ir viņu tiesības. Tādēļ arī 2020. gada informēšanas kampaņas bija saistītas gan ar patērētāju, gan komersantu informēšanu par korektu distances tirdzniecību, gan par “influenceru” marketingu sociālajos medijos, kā arī par gudru sadzīves tehnikas iegādi, ņemot vērā energoefektivitātes marķējumu, tādējādi arī ietaupot naudu un dabas resursus. Man prieks, ka kopā ar kolēģiem gan informēšanas kampaņās, gan arī ikdienas komunikācijā izdevies sasniegt plašas auditorijas, tādējādi patērētājiem iedodot zināšanas gudrākam un ilgtspējīgākam patēriņam.”



PTAC 2021. GADA DARBĪBAS PRIORITĀTES

PREČU UN PAKALPOJUMU UZRAUDZĪBĀ

- Viedie produkti;
- Bērnu preču uzraudzība, īpaši precēm, kuras satur stiprus magnētus;
- COVID – 19 saistītā uzraudzība: individuālie aizsardzības līdzekļi (respiratori, cimdi), epidemioloģiski drošas tirdzniecības uzraudzība;
- Ekodizains un energomarķējums;
- Lifti un cēlējplatformas.

PATĒRĒTĀJU TIESĪBU UZRAUDZĪBĀ

- Patērētāju tiesības digitālajā vidē;
- Vides paziņojumi;
- Digitālās platformas;
- Finanšu pakalpojumu sniedzēju uzraudzība;
- Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršana.

PATĒRĒTĀJU SŪDZĪBU IZSKATĪŠANĀ, KONSULTĒŠANĀ

- Patērētāju konsultēšana un individuālo sūdzību izskatīšana;
- Patērētāju pārrobežu sūdzību izskatīšana.

SABIEDRĪBAS INFORMĒŠANĀ

- Patērētāju informēšanas kampaņa par stiprus magnētus saturošu rotaļlietu un batutu lietošanas riskiem;
- Patērētāju informēšanas aktivitātes par energoefektīvām elektroierīcēm un ekodizainu;
- Komersantu un patērētāju informēšana par tiesībām un pienākumiem tiešsaistes tirdzniecībā.