



Ekonomikas ministrija

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1519, tālr. 67013100, fakss 67280882, e-pasts [pasts@em.gov.lv](mailto:pasts@em.gov.lv), [www.em.gov.lv](http://www.em.gov.lv)

## Rīkojums

Rīgā

28.05.2018. . Nr. 1.3-1/2018/12

Par Patērētāju tiesību aizsardzības centra  
darbības stratēģiju 2017.-2019.gadam

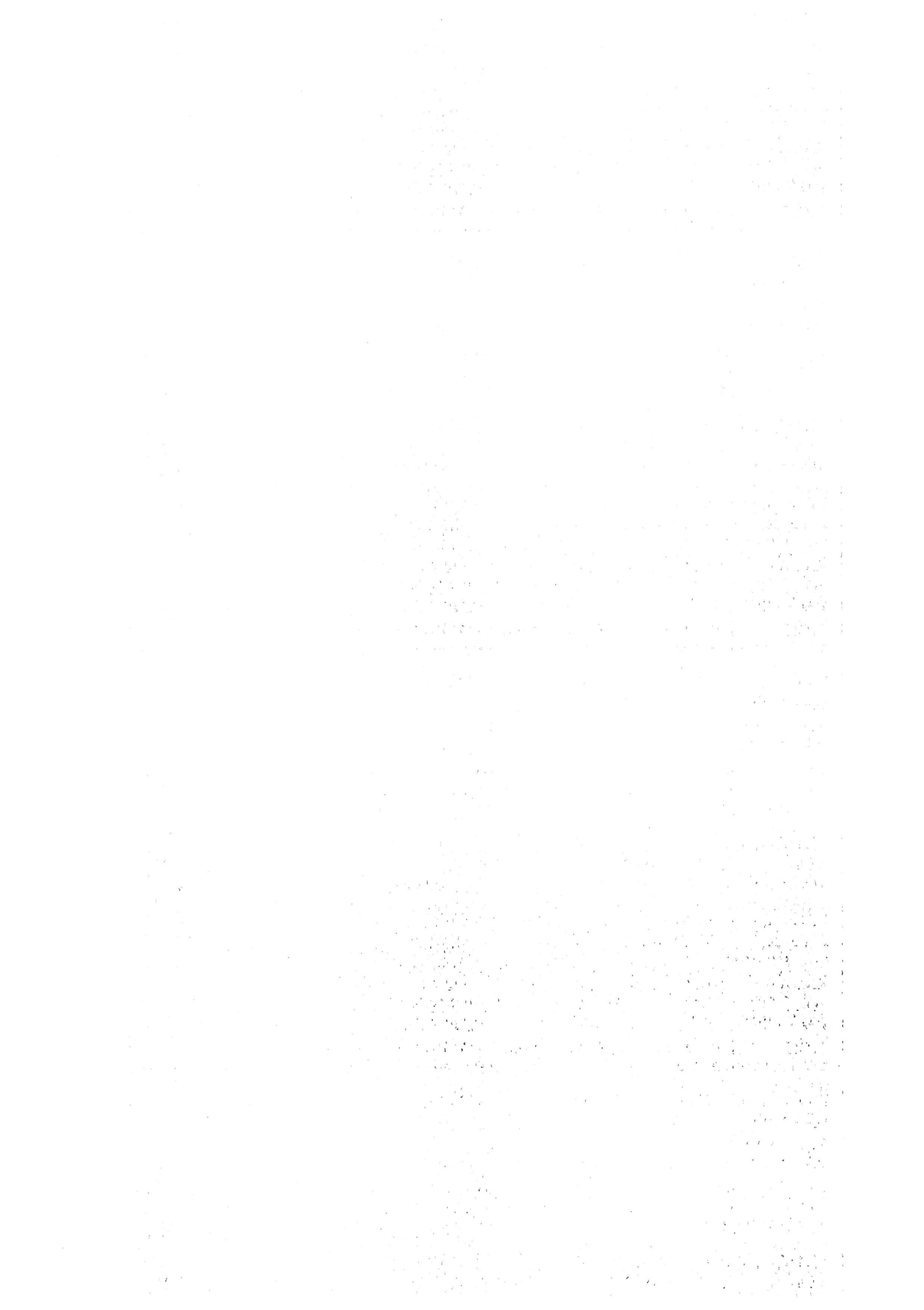
Lai nodrošinātu Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības mērķu īstenošanu:

1. apstiprināt Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības stratēģiju 2017.-2019.gadam (pielikums);
2. Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktorei B.Vītoliņai nodrošināt stratēģijas īstenošanu.

Ministru prezidenta biedrs,  
ekonomikas ministrs

A.Ašeradens

Inga Apsīte 67013106  
[inga.apsite@em.gov.lv](mailto:inga.apsite@em.gov.lv)



APSTIPRINU

Ekonomikas ministrs

2018.gada 28. maijā

**PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRA  
DARBĪBAS STRATĒGIJA  
2017.-2019.GADAM**

Rīga, 2018.gads

## 1. Satura rādītājs

1. Satura rādītājs .....	2
2. Centra pilnvarojums.....	3
3. Centra pamatvērtības un uzraudzības politika.....	3
4. Centra īstenotie darbības virzieni .....	3
5. Centra darbības prioritātes .....	4
6. Centra īstenotie darbības virzieni .....	5
1.darbības virziens: Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība, bīstamo iekārtu un metroloģiskā uzraudzība.....	5
2. darbības virziens: Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība .....	9
3. darbības virziens: Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana .....	15
4.darbības virziens: Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana .....	17
7. Patērētāju tiesību aizsardzības centra administratīvā kapacitāte.....	21

## 2. Centra pilnvarojums

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk - Centrs) ir tiešās pārvaldes iestāde Ekonomikas ministrijas (turpmāk – EM) padotībā, kas tiek realizēta pārraudzības formā. Centrs darbojas saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu un Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumiem Nr.632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums”.

Centra **misija** ir īstenot patērētāju tiesību un interešu aizsardzību, nodrošināt iedzīvotājiem iespēju dzīvot veselīgi un droši, būt pārliecinātiem par preču un pakalpojumu drošumu, dot iespēju efektīvi realizēt savas patērētāja tiesības, kā arī nodrošināt sabiedrības līdzdalību un informētību par patērētāju tiesībām un interesēm.

Centra **vīzija** – centrs kā atbalsts godīgas uzņēmējdarbības vides veidošanai un patērētāju interešu aizsardzībai.

## 3. Centra pamatvērtības un uzraudzības politika

Patērētāju tiesību aizsardzības centra **pamatvērtības** ir:

- **Profesionalitāte** – atbildīgs un profesionāls darbs sabiedrības labā, augsti ētikas principi un taisnīgums iestādes darbā;
- **Orientācija uz klientu** – klientu vajadzību izzināšana un izpratne, sadarbība vienotu sabiedrības mērķu sasniegšanā, caurspīdīgums un atklātība;
- **Sadarbība** – sadarbība un koleģialitāte, atbalsts citām institūcijām vienotu mērķu sasniegšanā.

Centra **uzraudzības politika** ir vērsta uz to, lai saimnieciskās darbības veicēji labprātīgi ievērotu normatīvajos aktos noteiktās prasības.

Patērētāju tiesību aizsardzības centra galvenie **uzraudzības principi**:

- atbalsts saimnieciskās darbības veicējiem pildot normatīvo aktu prasības;
- uz riska vadību balstītas, taisnīgas un proporcionālas uzraudzības darbības;
- taisnīgi un proporcionāli lēmumi, kas vērsti uz atbilstības panākšanu un uzvedības ietekmēšanu;
- sadarbība ar saimnieciskās darbības veicēju un patērētāju organizācijām, kā arī citām uzraudzības iestādēm un institūcijām.

## 4. Centra īstenotie darbības virzieni

- Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība, bīstamo iekārtu un metroloģiskā uzraudzība
- Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība
- Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana
- Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana

## **5. Centra darbības stratēģiskās prioritātes 2017. – 2019.gadam**

- 5.1. “konsultē vispirms” principa nostiprināšana<sup>1</sup>, nodrošinot uz riska vadības principiem balstītu preču un pakalpojumu uzraudzību un efektīvu patērētāju tiesību uzraudzību, ņemot vērā jaunus tirgus apstākļus, kā arī atbalstu komersantiem normatīvo aktu prasību izpratnē (labprātīgi veikto darbību īpatsvars – vismaz 80% patērētāju uzraudzībā, vismaz 95% preču un pakalpojumu uzraudzībā);
- 5.2. patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisma iedzīvināšana un stiprināšana, lai palielinātu pušu uzticību lēmumam par strīdu izskatīšanu un to lietu skaitu, kurās tiek panākts izlīgums;
- 5.3. stingra patērētāju tiesību uzraudzība finanšu pakalpojumu jomā, īpaši saistībā ar patērētāju maksātspējas vērtēšanu<sup>2</sup>, tai skaitā uzsākot uzraudzību noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas jomā;
- 5.4. ērta palīdzība un ātri padomi patērētājiem, izmantojot modernas komunikāciju metodes.

---

<sup>1</sup> Ekonomikas ministrijas darbības stratēģijas 2017.-2019.gadam 6.2.uzdevums

<sup>2</sup> Finanšu sektora attīstības plāns 2017.-2019.gadam, 1.1.2.uzdevums

## 6. Centra īstenotie darbības virzieni

### 1.darbības virziens: Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība, bīstamo iekārtu un metroloģiskā uzraudzība

*Mērķis* - Pilnveidota uz riska vadību balstīta tirgus, metroloģiskā un bīstamo iekārtu uzraudzība.

Centrs ir vadošā tirgus uzraudzības iestāde Latvijā ar ļoti plašu kompetenci, kas jāīsteno ar ierobežotiem resursiem. Centrs nodrošina tirgus uzraudzību ne tikai tādās jomās, kas ir Ekonomikas ministrijas pārziņā, bet arī veic darbības, lai atbalstītu Satiksmes ministrijas, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas, kā arī Veselības ministrijas politikas mērķu sasniegšanu (1.pielikums). Nereti jaunas funkcijas tiek nodotas bez papildus resursiem, kas vēl vairāk samazina iespēju veikt pilnvērtīgu uzraudzību ar esošajiem resursiem. Tādējādi nepieciešama sadarbība ar šiem resoriem par to atbildībā esošo politiku ieviešanu un resursu nodrošināšanu.

Pie šādiem nosacījumiem efektīva un uz sabiedrības interesēm vērsta uzraudzība ir iespējama, tikai balstoties uz riska vadības principiem. Tāpēc Centrs katru gadu nosaka prioritāras uzraudzības jomas, kurās prognozējams augstāks sabiedrības interešu kaitējuma risks un iespējamība. Ik gadu prioritārajās jomās tiek realizēti 11 uzraudzības projekti (tai skaitā ar vairākiem apakšprojektiem) noteiktos virzienos (preču/iekārtu grupas vai riski patērētājiem un lietotājiem). Uzraudzība tiek īstenota, plānveidīgi veicot kontroles pasākumus tirgū, būvlaukumos (būvizstrādājumu uzraudzība) un lietošanā (bīstamo iekārtu un mērīšanas līdzekļu uzraudzība), kā arī uz robežas (sadarbībā ar Valsts ieņēmuma dienesta Muitas pārvaldi). Ārpus prioritārajām jomām Centrs aktīvi reaģē uz patērētāju sūdzībām un komersantu, citu iestāžu un mediju sniegto informāciju, nodrošinot, ka arī citās jomās tiek novērstas neatbilstības. Saņemtā informācija un pārbaūžu rezultāti tiek izmantoti riska vadībai un prioritāšu noteikšanai.

1.tabula. Centra uzraudzības rezultāti 2014.-2016.gads<sup>3</sup>.

Gads	Tirgus uzraudzība Neatbilstības (Būtiskās neatbilstības),%	Bīstamo iekārtu uzraudzība Neatbilstības (Būtiskās neatbilstības),%	Metroloģiskā uzraudzība	
			Mērīšanas līdzekļu uzraudzība Neatbilstības (Būtiskās neatbilstības),%	Fasēto preču kontrolē Būtiskās neatbilstības,%
2014	56 (24)	59 (8)	18 (18)	11
2015	32 (13)	39 (9)	21 (20)	21
2016	25 (18)	44 (10)	19 (13)	15

Izvēlētā pieeja uzraudzības organizēšanā ir veicinājusi atbilstības uzlabošanu. Kā redzams 1.tabulā, pakāpeniski ir samazinājies konstatēto būtisko neatbilstību (prece atzīta par neatbilstošu būtiskajām prasībām, nav veikta atbilstības novērtēšana, būvizstrādājumi iebūvēti neatbilstoši paredzētajam mērķim) īpatsvars - no 24% 2014.gadā līdz 18% 2016.gadā. Bīstamo iekārtu uzraudzībā un metroloģiskajā uzraudzībā tendence būtisko neatbilstību īpatsvaram

<sup>3</sup> Neatbilstības pret pārbaudītajiem modeļiem (Tirgus uzraudzība), bīstamajām iekārtām (Bīstamo iekārtu uzraudzība), mērīšanas līdzekļiem un fasēto preču partijām (Metroloģiskā uzraudzība)

samazināties nav konstatējama, tā svārstās no 8% bīstamo iekārtu uzraudzībā līdz 21% fasēto preču kontrolē.

Tomēr jāatzīst, ka būtisko neatbilstību samazinājums ne vienmēr ir iespējams salīdzinājumā pa gadiem, jo katru gadu tiek noteiktas atšķirīgas uzraudzības prioritātes. Jomās, kas par prioritārām noteiktas pirmo reizi, parasti būs konstatējams augstāks neatbilstību līmenis. Ja būtisko neatbilstību īpatsvars konkrētā jomā pārsniedz 20% no pārbaudītajiem preču modeļiem/ lietošanā esošām iekārtām vai pakalpojumu veidiem, šī joma būtu atkārtoti nosakāma par prioritāru, lai panāktu būtisko neatbilstību samazināšanos. Patērētāju veselībai un dzīvībai būtiskākās jomās (piemēram, bērnu preces un rotaļlietas) var tikt noteikts cits, zemāks sasniedzamais būtisko neatbilstību īpatsvars.

Centra uzraudzības darbības tiek vērstas uz atbilstības veicināšanu un labprātīgu konstatēto neatbilstību novēršanu, kā rezultātā iespējama operatīvāka un efektīvāka korektīvo darbību nodrošināšana, līdz ar to arī potenciālā kaitējuma novēršana patērētājiem. Šāda pieeja ir sekmīga, jo sniedz gan ātrāku rezultātu, gan palīdz ietaupīt resursus. Līdz šim Centra uzraudzītajās jomās rezultāti ir ļoti labi – vairāk kā 95% gadījumu komersanti veic korektīvās darbības labprātīgi. Tomēr, ja korektīvās darbības netiek veiktas labprātīgi, bet sabiedrības intereses prasa ātras darbības neatbilstības novēršanai, būtisks faktors ir efektīvs tiesiskais regulējums piespiedu ietekmēšanas līdzekļu piemērošanai. Centra uzraudzības darbību uzlabošanai nepieciešama esošā regulējuma un tiesisko instrumentu pārskatīšana, lai gadījumos, kad preces, pakalpojumi vai lietošanā esošās iekārtas un instrumenti var radīt kaitējumu sabiedrības interesēm, Centrs var nodrošināt ātru neatbilstības novēršanu.

Vissarežģītāk sasniegt uzlabojumus preču atbilstībā ir tad, ja attiecīgās preces pamatā Latvijas tirgū ievieto no citām Eiropas Savienības (turpmāk – ES) dalībvalstīm, tādejādi Latvijā par preču apriti atbildīgs ir tikai izplatītājs, kam saskaņā ar normatīvajiem aktiem ir ierobežots atbildības apjoms, īpaši attiecībā uz preču atbilstību būtiskām prasībām. Šādā gadījumā preču atbilstības uzlabošanās Latvijā ir atkarīga ne tikai no Centra veiktās tirgus uzraudzības, bet lielākoties no citu ES dalībvalstu veiktajiem pasākumiem. Tādejādi svarīga ir efektīva sadarbība starp ES dalībvalstu uzraudzības iestādēm. Šobrīd diemžēl saskatāmi būtiski trūkumi sadarbībā – citu dalībvalstu partneri ne vienmēr ir pietiekami ieinteresēti neatbilstību novēršanā, atšķiras uzraudzības prioritātes un pieeja uzraudzības veikšanai. Lai uzlabotu situāciju, Centrs aktīvi piedalās kopējās tirgus uzraudzības darbībās ar citām dalībvalstīm gan PROSAFE (Starptautiskās preču drošuma tīkla) organizētajos uzraudzības projektos, gan saskaņošanas tiesību aktu administratīvās sadarbības komiteju (ADCO) organizētajos kopprojektos. Starptautiskā sadarbība ir nodrošinājusi, ka Centram ir bijusi iespēja iepazīt un ieviest labāko uzraudzības praksi, ir iegūta nozīmīga pieredze un profesionalitāte, kā arī kopīgie projekti ir būtiski vienotai un koordinētai uzraudzībai ES. Jau vairāk kā 10 gadus notiek regulāra sadarbība ar Baltijas valstu tirgus uzraudzības iestādēm, pēdējos 3 gadus arī ar šo valstu muitas iestādēm. Sadarbība būtu paplašināma ar Ziemeļvalstīm, lai veicinātu vienotu pieeju un izpratni par efektīvas uzraudzības pamatprincipiem, kā arī veidotu kopīgu skatījumu par galvenajiem tirgus uzraudzības sistēmas trūkumiem ES un spētu ietekmēt lēmumu pieņemšanu ES<sup>4</sup>.

Gadījumos, kad Latvijā ir attiecīgo preču ražotāji, vai tās ievieto tirgū importētāji (no trešajām valstīm) vai lieli vairumtirdzniecības uzņēmumi, uzlabojumi būtu panākami vairāk iesaistot pašus komersantus atbilstības nodrošināšanā, sniedzot viņiem atbalstu normatīvo aktu

<sup>4</sup> Ekonomikas ministrijas darbības stratēģijas 2017.-2019.gadam 2.darbības virziena ietvaros



ieviešanā, iekšējo kontroles sistēmu izveidē. Nepieciešams izstrādāt jaunas uzraudzības metodes, kas būtu vērstas uz to, lai komersanti pilnveidotu iekšējās kontroles sistēmas tā, lai novērstu riskus patērētājiem un lietotājiem piedāvāt neatbilstošas preces. Šādu pārbaūžu ieviešanai būtu pārskatāmi šobrīd noteiktie iestādes rezultātīvie rādītāji.

Tirgus uzraudzībā un metroloģiskajā uzraudzībā trūkst pilnīgas informācijas par tirgu un tā dalībniekiem, kā arī nelaimes gadījumiem vai citu patērētājiem un lietotājiem nodarīto kaitējumu, tāpēc ir nepieciešams uzlabot informācijas iegūvi, apkopošanu, lai varētu pilnveidot riska analīzes metodes un nodrošināt, ka Centrs pēc iespējas precīzāk un ātrāk spēj identificēt jomas, kur nepieciešama pastiprināta uzraudzība. Jāveicina arī sabiedrības līdzdalība un informācijas sniegšana Centram.

Pēdējos gados ir būtiski pieaudzis e-komercijas apjoms no 13% 2008.gadā līdz 20% 2016.gadā, 2016.gadā katrs piektais komersants veica e-komerciju<sup>5</sup>. Ņemot vērā straujos e-komercijas attīstības tempus, Centram nepieciešams attīstīt uzraudzības metodiku un paplašināt pārbaudes tiešsaistes vietnēs. Tāpat pastiprināta uzmanība pievēršama jaunām, inovatīvām precēm un ar to lietošanu saistītajiem riskiem, piemēram, droni, lietu internets, mākslīgais intelekts u.c.

Bīstamo iekārtu uzraudzībā būtiskas neatbilstības tiek konstatētas iekārtām, kas vecākas par 25 gadiem. 2015.un 2016.gadā notika 4 avārijas, kurās bija iesaistīti veci kravas lifti. Veco iekārtu neatbilstību cēloņi ir iekārtu nolietojums, patvaļīgas iejaukšanās ražotāja konstrukcijās, tehnisko pārbaūžu veicēju nepietiekamā kompetence, lietošanas noteikumu pārkāpumi, kā arī normatīvais regulējums, kas neparedz atšķirīgu pieeju šādu iekārtu novērtēšanai. Lai mazinātu riskus bīstamo iekārtu lietotājiem, nepieciešams pārskatīt bīstamo iekārtu normatīvos aktus, īpašu uzmanību pievēršot apdraudējumiem, ko var radīt iekārtas, kas vecākas par 25 gadiem.

Vides aizsardzībā enerģiju patērējošām precēm ir liela nozīme, tāpēc arvien vairāk preču grupām tiek noteiktas energoefektivitātes un ekodizaina prasības. Centram nepieciešams pastiprināt uzraudzību šajā jomā, lai nodrošinātu arvien jaunu noteikumu ieviešanu, veicinātu kopējo atbilstību tirgū un sasniegtu Enerģētikas politikas mērķi – palielināt energoefektivitāti par 20%<sup>6</sup>.

### **Galvenie uzdevumi darbības virziena īstenošanai:**

1. Efektīvas uz riska novērtējumu balstītas uzraudzības darbības, balstoties uz starptautiski atzītu labu praksi<sup>7</sup>:
  - 1.1. uzraudzības procedūru pārskatīšana, tai skaitā izvērtējot pārbaūžu laukietilpību, veikto darbību savlaicīgumu, proporcionalitāti un samērīgumu;
  - 1.2. jaunu uzraudzības metožu izstrāde un ieviešana (sākotnēji pilotprojekts);
  - 1.3. veicināt labprātīgu pārkāpumu novēršanu;
  - 1.4. ņemot vērā e-komercijas un digitalizācijas attīstību, jauno preču komplicētību, izvērtēt nepieciešamās darbības uzraudzības procesa efektīvai veikšanai (tai skaitā IT jomu speciālistu piesaistīšana);

<sup>5</sup> E-komercijas statistika, [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce\\_statistics](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics) (skatīts 12.03.2018.)

<sup>6</sup> 2016.gada 9.februāra Ministru Kabineta rīkojums Nr. 129 Par Enerģētikas attīstības pamatnostādņēm 2016.-2020.gadam.

<sup>7</sup> Regulatory enforcement and inspections, OECD Best practice principles for regulatory policy, May 16, 2004, <http://www.oecd.org/gov/regulatory-enforcement-and-inspections-9789264208117-en.htm>

- 1.5. prioritāšu noteikšanai un riska vadībai nepieciešamo datu iegūšanas, uzkrāšanas un analīzes pilnveidošana;
- 1.6. informācijas sistēmu uzlabošana, ņemot vērā kopējo ES un citu informācijas sistēmu attīstību, piemēram ICSMS (ES dalībvalstu kopēja informācijas sistēma tirgus uzraudzībā).
2. Stiprināt tirgus uzraudzības darbības ekodizaina un energoefektivitātes jomās, lai veicinātu tirgū esošo preču atbilstību un kopējā energoefektivitātes līmeņa paaugstināšanu Latvijā (papildus finansējums Jaunās politikas iniciatīvas ietvaros).
3. Sadarbība ar iesaistītām institūcijām:
  - 3.1. vienotas normatīvo aktu izpratnes un uzraudzības pieejas stiprināšana Tirgus uzraudzības padomē, sadarbībā ar asociācijām un citām iesaistītajām iestādēm;
  - 3.2. sadarbība ar paziņotajām institūcijām un akreditētajām inspicēšanas institūcijām, nodrošinot vienotu normatīvo aktu prasību piemērošanu;
  - 3.3. sadarbība ar Valsts ieņēmumu dienesta Muitas pārvaldi efektīvai un uz riska vadību balstītai uzraudzībai uz robežas.
4. Starptautiskā sadarbība:
  - 4.1. stiprināt starptautisko sadarbību, īpaši ar Baltijas valstīm un Ziemeļvalstīm;
  - 4.2. dalība kopprojektos, ko organizē PROSAFE un ADCO, tādejādi veicinot resursu efektīvu izmantošanu;
  - 4.3. kopīgi uzraudzības projekti Baltijas valstīs, t.sk. kontrolei uz robežas;
  - 4.4. stiprināt sadarbību ar citu ES dalībvalstu tirgus uzraudzības iestādēm efektīvākas uzraudzības nodrošināšanai un vienotai normatīvo aktu piemērošanai.
5. Ieguldījums efektīvu tiesisko instrumentu izstrādē:
  - 5.1. normatīvais regulējums uzraudzības efektivitātes stiprināšanai, īpaši profesionālai lietošanai paredzētajām preču grupām;
  - 5.2. ES līmeņa regulējuma izstrādē;
  - 5.3. bīstamo iekārtu tehniskās uzraudzības normatīvā regulējuma pārskatīšana, tai skaitā ņemot vērā tehnoloģijas attīstību un atbilstoša drošuma līmeņa nodrošināšanu arī ilgstoši lietošanā esošām iekārtām, kuru sākotnējā konstrukcija vai aprīkojums bieži vien nenodrošina šobrīd izvirzītās drošības prasības.

2. tabula: Darbības rezultāti 1. darbības virzienam

Rezultāts	Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības			
		2016 (fakts)	2017 (fakts)	2018	2019
1. Nodrošināta preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība, bīstamo iekārtu uzraudzība un metroloģiskā uzraudzība jomās	1.1. Īstenoti projekti preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanai (projektu skaits)	8	8	8	8
	1.2. Īstenots projekts bīstamo iekārtu uzraudzībā (projektu skaits)	1	1	1	1
	1.3. Īstenoti projekti metroloģiskās uzraudzības jomā (projektu skaits)	2	2	2	2

	1.4. Veiktas uzraudzības pārbaudes	1310	1237	1200 <sup>8</sup>	1200
	1.5. Veikta preču testēšana un ekspertu piesaiste (ekspertīžu skaits)	154	190	155	155
2. Samazināts būtisko neatbilstību īpatsvars	2.1. Būtisko neatbilstību īpatsvars, %:	18%	8% <sup>9</sup>	≤ 20%	≤ 20%
3. Konstatētās neatbilstības tiek novērstas labprātīgi	3.1. Labprātīgi veikto korektīvo darbību īpatsvars, %:	99,8%	100%	≥ 95%	≥ 95%

## 2. darbības virziens: Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība

**Mērķis:** Efektīva patērētāju tiesību uzraudzība digitālajā laikmetā un ieviešot jaunus regulējumus

Patērētāju kolektīvo interešu ievērošanas uzraudzība ir nozīmīga, lai sasniegtu patērētāju tiesību aizsardzības līmeņa paaugstināšanu. Ņemot vērā valsts ekonomiskās situācijas uzlabošanu, patērētāji iepērkas arvien vairāk<sup>10</sup>, kas savukārt nozīmē to, ka uzraudzības iestādēm jāpievērš uzmanība dažādām tirdzniecības metodēm un veidiem, kā patērētāji tiek uzrunāti un piesaistīti no tirgotāju puses, kā arī attiecībā uz patērētāju tiesību ievērošanu, kad pirkums jau veikts. Efektīva patērētāju tiesību uzraudzība ir priekšnoteikums, lai paaugstinātu patērētāju uzticību tirgum<sup>11</sup>.

Pēdējos 3 gados patērētāju tiesību ievērošanas līmenis turpina uzlaboties, it sevišķi tajos sektoros, kuri tikuši izvirzīti par prioritāriem (katra gada projekti patērētāju ekonomisko interešu aizsardzībai). Prioritātes tiek izvēlētas ņemot vērā no patērētājiem saņemtas sūdzības, iespējamo kaitējumu patērētājiem, iestādei piešķirto finanšu resursu maksimāli efektīvu izmantošanu, kā arī konkrēto tirgus sektoru, piemēram, iepriekšējos gados pastiprināti uzraudzīta distances tirdzniecība<sup>12</sup>, patērētāju kreditēšana<sup>13</sup>.

Preču piedāvājums un tirdzniecības veidi nepārtraukti attīstās un mainās, īpaši saistībā ar informācijas tehnoloģiju un komunikāciju attīstību. Pieaugot patērētāju interesei par preču iegādi interneta veikalos un paplašinoties interneta veikalu tirgum, pieaug arī saņemto sūdzību skaits. 2017.gadā par distances līgumiem Centrā ir saņemtas 487 sūdzības, kas ir par 264 sūdzībām vairāk kā 2016.gada. Arī 2016.gadā salīdzinājumā ar 2015.gadu bija vērojams sūdzību skaita pieaugums no 175 sūdzībām uz 264 sūdzībām. Galvenā problēma - interneta veikali nepilda līgumsaistības, proti, nepiegādā pasūtītās preces, nenodrošina

<sup>8</sup> Orientējošais pārbauzu skaita sadalījums: tirgus uzraudzība 995 (tai skaitā 50 ekodizains), bīstamo iekārtu uzraudzība 85, metroloģiskā uzraudzība (tai skaitā mērīšanas līdzekļi 70, fasētās preces 50)

<sup>9</sup> Būtisko neatbilstību īpatsvars 2017.gadā ir būtiski samazinājies, ņemot vērā, ka vairākās no izvēlētajām prioritātēm (riepu energoefektivitāte, gāzes baloni) tika pārbaudītas prasības, kas nav tieši saistītas ar būtiskām neatbilstībām, kā arī pārbaudīts liels modeļu skaits

<sup>10</sup> Skat., piemēram,

[http://www.fm.gov.lv/lv/sadalas/tautsaimniecibas\\_analize/tautsaimniecibas\\_analize/mazumtirdznieciba/57675-fm-gads-sakas-ar-strauju-mazumtirdzniecibas-izaugsmi/](http://www.fm.gov.lv/lv/sadalas/tautsaimniecibas_analize/tautsaimniecibas_analize/mazumtirdznieciba/57675-fm-gads-sakas-ar-strauju-mazumtirdzniecibas-izaugsmi/)

<sup>11</sup> Skat. Ekonomikas ministrijas darbības stratēģija 2017.-2019.gadam, 1.4.uzdevums

<sup>12</sup> 2016. un 2017.gadā, pārbaudot 21 populārāko Interneta veikalu, uzraudzības rezultātā tika panākta pārkāpumu novēršana attiecībā uz maldinošām atlaidēm.

<sup>13</sup> 2016. un 2017.gadā, veicot aktivitātes attiecībā patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju noteiktajām kreditēšanas izmaksām, tika panākts, ka 12 kredītu devēji samazina kreditēšanas izmaksas

preču piegādi apsolītajā termiņā, kā arī neatmaksā patērētāju veikto pirkuma summu gadījumos, kad patērētāji izmanto atteikuma tiesības vai izbeidz noslēgto līgumu tādēļ, ka pasūtītās preces nav piegādātas. Patērētāju sūdzībās minētais norāda uz to, ka virkne interneta veikalu nedarbojas godīgi, tai skaitā, maldinot patērētājus par piedāvāto preču pieejamību, cenu un citiem līguma noteikumiem.

Patērētāji arvien biežāk tiek aicināti iegādāties preces un pakalpojumus, izmantojot jaunas tirdzniecības metodes digitālajā vidē, īpaši sociālajos medijos. Digitālajā vidē piedāvāto preču un pakalpojumu klāsts nemitīgi attīstās un mainās. Gan jaunās tirdzniecības metodes, gan jauni preču veidi rada dažādus riskus patērētājiem – problēmas identificēt pārdevēju, preču drošuma un personas datu aizsardzības un citus riskus. Dati no Patērētāju apstākļu pārskata<sup>14</sup> liecina, ka visā Eiropas Savienībā pēdējos 10 gados vērojams būtisks e-komercijas pieaugums – to patērētāju skaits, kas iepērkas internetā, pieaudzis gandrīz 2 reizes, Latvija ierindojas starp valstīm ar lielāko pieaugumu. Tomēr Latvija ir viena no Eiropas Savienības dalībvalstīm, kur patērētāji vismazāk uzticas tirdzniecībai internetā, īpaši pārrobežu – tikai 34,9%.

Centrs nepārtraukti strādā pie uzraudzības metožu efektivitātes izvērtēšanas un to uzlabošanas, atbilstošāko metožu izvēles konkrētās situācijās - ierosinājumi komersantiem veikt labprātīgās darbības, administratīvie akti ar tiesisko pienākumu vai soda naudu, pasākumi patērētāju informētības līmeņa celšanai vai rīcībspējas stiprināšanai. Izveidojot e-laboratoriju, radīta iespēja labāk veikt izmeklēšanu elektroniskajā vidē, tomēr elektroniskās vides specifika rada daudzus sarežģījumus efektīvai uzraudzībai. Līdz ar to kā vienu no galvenajām prioritātēm Centrā nosakāma izpētes un uzraudzības veikšana elektroniskajā vidē un attiecīgu darba metožu attīstība.

Sūdzību un pieprasījumu apjoms Centram pēdējo gadu laikā ir ļoti liels saistībā ar jautājumiem, kur varētu būt saskatāmi patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumi (2015.gadā saņemtas 604 sūdzības un sniegtas 517 konsultācijas, 2016.gadā - 497 sūdzības un 616 konsultācijas). Centra uzraudzībā tiek nodotas arvien jaunas uzraudzības jomas (kredīta starpnieki 2016.gadā, tūrisma pakalpojumu sniedzēju licencēšana 2018.gadā u.c.). Tā kā nav iespējams veikt pietiekamu uzraudzību visās jomās, uzsākt lietas pēc katra patērētāju iesnieguma, būtiski uzlabot mehānismus uzraudzības prioritāšu izvēršanai. Efektīvam uzraudzības darbam uzlabojama datu analīze, veicināmas komersantu labprātīgās darbības, intensificējams skaidrojošais darbs, piemēram turpinot izstrādāt vadlīnijas komersantiem par normatīvo aktu piemērošanu<sup>15</sup>. Vienlaikus, lai varētu veikt darbības tieši tajās jomās/lietās, kur varētu tikt nodarīts būtiskākais kaitējums patērētāju tiesībām, kā arī izvērtēt, Centra veikto darbību ietekmi, nepieciešama Centra analītiskās kapacitātes celšana (darbinieku apmācība, attiecīgas kvalifikācijas speciālistu piesaiste).

Noteiktās jomās paredzēta stingrāka uzraudzība, pirms darbības uzsākšanas paredzot nepieciešamību saņemt speciālo atļauju (licenci) - nebanku kredītu devējiem (no 2011.gada) un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem (no 2013.gada). Šajās jomās tiek veikta regulāra tirgus analīze, apkopojot datus par nozares komersantu darbību. Īpaša uzmanība pievērsta patērētāju kredītešanas pakalpojumu tirgum, tajā izmantotajām

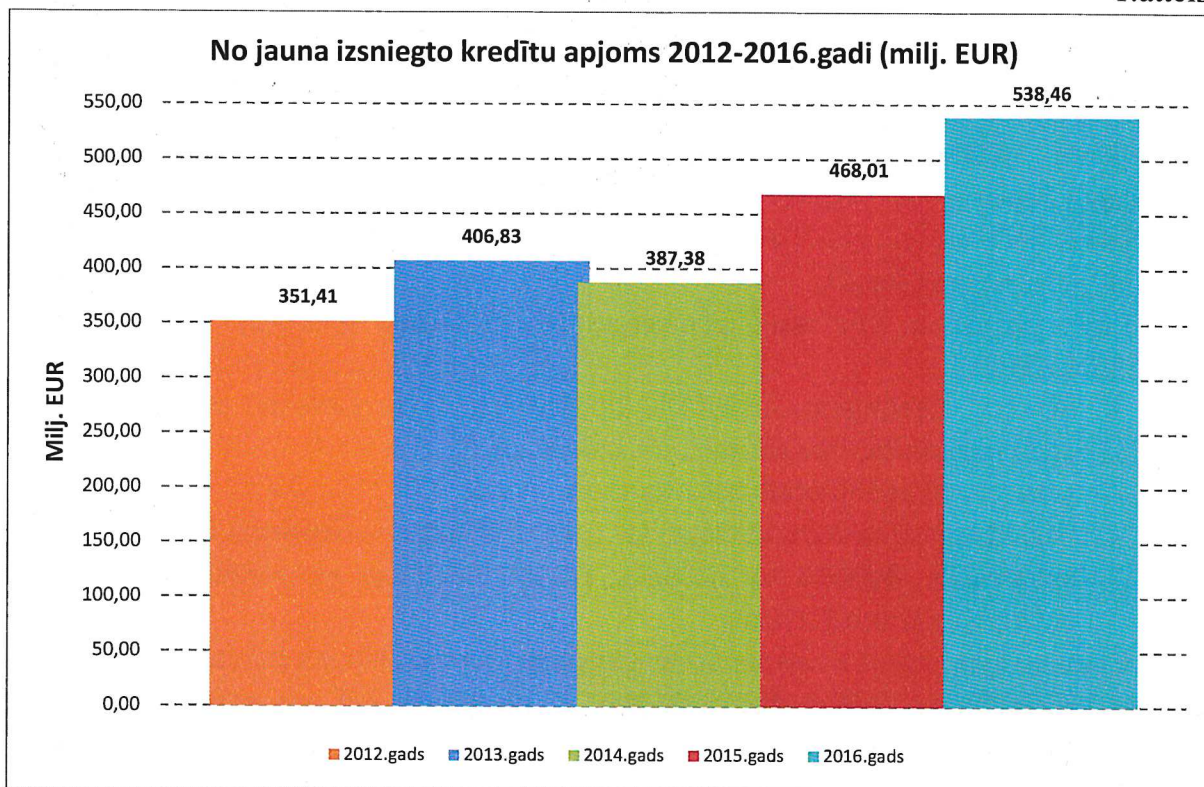
<sup>14</sup> Patērētāju apstākļu pārskats, 2017.gads, [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=126110](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=126110)

<sup>15</sup> Skat., <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/vadlanijas-godigas-komercprakses-stenosanai-un-taisnigu-ligumu-sastadisanai>

reklāmas metodēm, līguma noteikumiem, pakalpojumu cenai un patērētāju maksātspējas izvērtēšanai.

Patērētāju kreditēšanas pakalpojumu jomā vērojams nepārtraukts izsniegto kredītu apjoma pieaugums, izņemot 2014.gadā (skat. 1.attēlu). Vislielākais pieaugums bijis distances kredītu jomā – 40%<sup>16</sup>.

1.attēls.



Pēdējos gados būtiski uzlabojumi šajā jomā saistīti ar kopējo kredītu izmaksu samazināšanu, kas būtiski samazinājis īstermiņa kreditēšanas pakalpojuma izmaksas patērētājiem. Tas tika panākts, pieņemot attiecīgus grozījumus Patērētāju tiesību aizsardzības likumā<sup>17</sup>, kā arī veicot stingrus uzraudzības pasākumus – gan skaidrojošo darbu, gan pieņemot administratīvos aktus ar soda naudu piemērošanu.

Kopš 2016.gada panākti nozīmīgi uzlabojumi kreditēšanas reklāmu jomā, īpaši ierobežojot bezatbildīgu aizņemšanos veicinošas reklāmas – gan preventīvi izvērtējot kredītu devēju reklāmu projektus un tādējādi ierobežojot prettiesisku reklāmu izplatīšanu, gan realizējot uzraudzības aktivitātes 2016.gadā, nepieciešamības gadījumā arī piemērojot soda naudu.

Būtisks patērētāju kreditēšanas tirgus rādītājs ir izsniegto kredītu kvalitāte (svārstoties no 80 – 85% kredītu bez atmaksas kavējuma). Kaut arī kopumā kredītu kvalitāte ir uzlabojusies salīdzinājumā ar iepriekšējiem gadiem, atsevišķās jomās tā joprojām ir neapmierinoša – hipotekāro kredītu jomā – tikai 67,42% kredītu 2016.gadā bija bez atmaksas kavējuma, distances kredītu jomā - 71,55% kredītu bija bez atmaksas kavējuma. Distances kredītiem, kas atmaksājami vienā maksājumā, būtisks rādītājs ir arī to pagarināšana, kas var liecināt par vēl būtiskākām patērētāju maksātspējas problēmām. 2016.gadā 61,28 % no izsniegtajiem distances kredītiem ar atmaksu vienā maksājumā tika

<sup>16</sup> [http://www.ptac.gov.lv/sites/default/files/2016\\_parskats\\_par\\_nebanku\\_kredit\\_tirgu\\_0.pdf](http://www.ptac.gov.lv/sites/default/files/2016_parskats_par_nebanku_kredit_tirgu_0.pdf)

<sup>17</sup> Grozījumi Patērētāju tiesību aizsardzības likumā, 2015.gada 18.jūnijs

pagarināti vismaz vienu reizi (2015.gadā – 57,92%), no tiem 36 % pat 3 un vairāk reizes. Ņemot vērā distances kredītu specifiku – ātri noformējams, īstermiņa, ar augstām kredītēšanas izmaksām, visticamāk patērētāju izvēle kredītu pagarināt saistīta ar nespēju to atmaksāt, īpaši tādēļ, ka visa paņemtā summa jāatmaksā uzreiz vienā maksājumā. Par patērētāju maksāspējas problēmām varētu liecināt arī tas, ka parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju portfeļos patērētāju kredītēšanas pakalpojumu parādi veido arvien lielāku daļu, proti, nebanku kredītu sektora parādu atgūšanai nodoto lietu skaits ir palielinājies uz 167 682 2016.gadā (2015.gadā – 152 007).

Līdz ar to arī turpmākajā periodā veicama stingra patērētāju kredītēšanas pakalpojumu sniedzēju uzraudzība, īpaši attiecībā uz patērētāju maksāspējas izvērtēšanu. Papildus tam jāievieš noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas sistēmas un uzraudzības ieviešana gan patērētāju kredītēšanas, gan parādu atgūšanas pakalpojumu jomās.

Laika posmā no 2017.gada plānots paplašināt Centra funkcijas ar vairākām jaunām funkcijām:

- tūrisma pakalpojumu sniedzēju licencēšana un reģistrācija, operatoru un aģentu datubāzes izveidošana un uzturēšana;
- maksājuma kontu salīdzināšanas lapas izveide<sup>18</sup>;
- noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas novēršanas un terorisma finansēšanas apkarošana attiecībā uz nebanku kredītu devējiem un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem.

E-komercijas attīstība saistīta arī ar pārrobežu iepirkšanās pieaugumu, kas rada papildus izaicinājumus uzraudzības iestādēm, tā kā komersanti var nebūt reģistrēti Latvijā. Tādēļ efektīvai pārkāpumu novēršanai ļoti nozīmīga ir pārrobežu sadarbība. Centrs aktīvi darbojas Starptautiskajā patērētāju uzraudzības iestāžu tīklā (ICPEN) un Eiropas uzraudzības iestāžu sadarbības tīklā (CPC), piedaloties gan kopīgās uzraudzības aktivitātēs, gan arī dažādos Eiropas Komisijas līdzfinansētos kopprojektos par patērētāju aizsardzību, kas uzlabo Centra darbinieku zināšanas par labāko praksi, kā arī dod iespēju panākt efektīvāku pārkāpumu novēršanu, īpaši e-komercijas vidē. Pārrobežu sadarbība tiek veikta gan konkrētu uzraudzības lietu izskatīšanā, gan arī Eiropas Komisijai koordinējot kopīgās aktivitātes, kuru ietvaros vairāku valstu iestādes kopīgi panāk patērētāju tiesību pārkāpumu novēršanu ES, vērsoties pret lieliem starptautiskiem uzņēmumiem, piemēram, Facebook, Twitter, Volkswagen, AirBnB. Darbojoties kopīgi un, apmainoties ar informāciju un uzraudzības metodēm, ir iespējams panākt gan vienvērtīgu normatīvo aktu interpretāciju, gan arī kopīgi novērst pārrobežu pārkāpumus, kas vienas valsts iestādei būtu ļoti apgrūtināši. Tāpat arī nozīmīga ir Baltijas valstu uzraudzības iestāžu sadarbība gan no pieredzes, gan informācijas apmaiņas viedokļa, ņemot vērā, ka Baltijas valstu tirgi ir ļoti saistīti un tajos bieži darbojas vieni un tie paši uzņēmumi.

Turpmākajā periodā svarīgi turpināt aktīvu sadarbību ar citu valstu partneriem un organizācijām, lai novērstu pārrobežu pārkāpumus un pārņemtu citu iestāžu labu praksi. Papildus tam nepieciešams strādāt pie pārrobežu pārkāpumu novēršanas efektivitātes,

---

<sup>18</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes 2014. gada 23. jūlija direktīva 2014/92/ES par maksājumu kontu tarifu salīdzināmību, maksājumu kontu maiņu un piekļuvi maksājumu kontiem ar pamatfunkcijām izveidojot tīmekļvietni, kurā patērētājiem iespējams salīdzināt maksājumu pakalpojumu sniedzēju noteikto maksu par pakalpojumiem, kas saistīti ar maksājumu kontu

ieviešot jaunās patērētāju tiesību uzraudzības iestāžu sadarbības regulas<sup>19</sup> prasības, kura dalībvalstīm būs jāpiemēro no 2020.gada 17.janvāra.

### **Galvenie uzdevumi darbības virziena īstenošanai:**

1. Uzlabot uzraudzības efektivitāti:
  - 1.1. Izveidot uz datiem balstītu risku izvērtēšanas sistēmu prioritāro uzraudzības jomu un lietu identificēšanai (definēt risku izvērtēšanas kritērijus un izvērtēšanas metodiku, kā nonākt pie prioritārajām uzraudzības jomām nākamajam periodam);
  - 1.2. Veicināt labprātīgas darbības pārkāpumu novēršanai;
  - 1.3. Analītiskās kapacitātes celšana (darbinieku izglītošana par ietekmes vērtēšanu, uzraudzības projektu un lietu ietekmes analīze);
  - 1.4. Uzlabot informācijas sistēmu lietu aprīti un datu analīzi.
2. Ieviest jaunā regulējuma uzraudzības sistēmu:
  - 2.1. Izveidot rīku banku kontu izmaksu salīdzināšanai;
  - 2.2. Ieviest kredītēšanas starpnieku un starpnieku pārstāvju (kredītēšanas jomā, kurā kredīta atmaksa nodrošināta ar nekustamo īpašumu) uzraudzības un reģistrēšanas sistēmu<sup>20</sup> (papildu finansējums jaunās politikas iniciatīvas ietvaros);
  - 2.3. Izstrādāt un ieviest normatīvo aktu prasību uzraudzības kārtību nebanku kredītēšanas jomā, ņemot vērā jauno prasību stāšanos spēkā attiecībā uz licenču pārreģistrēšanas izslēgšanu;
  - 2.4. Izstrādāt un ieviest uzraudzības sistēmu noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas jomā (papildu finansējums prioritāro pasākumu ietvaros);
  - 2.5. Izveidot un ieviest komplekso tūrisma pakalpojumu uzraudzības sistēmu, tai skaitā pārņemot TATO datubāzes uzturēšanu (papildu finansējums prioritāro pasākumu ietvaros).
3. Regulāri iesaistīties normatīvo aktu pilnveidē<sup>21</sup>, sniedzot priekšlikumus patērētāju aizsardzības līmeņa uzlabošanai:
  - 3.1. Informācija un pārskati par situāciju noteiktās jomās, priekšlikumi pilnveidei;
  - 3.2. Ieguldījums normatīvo aktu izstrādes procesā.
4. Starptautiskā sadarbība:
  - 4.1. aktīva dalība kopīgajās uzraudzības un pieredzes apmaiņas aktivitātēs, ko koordinē Eiropas Komisija un ICPEN;
  - 4.2. kopīga sadarbība ar Baltijas valstu uzraudzības iestādēm;
  - 4.3. vienotā kontaktpunkta izveide sadarbībai tūrisma pakalpojumu regulējuma uzraudzības jomā.

<sup>19</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes regula, (ES) 2017/2394 (2017. gada 12. decembris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004

<sup>20</sup> Finanšu sektora attīstības plāns 2017.-2019.gadam, 4.6., 4.7.uzdevums

<sup>21</sup> Ekonomikas ministrijas darbības stratēģija 2017.-2019.gadam, 6.darbības virziena uzdevums

3. tabula: Darbības rezultāti 2.darbības virzienam

Rezultāts	Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības			
		2016 (fakts)	2017 (fakts)	2018	2019
1. Nodrošināta patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība, īpaši prioritārās jomās	1.1. Īstenoti projekti patērētāju ekonomisko interešu aizsardzībai (projektu skaits)	8	8	8	8
	1.2. Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomās (lietu skaits)	260	299	200	200
2. Nodrošināta licencēšana un uzraudzība noteiktās jomās	2.1. Nebanku kredīta devēju un ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība, tai skaitā atbilstoši NILTFN prasībām (licencēto komersantu skaits)	88	(32 + 59) 91	81	81
	2.2. Veikta tūrisma pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība (licencējamo uzņēmumu skaits)	-	-	300	300
	2.3. Veiktas licencēto tūrisma pakalpojumu sniedzēju licences prasību ievērošanas pārbaudes (skaits)	-	-	25	50
	2.4. Uzturēta, pilnveidota un aktualizēta TATO datu bāze	-	-	1	1
3. Veicinātas saimnieciskās darbības veicēju labprātīgās darbības	3.1. Labprātīgo darbību īpatsvars <sup>22</sup> , %	76%	73%	≥ 80%	≥ 80%
	3.2. Labprātīga pārkāpumu novēršana bez lietas uzsākšanas <sup>23</sup> , % no lietām	34%	40%	≥ 30%	≥ 30%
4. Samazinātas negodīgas komercprakses darbības	4.1. Patērētāji sastapušies ar negodīgu komercpraksi	-	16 <sup>24</sup>	-	samazinās
	4.2. Pārdevēji sastapušies ar konkurentu negodīgu komercpraksi	-	25 <sup>25</sup>	-	samazinās

<sup>22</sup> Labprātīgās darbības pret izteiktajiem aicinājumiem, %

<sup>23</sup> Labprātīga pārkāpumu novēršana bez lietas uzsākšanas pret uzsāktu lietu skaitu, %

<sup>24</sup> ES 28 dalībvalstu vidējais – 8, avots – Patērētāju apstākļu pārskats, 2017.gads

<sup>25</sup> ES 28 dalībvalstu vidējais - 30, avots – Patērētāju apstākļu pārskats, 2017.gads



### 3. darbības virziens: Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana

**Mērķis:** Atvieglot iespējas realizēt patērētāju tiesības uz atlīdzību

Centrs sniedz konsultācijas un palīdzību patērētājiem, izskatot patērētāju strīdus ar komersantiem, kā arī konsultējot komersantus par viņu pienākumiem strīdu risināšanā ar patērētājiem, lai palīdzētu patērētājiem sasniegt taisnīgu strīda risinājumu. PTAC konsultāciju sniegšanu nodrošina klātienē, pa tālruni un e-pastā. Centra sastāvā esošais Eiropas patērētāju informēšanas centrs informē patērētājus par patērētāju tiesībām Eiropas Savienības dalībvalstīs un par pārrobežu iepirkšanos, kā arī koordinē pārrobežu strīdu risināšanu ES ietvaros. Sniedzot patērētājiem nepieciešamās zināšanas par viņu tiesībām un strīdu risināšanas procesu, tiek nodrošināta patērētāju problēmu ātrāka risināšana. Kā izaicinājums ir liels patērētāju sūdzību skaita pieaugums 2017.gadā, īpaši par aviopasažieru tiesību pārkāpumiem un interneta tirdzniecību.

Pēc ārpustiesas strīdu mehānisma ieviešanas, patērētājiem ir iespējams strīdus ar komersantiem risināt pie septiņiem ārpustiesas strīdu risinātājiem. Līdz ar ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisma ieviešanu, patērētājiem dota iespēja vienkāršāk, lētāk un ātrāk risināt strīdus, izmantojot iespēju sazināties elektroniski, iesniedzot ne tikai ekspertīzes atzinumus, bet arī cita veida pierādījumus (fotogrāfijas, speciālista viedokļus). Centrs nodrošina viena no ārpustiesas strīdu risinātājiem - Patērētāju strīdu risināšanas komisijas (turpmāk – Komisija) darbību, kā ietvaros strīdu risina koleģiāli, piedaloties gan patērētāju, gan komersantu nevalstisko organizāciju pārstāvjiem.

Pozitīvs novērojums – komersanti nereti izpilda patērētāju prasības pēc strīda risināšanas procesa uzsākšanas Centrā, īpaši, ja patērētājs ir gatavs strīdu risināt Komisijā. Kopumā 2017.gadā 31% no iesniegtajām patērētāju sūdzībām tika atrisinātas pirms to nodošanas Komisijai. Tomēr, neraugoties uz to, Latvijā ir ļoti zema uzticēšanās iespējai atrisināt strīdus ārpustiesas procesā gan no patērētāju, gan komersantu puses. Kā viens no iemesliem varētu būt tas, ka liela daļa no tiem strīdiem, ko Centram neizdodas atrisināt labprātīgi pusēm vienojoties, saistīti ar tādiem komersantiem, kas apzināti nerisina patērētāju strīdus, iespējams, pat jau sākotnēji savu darbību balstot uz krāpnieciskiem principiem.

Komisija tika izveidota un uzsāka darbu 2016.gadā. 2016.gadā Komisija izskatīja tikai 2 lietas (saņēmti 25 iesniegumi). 2017.gadā pakāpeniski izdevies intensificēt Komisijas darbu - saņēmti 130 iesniegumi, izskatīti 75 strīdi. Viens no šķēršļiem efektīvākai patērētāju strīdu risināšanai Komisijā, ir tas, ka noteiktās jomās trūkst komersantu biedrību deleģēti pārstāvji. Šobrīd Komisiju var sasaukt 18 jomās, 2017.gadā Komisijas darbība tika paplašināta ar divām jomām – finanšu pakalpojumi un sadzīves tehnika. Diemžēl vairākās patērētājiem būtiskās jomās (piemēram, bērnu preces, juvelierizstrādājumi, dažāda dārza tehnika, pulksteņi), nav iespējams izveidot Komisijas sastāvu, tā kā tajās nav komersantu biedrību deleģēti pārstāvji. Arī paši komersanti neizrāda iniciatīvu veidot savas alternatīvas strīdu risināšanas institūcijas (izņemot finanšu pakalpojumu jomu). Līdz ar to nepieciešams veikt skaidrojošo darbu un veicināt komersantu iesaistīšanos alternatīvu strīdu risināšanas mehānismu attīstībā.

Attiecībā uz patērētāju strīdiem, kas saistīti ar preču vai pakalpojumu atbilstību līguma noteikumiem, sarežģītumus rada atbilstošu pierādījumu trūkums, kas pamatotu patērētāju prasību – nav attīstīti neatkarīgi, ātri un lēti veidi, kā izvērtēt preces vai pakalpojuma atbilstību. Tāpat patērētāji ne vienmēr izprot savu atbildību pamatojuma un pierādījumu iesniegšanā, tādejādi nerasniedzot strīda risinājumu.

No 52 Komisijā pieņemtajiem patērētājiem labvēlīgajiem lēmumiem tikai 42,3 % ir izpildīti. Tomēr jāņem vērā, ka daļa labvēlīgo lēmumu ir saistīti ar lietām par nepiegādātām precēm distancēs tirdzniecībā, kur šāds rezultāts jau bija paredzams un attiecīgie komersanti ievietoti Centra mājaslapā esošajā melnajā sarakstā, tādējādi brīdinot citus patērētājus par iespējamiem krāpniecības riskiem. Tomēr attiecībā uz tiem komersantiem, kas plāno turpināt darbību, jāsecina, ka lielākoties Komisijas lēmumi tiek pildīti.

Sākot ar 2016. gada 15. februāri darbību ir uzsākusī Eiropas līmeņa platforma strīdu izšķiršanai tiešsaistē, kuras mērķis ir atvieglot strīdu izšķiršanu tiešsaistē, nodrošinot piekļuvi ārpustiesas strīdu risinātājam. Platformas kontaktpunkta funkcijas veic Eiropas Patērētāju informēšanas centrs, sniedzot atbalstu platformas lietotājiem (patērētājiem, komersantiem un ārpustiesas strīdu risinātājiem). Komisijas 2017. gada 13. novembra ziņojumā Eiropas Parlamentam un Padomei<sup>26</sup> secināts, ka ievērojamā skaitā gadījumu (85 %) sūdzības tika automātiski slēgtas 30 kalendāro dienu laikā no to iesniegšanas (t. i., pēc termiņa, kas noteikts, lai patērētājs un tirgotājs vienotos par kompetento ārpustiesas strīdu risinātāju), tādēļ ir svarīgi veicināt komersantu iesaistīšanos, lai sūdzības, kuras nevar atrisināt ar komersantu, efektīvi tiek novirzītas, izmantojot platformu, un tiek izskatītas pie ārpustiesas strīdu risinātāja.

#### **Galvenie uzdevumi darbības virziena īstenošanai:**

1. Sniegt palīdzību patērētājiem strīdu risināšanā ar komersantiem.
2. Uzlabot Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbību, tai skaitā veicinot Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbības jomu paplašināšanu.
3. Veicināt Patērētāju strīdu risināšanas komisijas lēmumu izpildi.
4. Uzraudzīt ārpustiesas strīdu risinātāju darbību un sniegt atbalstu darbībai.
5. Uzlabot informācijas pieejamību patērētājiem par viņu tiesībām ES, sniedzot konsultācijas, kā arī risinot strīdus Eiropas patērētāju informēšanas centru tīkla (ECC-Net) ietvaros.
6. Veicināt komersantu iesaistīšanos strīdu izšķiršanas tiešsaistē platformas darbībā.

#### *4. tabula: Darbības rezultāti 3.darbības virzienam*

Rezultāts	Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības			
		2016 (fakts)	2017 (fakts)	2018	2019
1. Izskatītas patērētāju individuālās sūdzības un sniegtas konsultācijas patērētājiem	1.1. Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības	2485	3616	1800	1800
	1.2. Sniegtas konsultācijas patērētājiem, skaits	34368	33959	30000	30000
	1.3. Izskatīti strīdi Patērētāju strīdu izskatīšanas komisijā	2	75	200	200
2. Sniegts atbalsts iedzīvotājiem	2.1. Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (pārrobežu lietas ES)	466	476	240	240

<sup>26</sup> KOMISIJAS ZIŅOJUMS EIROPAS PARLAMENTAM UN PADOMEI par to, kā darbojas Eiropas strīdu izšķiršanas tiešsaistē platforma, kas izveidota saskaņā ar Regulu (ES) Nr. 524/2013 par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/HTML/?uri=CELEX:52017DC0744&qid=1521636927367&from=EN>

pārrobežu strīdu risināšanā	2.2. Sniegtas konsultācijas patērētājiem (pārrobežu lietas ES)	592	1393 (721 – Latvijas patērētājs)	550 - 660	550 - 660
3. Panākts risinājums starp patērētāju un komersantu	3.1. Atrisināti strīdi pirms nodošanas Patērētāju strīdu izskatīšanas komisijā	-	31%	≥ 30%	≥ 30%
	3.2. Atrisināti pārrobežu strīdi ES par labu patērētājam	71%	40%	≥ 45%	≥ 45%
4. Paaugstināta patērētāju uzticēšanās	4.1. Patērētāju uzticēšanās atlīdzības mehānismiem (alternatīviem, tiesām)	26,9 <sup>27</sup> (34,8;18,9)	-	≥ 27	-
	4.2. Patērētāju uzticēšanās tiešsaistes tirdzniecībai vietējā tirgū	50,2 <sup>28</sup>	-	≥ 50	-
5. Paaugstināta komersantu iesaistīšanās strīdu risināšanā	5.1. Komersantu iesaistīšanās alternatīvā strīdu risināšanā	16,2 <sup>29</sup>	-	≥ 17	-
	5.2. Komersantu zināšanas par patērētāju tiesībām	51,8 <sup>30</sup>	-	≥ 52	-

#### 4.darbības virziens: Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana

**Mērķis:** Nodrošināt informācijas pieejamību un saprotamību, lai patērētāji varētu izdarīt uz informāciju balstītu izvēli un komersanti nodrošināt atbilstību noteiktajām prasībām

Līdz ar tehnoloģiju, komunikāciju un tirdzniecības vides attīstību vērojamas būtiskas izmaiņas, kas rada aizvien vairāk izaicinājumus patērētājam, piemēram, e-komercija, lietu internets, jauni produkti, sociālie tīkli u.c. Lai patērētāji jaunās preces un pakalpojumus, kā arī tirdzniecības vidi un iespējas varētu veiksmīgi izmantot savas ikdienas dzīves uzlabošanai, ir svarīgi, lai patērētāji izprot gan preču un pakalpojumu dabu, gan to izmantošanas aspektus, gan iespējamos riskus, kas varētu būt saistīti ar to lietošanu.

Patērētāji aizvien vairāk izmanto virtuālo vidi, lai iegādātos preces un pakalpojumus, par ikdienu kļuvis lietu internets, neskatoties uz to, ka virtuālā vide ir ērta un komfortabla, lai iepirktos, tajā ir arī daudz risku. 2017.gadā Centrā saņemtas vairāk kā 400 sūdzību par neveiksmīgiem pirkumiem interneta vidē, kas ir par 120% vairāk, kā gadu iepriekš. Iemesls ir gan negodprātīgi komersanti, gan arī patērētāju zināšanu un prasmju trūkums, iepērkoties internetā. Lai patērētāji izprastu virtuālās vides sniegtās iespējas un riskus, ir nepieciešama digitālās pratības līmeņa paaugstināšana. Digitālā pratība sevī ietver zināšanu, prasmju un iemaņu kopumu, ko patērētājs liek lietā, darbojoties virtuālajā vidē – izvēloties un iegādājoties preces un pakalpojumus<sup>31</sup>.

Lai patērētājs orientētos tirgus sniegtajās iespējās, pērkot preces un pakalpojumus, pieņemtu gudrs, uz informāciju balstītus ekonomiskos lēmumus, kā arī pēc tam vajadzības

<sup>27</sup> ES 28 Dalībvalstu vidējais – 46,8, avots – Patērētāju apstākļu pārskats, 2017.gads

<sup>28</sup> ES 28 Dalībvalstu vidējais – 72,4, avots – Patērētāju apstākļu pārskats, 2017.gads

<sup>29</sup> ES 28 Dalībvalstu vidējais - 31,8, avots – Patērētāju apstākļu pārskats, 2017.gads

<sup>30</sup> ES 28 Dalībvalstu vidējais - 53,5, avots – Patērētāju apstākļu pārskats, 2017.gads

<sup>31</sup> <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002455/245577E.pdf>

gadījumā īstenotu savas tiesības, patērētājiem ir jābūt informētiem un zinošiem. Diemžēl praksē patērētājiem pietrūkst informācijas un prasmju, daudzi lēmumi tiek pieņemti neapdomīgi, kādu ārēju stimulu iespaidā. Patērētāju tiesību aizsardzībai būtiska ir patērētāju strīdu ātra un sekmīga atrisināšana. Tam priekšnoteikums ir patērētāju informētība par nepieciešamām darbībām un iesaiste strīdu risināšanā, kam pievēršama īpaša uzmanība – gan nacionālā, gan pārrobežu kontekstā. PTAC savu komunikāciju politika veidojama tā, lai stiprinātu patērētāja rīcībspēju situācijās, kad ir aizskartas vai pārkāptas viņa tiesības, kā arī patērētājs spētu pieņemt izsvērtus, uz patiesu informāciju balstītus ekonomiskos lēmumus. Efektīvai patērētāju informēšanai un izglītošanai būtiski ņemt vērā patērētāju uzvedību un potenciālo rīcību konkrētās situācijās, viegli ievainojamo patērētāju grupu vajadzības, kā arī dažādu patērētāju grupu sasniedzamību.

Viena no problemātiskākajām un izaicinājumiem bagātākajām jomām Latvijas patērētājiem ir finanšu pakalpojumu joma, it sevišķi īstermiņa kreditēšanas pakalpojumi. Finanšu pakalpojumu sarežģītības un dažādības dēļ patērētājiem ne vienmēr iespējams vispusīgi izvērtēt piedāvājumus un izvēlēties savām vajadzībām atbilstošākos. Piemēram, pētījumā<sup>32</sup> tika secināts, ka 38,9% respondentu ātros kredītus ņēmuši ikmēneša rēķinu un citu kredītu nomaksai, 27% pārtikas iegādei, 27,3% auto iegādei un remontam, 21,03% elektronikas un saziņas ierīču iegādei, 19,13% zāļu vai medicīnas pakalpojumu iegādei, 18,6% remontam un 12,5% ceļojumu iegādei. Minētie pētījuma dati norāda, ka patērētāji izvēlas “ātro kredītu”, kas ir viens no dārgākajiem kreditēšanas pakalpojumiem, tādiem mērķiem, kam tie atmaksas veida dēļ nav piemēroti. OECD 2016.gadā veiktā Finanšu pratības pētījuma dati apstiprina, ka Latvijas iedzīvotāju vērtējums tieši praktiskajā rīcībā un attieksmē, plānojot budžetu un tērējot līdzekļus, ir ievērojami zem vidējā OECD<sup>33</sup>. Lai uzlabotu patērētāju finanšu pratību – spēju orientēties dažādos finanšu pakalpojumos, tos salīdzināt, kā arī plānot savu budžetu ilgtermiņā, ir nepieciešams sistemātisks izglītojošs un informatīvs darbs.

Centrs lielu uzmanību pievērš ne tikai patērētāju, bet arī komersantu informēšanai un konsultēšanai. Iemesls neatbilstībām normatīvo aktu prasībām nereti ir neinformētība par normatīvajos aktos noteiktajām prasībām. Daudzās Centra uzraudzības jomās normatīvo aktu prasības ir sarežģītas un to izzināšana prasa lielu darbu. Piemēram, attiecībā uz precēm jāpārziņa ne tikai vispārējie normatīvie akti, bet pat vairāki uz konkrēto preci vai ar to saistīto risku attiecināmi speciālie normatīvie akti un standarti. Savukārt, negodīgas komercprakses regulējums normatīvos aktos ir vispārīgs, tādejādi tā izpratnei ir būtisks uzraudzības iestādes redzējums par labu praksi. Viena no galvenajām iestādes darba prioritātēm ir komersantu informēšana par normatīvo aktu prasībām, lai sniegtu preventīvu ieguldījumu godīgu tirgus apstākļu veidošanā. Arī turpmāk jāveicina informācijas pieejamība un saprotamība – vadlīniju, ieteikumu izstrāde un popularizēšana komersantiem aktuālās jomās, informatīvi materiāli, pašpārbaudes rīki, semināri u.c.

### **Galvenie uzdevumi darbības virziena īstenošanai:**

1. Uzlabot informācijas pieejamību un saprotamību Centra mājas lapā.

<sup>32</sup> Latvijas Universitātes Biznesa, vadības un ekonomikas fakultātes veiktais pētījums “Distances jeb ātro kredītu izmantošana Latvijā”,

[http://www.parads.lv/Uploads/2018/02/12/distances\\_jeb\\_atro\\_kreditu\\_izmantosana\\_latvija.pdf](http://www.parads.lv/Uploads/2018/02/12/distances_jeb_atro_kreditu_izmantosana_latvija.pdf)

<sup>33</sup><http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD-INFE-International-Survey-of-Adult-Financial-Literacy-Competencies.pdf>

2. Patērētāju un komersantu informēšanā izmantot efektīvākās un modernākās informēšanas metodes un kanālus: infografikas, dažādu formātu video, digitālos rīkus, pilnvērtīgi izmantot sociālo tīklu sniegtās iespējas mērķauditoriju sasniegšanā.
3. Organizēt informatīvus pasākumus un kampaņas, veikt informējošo un izglītojošo darbu, īpaši:
  - 3.1. patērētāju informēšanas kampaņu par atbildīgu aizņemšanos;
  - 3.2. par patērētāju tiesībām Eiropas Savienībā, tai skaitā sadarbībā ar Eiropas patērētāju informēšanas centru (ECC-net) tīkla dalībniekiem;
  - 3.3. organizēt informatīvus pasākumus un informēšanas kampaņas, kas saistītas ar patērētājiem svarīgiem un aktuāliem tirgus segmentiem, t.sk. par e-komerciju, digitālo pratību, ilgtspējīgu un energoefektīvu preču un pakalpojumu izvēli<sup>34</sup>;
  - 3.4. informēšanas darbu par preču un pakalpojumu drošumu, atbilstību un ilgtspēju (patērētāju rīcībspējas uzlabošana, lai tiktu izvēlētas drošas, energoefektīvas, videi draudzīgas un atbilstošas preces, kā arī pakalpojumi)<sup>35</sup>.
  - 3.5. Īstenot darbības finanšu pratības<sup>36</sup> uzlabošanā (tai skaitā informēšana dažāda vecuma skolēnu un studentu mērķa grupām, kā arī sabiedrības mazāk aizsargāto iedzīvotāju grupām).
4. Patērētāja rīcībspējas uzlabošana gadījumos, kad iegādāta neatbilstoša prece vai pakalpojums:
  - 4.1. pušu informēšana par to tiesībām un pienākumiem, tādējādi dodot iespēju atrisināt strīdus izlīguma veidā;
  - 4.2. Patērētāju strīdu risināšanas komisijas kā efektīva strīdu risināšanas instrumenta popularizēšana (ātrāk, lētāk, efektīvāk);
  - 4.3. Eiropas Patērētāju informēšanas centra kā efektīva palīdzības rīka popularizēšana.
5. Komersantu informētības līmeņa celšana ("Konsultē vispirms" principa ieviešana):
  - 5.1. nodrošināt ērtu komersantu konsultēšanu par normatīvo aktu prasībām;
  - 5.2. izstrādāt komersantiem ērtus un viegli lietojamus informatīvus rīkus, tai skaitā pašpārbaudes lapas;
  - 5.3. izstrādāt vadlīnijas, ieteikumus vai padomus komersantiem aktuālās jomās par normatīvo aktu piemērošanu;
  - 5.4. organizēt komersantu informēšanas aktivitātes.

5. tabula: Darbības rezultāti 4.darbības virzienam

Rezultāts	Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības			
		2016 (fakts)	2017 (fakts)	2018	2019
1. Sniegta informācija sabiedrībai par	1.1. Centra viedokļa sniegšana plašsaziņas līdzekļiem (preses relīžu skaits)	57	101	≥ 50	≥ 50

<sup>34</sup> Valsts iestāžu darba plāns ēnu ekonomikas ierobežošanai 2016. – 2020.gadam, 29.uzdevums, Finanšu sektora attīstības plāns 2017.-2019.gadam, 1.1.3.uzdevums, Sabiedrības veselības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam, 4.5., 4.11., 6.2.11 uzdevumi (finansējuma ietvaros)

<sup>35</sup> Ekonomikas ministrijas darbības stratēģija 2017.-2019.gadam, 4.6.uzdevums, darbības virziens "Cilvēkkapitāls"

<sup>36</sup> Latvijas iedzīvotāju finanšu pratības stratēģija 2014.-2020.gadam

patērētāju tiesībām un PTAC paveikto darbu	1.2. Īstenotas informēšanas kampaņas	2	3	≥ 3	≥ 2
2. Paaugstināta komersantu un sabiedrības informētība par patērētāju tiesībām.	2.1. Sniegtas konsultācijas komersantiem	4968	4607	5000	5000
	2.2. Organizēti informēšanas pasākumi (semināri, konferences)	2	2	≥ 2	≥ 2
3. Paaugstināta patērētāju informētība par patērētāju tiesībām un uzticēšanās tirgum.	3.1. Informētības par patērētāju tiesībām indekss	48,8 <sup>37</sup>	-	≥49	-
	3.2. Uzticēšanās patērētāju aizsardzības organizācijām (uzraudzības iestādēm, pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem, NVO)	57,9 <sup>38</sup> (54,3;77,0; 42,5)	-	≥ 58	-

<sup>37</sup> Eiropas Savienības 28 dalībvalstu vidējais – 49,2, Patērētāju apstākļu pārskats, 2017.gads

<sup>38</sup> Eiropas Savienības 28 dalībvalstu vidējais – 72,2, Patērētāju apstākļu pārskats, 2017.gads

## 7. Patērētāju tiesību aizsardzības centra administratīvā kapacitāte

### Centra darbības izvērtējums

Stiprās puses	Vājās puses
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ieviesta efektīva iekšējā vadības sistēma (sertificēta kvalitātes vadības sistēma), uz riska vadības principiem balstīts plānošanas process</li> <li>2. Laba uzdevumu izpildes disciplīna.</li> <li>3. Izveidota iestādes struktūra, kas nodrošina efektīvu darba izpildi.</li> <li>4. Profesionāli un entuziastiski darbinieki ar augstu atbildības sajūtu par savu darbu.</li> <li>5. Laba pieredze informācijas sagatavošanā politikas veidotājiem.</li> <li>6. Laba pieredze un iespējas starptautiskā sadarbībā un labas prakses pārņemšanā (Baltijas valstu sadarbība, ICPEN tīkls, PROSAFE tīkls).</li> <li>7. Laba sadarbība starp iestādes struktūrvienībām.</li> <li>8. Laba sadarbība ar komersantu organizācijām un patērētāju nevalstiskajām organizācijām.</li> <li>9. Pieredze starpinstitucionālā sadarbībā.</li> <li>10. Atpazīstamība un pozitīvs tēls sabiedrībā.</li> <li>11. Izveidota elektroniskās vides izmeklēšanas laboratorija.</li> <li>12. Patērētāju strīdu risināšanas komisija Centra ietvaros, kas nodrošina ātrāku un ērtāku strīdu risināšanu.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ļoti plašā Centra kompetence dažādās tehniski sarežģītās jomās pretstatā mazajam darbinieku skaitam var radīt nepilnīgas uzraudzības risku.</li> <li>2. Neadekvāti zems algu līmenis tāda līmeņa darbiniekiem, kādi Centram būtu nepieciešami, lai paveiktu tam uzticētos uzdevumus, kas var radīt paaugstinātu korupcijas risku.</li> <li>3. Uzlikto funkciju apjoms un atsevišķos gadījumos nepietiekamais finansējums rada riskus termiņu neievērošanai, kā arī darbinieku pārslodzes riskus.</li> <li>4. Nepieciešamās kvalifikācijas un profesionalitātes darbinieku trūkums. Attiecīgu apmācību programmu trūkums.</li> <li>5. Laboratoriju pakalpojumu pieejamības trūkums un ārvalstu laboratoriju neieinteresētība piedalīties iepirkumu procedūrās.</li> </ol>
Iespējas	Draudi
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normatīvo aktu saskaņotība ar Eiropas Savienību, tādejādi radot līdzīgu normatīvo vidi visā ES.</li> <li>2. Iespējas darboties starptautiskā līmenī (ICPEN, PROSAFE, Consumers International).</li> <li>3. Mediju un sabiedrības intereses pieaugums par patērētāju aizsardzības jautājumiem.</li> <li>4. Komersantu informēšanas pasākumu popularizēšana un intereses vairošana.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pārāk biežas un straujas patērētāju politikas izmaiņas. Dažādu normatīvo aktu nesaskaņotība. Neefektīvs regulējums atsevišķos gadījumos.</li> <li>2. Esošā uzņēmējdarbības vide, kur daudziem komersanti neplāno darboties ilgtermiņā, tādejādi piemērojamās sankcijas un sodi nav pietiekami līdzekļi, lai panāktu normatīvo aktu ievērošanu.</li> <li>3. Atbilstošas specializācijas darbinieku trūkums, to nesagatavošana Latvijā.</li> </ol>

<p>5. Patērētāju izglītošanas pasākumi samazina Centra darbinieku noslodzi, kas ļauj vairāk resursu veltīt tirgus uzraudzībai.</p> <p>6. Normatīvo aktu regulējums un iekšējie procesi ļauj paredzēt potenciālos riskus un iespējas procesu uzlabošanai.</p>	<p>4. Strauja informācijas tehnoloģiju attīstība un nepietiekamas uzraudzības iespējas, kas rada krāpniecībai un negodīgām darbībām labvēlīgu vidi.</p> <p>5. Administratīvo pārkāpumu un administratīvā procesa neefektivitāte noteiktos gadījumos (krāpnieciskas darbības, elektroniski pārrobežu darījumi) tai skaitā, piedzenot uzliktās soda naudas.</p> <p>6. Darbinieku mainība rada draudus kvalitatīvai funkciju izpildei.</p> <p>7. Citu ES dalībvalstu uzraudzības iestāžu nepietiekams atbalsts pārkāpumu novēršanā.</p> <p>8. Augsts krāpniecības risks jomās, kurās no patērētājiem tiek iekasēta priekšapmaksā.</p> <p>9. Pārrobežu pārkāpumi elektroniskajā vidē kļūst arvien sarežģītāki, kas apgrūtina uzraudzības iestādes iespējas tos ātri un efektīvi apturēt.</p>
--	--

### Centra struktūra, pakalpojumi un cilvēkresursi

Centrā ir 4 departamenti un 5 pastāvīgās zemāka līmeņa struktūrvienības:

- Preču un pakalpojumu uzraudzības departaments
- Patērētāju tiesību uzraudzības departaments
- Patērētāju konsultāciju un sūdzību departaments
- Plānošanas, analīzes un kontroles departaments
- Patērētāju informēšanas un komunikāciju daļa
- Eiropas Patērētāju informēšanas centrs
- Daugavpils reģionālā pārvalde
- Administratīvais sektors
- Grāmatvedības un finanšu daļa

Iestādes struktūra (2.pielikums) veidota atbilstoši iestādes galvenajām veicamajām funkcijām, kas ļauj veikt darba uzdevumus efektīvi, labā sadarbībā organizēt iestādes mērķu sasniegšanu. Lai nodrošinātu sniegto pakalpojumu atbilstību patērētāju interesēm un normatīvajos aktos noteiktajām prasībām, Centrā ir izstrādāta kvalitātes vadības sistēma, kura pirmoreiz tika sertificēta 2005.gada 31.augustā atbilstoši standarta ISO 9001:2000 prasībām. 2017. gada 29.augustā PTAC kvalitātes vadības sistēma tika sertificēta atbilstoši ISO 9001:2015 standartam, īpašu vērību pievēršot PTAC risku vadības procesam un to izvērtējumam PTAC procesos. PTAC ir identificējis riskus, tos novērtējis, kā arī analizējis potenciālos riska cēloņus, lai samazinātu risku iedarbību. Kvalitātes vadības sistēma Centrā tiek nemitīgi pilnveidota un aktualizēta, jo tiek uzticētas gan jaunas funkcijas, gan arī paplašinātas sertificējamās jomas. Kvalitātes vadības sistēmas uzturēšana Centrā palīdz efektīvāk pildīt noteiktos uzdevumus, sasniegt izvirzītos mērķus un darbībā pieļauto kļūdu rezultātā analizēt to rašanās cēloņus, savlaicīgi novēršot kļūdu turpmāku atkārtosanos.



2017.gada sākumā Centrā ir apstiprinātas 95 amata vietas (faktiski nodarbinātie ir 101), no kurām 78 ir vispārējā civildienesta ierēdņu amati un 17 darbinieku amati. Faktiskais darbinieku skaits ir 82 ierēdņi un 19 darbinieki, 88 sievietes un 13 vīrieši. Darbinieku vidējais vecums ir apmēram 39 gadi. 94% darbinieku ir akadēmiskā vai otrā līmeņa augstākā profesionālā izglītība, tajā skaitā, 54% ir maģistra grāds, kā arī vienam darbiniekam ir doktora grāds.

Ar 2018.gada 1.februāri – Centrā apstiprinātas 107 amata vietas – palielinājums saistībā ar jaunu funkciju veikšanu. Pēdējos gados (2016.-2017.gads) Centram Jaunās politikas iniciatīvu ietvaros piešķirts papildus finansējums jaunu funkciju realizēšanai – alternatīva strīdus risināšanas mehānisma izveidei, nebanku uzraudzības stiprināšanai un patērētāju informēšanai un izglītošanai, jaunas tūrisma uzraudzības sistēmas ieviešanai, noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma novēršanas uzraudzībai, tirgus uzraudzības stiprināšanai ekodizaina un energoefektivitātes jomā. Tomēr paralēli tam uzticētas arī jaunas funkcijas, to realizēšanai neparedzot nekādu finansējumu, piemēram, kuģu aprīkojuma uzraudzība. Tādejādi kritiski svarīgi ir veidot efektīvus uzraudzības mehānismus, lai nodrošinātu visu būtisko uzdevumu realizēšanu. Centra darbības stratēģijas ieviešanas perioda beigās tiks veikts izvērtējums par to pasākumu, kuriem Patērētāju tiesību aizsardzības centram 2016. un 2017. gadā piešķirts papildus finansējums izlietojuma efektivitāti un piešķirtā finansējuma ietekmi uz vidēja termiņa stratēģisko mērķu sasniegšanu.

Centrs klientu apkalpošanā izmanto gan klātienē, gan neklātienē kanālus. Lai padarītu Centra pakalpojumus klientiem ērtākus, skaidrākus un pieejamākus, valsts portālā Latvija.lv ir iekļauti 5 Centra sniegtie pakalpojumi:

- Iesniegumu izskatīšana;
- Patērētāju kredīšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana;
- Parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana;
- Kredīta starpnieku un kredīta starpnieku pārstāvju reģistrēšana;
- Gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistrēšana;
- Tūrisma aģentu un tūrisma operatoru licencēšana un reģistrēšana (no 2018.gada 1.jūlija).

Sekmīgam Centra darbam ļoti būtiska ir ērta informācijas pieejamība, uzkrāšana un apkopošana. Šobrīd Centrs izmanto vairākas informācijas sistēmas un reģistrus dažādās savas darbības jomās. Ņemot vērā Centra plašo darbības spektru, kā lielākais izaicinājums būs šo informācijas sistēmu un reģistru pilnveidošana, lai novērstu darbu (datu ievades) dubultošanu, uzlabotu datu apstrādes, ieguves ātrumu un darba efektivitāti. Ierobežoto finanšu resursu dēļ pēc iespējas būtu jāapzina tie datu ieguves un ievades posmi datu plūsmās, kurās notiek to dublēšanās vai atkārtošana, lai pēc iespējas veicinātu efektīvu un uz bezpapīra (paper less) principu vērstu dokumentu apriti.

Sekmīga iestādes darba priekšnoteikums ir profesionāli, talantīgi un motivēti darbinieki. 66,3% darbinieku Centrā strādā vairāk nekā 3 gadus, 9,9% – no 1 līdz 3 gadiem, bet 18,8% – mazāk nekā gadu. Daudzveidīgā un plašā Centra kompetence sniedz iespēju darbiniekiem veikt interesantu un sabiedrībai noderīgu darbu. Iespējams, šo iemeslu dēļ līdz šim darbinieku mainība Centrā nav bijusi augsta, neraugoties uz arvien pieaugošo darbinieku neapmierinātību

ar atalgojuma līmeni. Centra vidējais personāla mainības līmenis 2017. gadā ir 17%<sup>39</sup>, kas ir par trim procentiem vairāk kā 2016.gadā. Diemžēl atalgojuma sistēma nav motivējoša, īpaši ņemot vērā citu iestāžu ar līdzīgām funkcijām un pilnvarām (Finanšu un kapitāla tirgus komisija, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija un kopš 2018.gada arī Konkurences padome) iespējas nodrošināt daudz augstāku, kvalifikācijai un spējām atbilstošu atalgojumu. Citi iemesli darba vai civildienesta attiecību izbeigšanai bija arī karjeras izaugsmes neiespējamība un izaugsmes iespēju piedāvājums citā iestādē vai uzņēmumā. Svarīgi būtu nodrošināt vienotu atalgojuma līmeni visās līdzīga veida uzraudzības iestādēs valsts pārvaldē, lai mazinātu darbinieku mainību nevienlīdzīgas atalgojuma sistēmas dēļ.

Ņemot vērā pēdējo gadu attīstību efektīva uzraudzības darba nodrošināšanā, Centram nepieciešami augstas kvalifikācijas darbinieki, spējīgi risināt sarežģītus nestandarta uzdevumus. Ieviešot riska vadības un kolektīvo interešu aizsardzības principus, arvien būtiskāka ir darbinieku kvalifikācija, nestandarta domāšana un spēja pieņemt inovatīvus lēmumus.

Centrs iespēju robežās organizē darbinieku apmācību procesu (Valsts administrācijas skolas organizētas apmācības, iekšējās mācības, starptautiskas konferences un semināri). Izaicinājums ir nodrošināt darbinieku atbilstošu kvalifikāciju, kā arī nepieciešamās apmācības, jo Centram nepieciešamās zināšanas praktiski nekur Latvijā netiek mācītas, kā arī nav pieejami atbilstoši apmācību kursi. Tādējādi apmācības pārsvarā tiek nodrošinātas, organizējot tādas, kas tiek sagatavotas tieši iestādes vajadzībām, kā arī nodrošinot darbinieku apmācības iestādes ietvaros.

Neraugoties uz iepriekš minētām problēmām, Centra darbinieku lojalitāte 2017.gadā<sup>40</sup> bija augsta - 95%, kas iespējams pateicoties interesantam darbam, saprotamiem sava darba mērķiem un labiem darba kolēģiem.

Būtiskie uzdevumi personāla attīstības jomā:

- nodrošināt pēc iespējas motivējošāku atalgojuma sistēmu;
- sniegt iespēju dažāda līmeņa vadītājiem attīstīt vadības kompetences, pilnveidot jauno darbinieku un jauno vadītāju apmācību procesu;
- nodrošināt darbinieku regulāru apmācību, attīstot darbam nepieciešamās kompetences.

Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktore

B.Vītoliņa

---

<sup>39</sup> Gada laikā aizgājušo darbinieku skaits pret kopējo strādājošo skaitu

<sup>40</sup> Darbinieki, kuri aptaujā norāda, ka ir gatavi/ drīzāk gatavi turpināt darba vai civildienesta tiesiskās attiecības Centrā turpmākos 2 gadus

## Tirgus, metroloģiskās un bīstamo iekārtu uzraudzības jomas

### Tirgus uzraudzība

<b>1. Būvizstrādājumi</b>	<b>EM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 305/2011 ar ko nosaka saskaņotus būvizstrādājumu tirdzniecības nosacījumus un atceļ Padomes direktīvu 89/106/EEK</li> <li>- Ministru kabineta 2014.gada 25.marta noteikumi Nr.156 "Būvizstrādājumu tirgus uzraudzības kārtība"</li> </ul>	
<b>2. Elektrodrošums</b>	<b>EM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministru kabineta 2016.gada 12.aprīļa noteikumi Nr.209 "Iekārtu elektrodrošības noteikumi"</li> </ul>	
<b>3. Elektromagnētiskā saderība</b>	<b>EM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministru kabineta 2016. gada 12. aprīļa noteikumi Nr. 208 "Iekārtu elektromagnētiskās saderības noteikumi"</li> </ul>	
<b>4. Ekodizains</b>	<b>EM un VARAM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministru kabineta 2011.gada 6.decembra noteikumi Nr.941 "Noteikumi par ekodizaina prasībām ar enerģiju saistītām precēm (produktiem)"</li> </ul>	
<b>5. Energomarkējums</b>	<b>EM un VARAM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eiropas Parlamenta un Padomes 2017.gada 4.jūlija Regula Nr. 2017/1369, ar ko izveido energomarkējuma satvaru un atceļ Direktīvu 2010/30/ES</li> <li>- Eiropas Parlamenta un Padomes 2009.gada 25.novembra Regula (EK) Nr.1222/2009 par riepu marķēšanu attiecībā uz degvielas patēriņa efektivitāti un citiem būtiskiem parametriem</li> <li>- Ministru kabineta 2011.gada 21.jūnija noteikumi Nr.480 "Noteikumi par kārtību, kādā tiek marķētas preces, kas saistītas ar enerģijas un citu resursu patēriņu, kā arī to reklāmu un uzraudzību"</li> </ul>	
<b>6. Mašīniekārtas</b>	<b>EM un LM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 167/2013 (2013. gada 5. februāris) par lauksaimniecības un mežsaimniecības transportlīdzekļu</li> <li>- Ministru kabineta 2008.gada 25.marta noteikumi Nr.195 "Mašīnu drošības noteikumi"</li> </ul>	
<b>7. Trokšņu emisija, CO2 izplūdes un degvielas patēriņa norādīšana</b>	<b>EM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministru kabineta 2002.gada 23.aprīļa noteikumi Nr.163 "Noteikumi par trokšņa emisiju no iekārtām, kuras izmanto ārpus telpām"</li> <li>- Ministru kabineta 2004.gada 20.jūlija noteikumi Nr.608 "Noteikumi par marķējumā un reklāmas publikācijās patērētājiem sniedzamo informāciju par jaunu vieglo automobiļu degvielas patēriņu un CO2 izplūdi"</li> </ul>	

<b>8. Radioiekārtas</b>	<b>SM</b>
- Ministru kabineta 2016. gada 7. jūnija noteikumi Nr. 360 "Radioiekārtu atbilstības novērtēšanas, piedāvāšanas tirgū, uzstādīšanas un lietošanas noteikumi"	
<b>9. Atpūtas kuģi un kuģu aprīkojums</b>	<b>SM</b>
- Ministru kabineta 2017. gada 17. janvāra noteikumi Nr. 34 "Kuģu aprīkojuma noteikumi" - Ministru kabineta 2016. gada 12. janvāra noteikumi Nr. 27 "Noteikumi par atpūtas kuģu un ūdens motociklu būvniecību, atbilstības novērtēšanu un piedāvāšanu tirgū"	
<b>10. Riteņu transportlīdzekļi un to sastāvdaļas</b>	<b>SM</b>
- 194 dažādi normatīvie regulējumi (regulas un direktīvas) un 49 ANO noteikumi - Ministru kabineta 2009. gada 22. decembra noteikumi Nr. 1494 "Mopēdu, mehānisko transportlīdzekļu, to piekabju un sastāvdaļu atbilstības novērtēšanas noteikumi" - Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 168/2013 ( 2013. gada 15. janvāris ) par divu riteņu vai trīs riteņu transportlīdzekļu un kvadriciklu apstiprināšanu un tirgus uzraudzību - Komisijas Regula (ES) Nr. 678/2011 ( 2011. gada 14. jūlijs ), ar kuru aizstāj II pielikumu un groza IV, IX un XI pielikumu Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2007/46/EK, ar ko izveido sistēmu mehānisko transportlīdzekļu un to piekabju, kā arī tādiem transportlīdzekļiem paredzētu sistēmu, sastāvdaļu un atsevišķu tehnisku vienību apstiprināšanai	
<b>11. Iekārtas un aizsargsistēmas sprādzienbīstamā vidē</b>	<b>EM un LM</b>
- Ministru kabineta 2016. gada 19. aprīļa noteikumi Nr. 231 "Sprādzienbīstamā vidē lietojamo iekārtu un aizsargsistēmu noteikumi"	
<b>12. Vienkāršas spiedvertnes</b>	<b>EM</b>
- Ministru kabineta 2016. gada 12. aprīļa noteikumi Nr. 207 "Vienkāršu spiedvertņu noteikumi"	
<b>13. Transportējamās spiedieniekārtas</b>	<b>EM</b>
- Ministru kabineta 2011. gada 28. jūnija noteikumi Nr. 500 "Noteikumi par transportējamām spiedieniekārtām" - Ministru kabineta 2014. gada 9. decembra noteikumi Nr. 755 Gāzes balonu aprites, uzraudzības un kontroles kārtība	
<b>14. Aerosoli</b>	<b>EM</b>
- Ministru kabineta 2009. gada 28. jūlija noteikumi Nr. 815 "Noteikumi par būtiskām prasībām aerosola flakoniem un to marķēšanas un klasificēšanas kārtību"	
<b>15. Spiedieniekārtas un to kompleksi</b>	<b>EM</b>
- Ministru kabineta 2016. gada 7. jūnija noteikumi Nr. 348 "Spiedieniekārtu un to kompleksu noteikumi" - Ministru kabineta 2004. gada 13. aprīļa noteikumi Nr. 282 "Ugunsdrošības preču, ugunsdzēsības iekārtu un ierīču atbilstības novērtēšanas noteikumi"	
<b>16. Gāzes iekārtas</b>	<b>EM</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2016/426 (2016. gada 9. marts) par gāzveida kurināmā iekārtām un ar ko atceļ Direktīvu 2009/142/EK</li> <li>- Ministru kabineta 2001. gada 10. aprīļa noteikumi Nr.163 "Noteikumi par iekārtām, kurās tiek izmantots gāzveida kurināmais"</li> </ul>	
<p><b>17. Ķīmiskās vielas izstrādājumos</b></p>	<b>EM un VARAM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1907/2006 (2006. gada 18. decembris), kas attiecas uz ķīmikāliju reģistrēšanu, vērtēšanu, licencēšanu un ierobežošanu ( REACH ), un ar kuru izveido Eiropas Ķīmikāliju aģentūru, groza Direktīvu 1999/45/EK un atceļ Padomes Regulu (EEK) Nr. 793/93 un Komisijas Regulu (EK) Nr. 1488/94, kā arī Padomes Direktīvu 76/769/EEK un Komisijas Direktīvu 91/155/EEK, Direktīvu 93/67/EEK, Direktīvu 93/105/EK un Direktīvu 2000/21/EK</li> <li>- Ministru kabineta 2013.gada 5.februāra noteikumi Nr.84 "Noteikumi par atsevišķu ķīmisku vielu lietošanas ierobežojumiem elektriskajās un elektroniskajās iekārtās"</li> <li>- Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1272/2008 (2008. gada 16. decembris) par vielu un maisījumu klasificēšanu, marķēšanu un iepakojšanu un ar ko groza un atceļ Direktīvas 67/548/EEK un 1999/45/EK un groza Regulu (EK) Nr. 1907/2006</li> <li>- Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 528/2012 (2012. gada 22. maijs) par biocīdu piedāvāšanu tirgū un lietošanu</li> <li>- Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 517/2014 (2014. gada 16. aprīlis) par fluorētām siltumnīcefekta gāzēm un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 842/2006</li> </ul>	
<p><b>18. Rotallietas</b></p>	<b>EM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministru kabineta 2011.gada 15.februāra noteikumi Nr.132 "Rotaļlietu drošuma noteikumi"</li> </ul>	
<p><b>19. Vispārējais preču (t.sk. bērnu preču) un pakalpojumu drošums</b></p>	<b>EM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Preču un pakalpojumu drošuma likums</i></li> <li>- PTAC vadlīnijas par pakalpojumu drošumu</li> </ul>	
<p><b>20. Individuālie aizsardzības līdzekļi</b></p>	<b>EM un LM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministru kabineta 2003.gada 11.februāra noteikumi Nr.74 „Prasības individuāliem aizsardzības līdzekļiem, to atbilstības novērtēšanas kārtība un tirgus uzraudzība”</li> <li>- Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2016/425 (2016. gada 9. marts) par individuālajiem aizsardzības līdzekļiem un ar ko atceļ Padomes Direktīvu 89/686/EEK</li> </ul>	
<p><b>21. Citi ar preču marķēšanu un cenu norādīšanu saistītie normatīvie akti</b></p>	<b>EM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eiropas Parlamenta un Padomes Regula Nr. 1007/2011 par tekstilšķiedru nosaukumiem un par tekstilizstrādājumu šķiedru sastāva etiķetēšanu un marķēšanu saistībā ar tiem, un par Padomes Direktīvas 73/44/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 96/73/EK un 2008/121/EK atcelšanu</li> <li>- Ministru kabineta 1999.gada 3.augusta noteikumi Nr.273 „Apavu izstrādājumu marķēšanas kārtība”</li> <li>- Ministru kabineta 2000.gada 29.februāra noteikumi Nr.78 „Stikla izstrādājumu marķēšanas noteikumi”</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministru kabineta 2006.gada 6.jūnija noteikumi Nr.452 „Datorspēju izplatīšanas noteikumi”</li> <li>- Ministru kabineta 1999.gada 18.maija noteikumi Nr.178 „Kārtība, kādā norādāmas preču un pakalpojumu cenas”;</li> <li>- Eiropas Parlamenta un Padomes 2007. gada 11. decembra Regulu (EK) Nr. 1523/2007, ar ko aizliedz laist tirgū un importēt Kopienā vai eksportēt no tās kaķu un suņu kažokādas un izstrādājumus no šādām kažokādām;</li> </ul>	
--	--

### **Metroloģiskā un bīstamo iekārtu uzraudzība**

<b>Mērīšanas līdzekļu tirgus uzraudzība</b>	<b>EM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Likums "Par mērījumu vienotību"</li> <li>- Ministru kabineta 12.04.2016. noteikumi Nr.212 "Mērīšanas līdzekļu metroloģiskās prasības un to metroloģiskās kontroles kārtība"</li> <li>- Ministru kabineta 12.04.2016. noteikumi Nr.210 "Neautomātisko svaru atbilstības novērtēšanas noteikumi"</li> <li>- Ministru kabineta 14.10.2014. noteikumi Nr.624 "Noteikumi par mērīšanas līdzekļu metroloģiskās kontroles kārtību un pirmreizējās verificēšanas atzīmēm"</li> <li>- Ministru kabineta 03.07.2012. noteikumi Nr.468 "Noteikumi par pasažieru pārvadāšanu ar vieglajiem taksometriem"</li> <li>- Ministru kabineta 22.08.2006. noteikumi Nr.674 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām automātiskajiem svāriem"</li> <li>- Ministru kabineta 22.08.2006. noteikumi Nr.672 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām izplūdes gāzu analizatoriem"</li> <li>- Ministru kabineta 22.08.2006. noteikumi Nr.671 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām materiālajiem mēriem"</li> <li>- Ministru kabineta 22.08.2006. noteikumi Nr.669 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām šķidrumu (izņemot ūdeni) mērsistēmām"</li> <li>- Ministru kabineta 22.08.2006. noteikumi Nr.665 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām gāzes patēriņa skaitītājiem un tilpuma korektoriem"</li> <li>- Ministru kabineta 22.08.2006. noteikumi Nr.668 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām dimensionālajiem mērīšanas līdzekļiem"</li> <li>- Ministru kabineta 22.08.2006. noteikumi Nr.667 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām siltumenerģijas skaitītājiem"</li> <li>- Ministru kabineta 22.08.2006. noteikumi Nr.666 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām aktīvās elektroenerģijas skaitītājiem"</li> <li>- Ministru kabineta 22.08.2006. noteikumi Nr.664 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām ūdens patēriņa skaitītājiem"</li> <li>- Ministru kabineta 28.11.2017. noteikumi Nr.704 "Prasības transportlīdzekļu braukšanas ātruma kontroles mērierīcēm"</li> <li>- Ministru kabineta 20.12.2005. noteikumi Nr.977 "Prasības mēraparātiem, ar kuriem nosaka alkohola koncentrāciju personas izelpotajā gaisā"</li> <li>- Ministru kabineta 22.05.2001. noteikumi Nr.203 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām pudelēm, ko izmanto par mētraukiem, un to metroloģiskās kontroles kārtība"</li> </ul>	
<b>Mērīšanas līdzekļu lietošanas uzraudzība</b>	<b>EM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Likums "Par mērījumu vienotību"</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministru kabineta 09.01.2007. noteikumi Nr.40 "Noteikumi par valsts metroloģiskajai kontrolei pakļauto mērīšanas līdzekļu sarakstu"</li> <li>- Ministru kabineta 25.08.2008. noteikumi Nr.693 "Noteikumi par mērīšanas līdzekļu kalibrēšanu"</li> <li>- Ministru kabineta 05.12.2006. noteikumi Nr.981 "Noteikumi par mērīšanas līdzekļu atkārtoto verificēšanu, verificēšanas sertifikātiem un verificēšanas atzīmēm"</li> </ul>	
<b>Fasēto preču kontrole</b>	<b>EM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Likums "Par mērījumu vienotību"</li> <li>- Ministru kabineta 02.06.2008. noteikumi Nr.383 "Par fasēto preču nominālā daudzuma un iepakojuma nominālā tilpuma standartvērtībām"</li> <li>- Ministru kabineta 12.11.2013. noteikumi Nr.1278 "Metroloģiskās prasības fasētajām precēm un to metroloģiskās kontroles kārtība"</li> </ul>	
<b>Bīstamo iekārtu uzraudzība</b>	<b>EM, LM un VARAM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministru kabineta 2016.gada 5.aprīļa noteikumi Nr.206 "Liftu un to drošības sastāvdaļu projektēšanas, ražošanas un liftu uzstādīšanas un atbilstības novērtēšanas noteikumi"</li> <li>- Ministru kabineta 2003.gada 21.oktobra noteikumi Nr.578 "Noteikumi par cilvēku pārvadāšanai paredzētām trošu ceļu iekārtām"</li> <li>- Ministru kabineta 2006.gada 25.aprīļa noteikumi Nr.339 "Noteikumi par prasībām bīstamo ķīmisko vielu un ķīmisko preparātu (produktu) uzglabāšanas rezervuāru projektēšanai, uzstādīšanai, par to atbilstības novērtēšanas kārtību un tirgus uzraudzību"</li> <li>- Ministru kabineta 07.11.2000. noteikumi Nr. 384 "Noteikumi par bīstamajām iekārtām"</li> <li>- Ministru kabineta 14.07.2008. noteikumi Nr. 535 "Bīstamo iekārtu avāriju izmeklēšanas kārtība"</li> <li>- Ministru kabineta 16.09.2003. noteikumi Nr. 518 "Spiedieniekārtu kompleksu tehniskās uzraudzības kārtība"</li> <li>- Ministru kabineta 23.04.2002. noteikumi Nr. 164 "Prasības maģistrālajiem cauruļvadiem un maģistrālo cauruļvadu tehniskās uzraudzības kārtība"</li> <li>- Ministru kabineta 20.02.2001. noteikumi Nr. 74 "Prasības degvielas uzpildes staciju tehnoloģiskajām iekārtām un iekārtu tehniskās uzraudzības kārtība"</li> <li>- Ministru kabineta 28.08.2001. noteikumi Nr. 384 "Bīstamu vielu uzglabāšanas rezervuāru tehniskās uzraudzības kārtība"</li> <li>- Ministru kabineta 14.08.2007. noteikumi Nr. 555 "Trošu ceļu iekārtu tehniskās uzraudzības kārtība"</li> <li>- Ministru kabineta 17.06.2009. noteikumi Nr. 538 "Autotransporta līdzekļu cisternu bīstamo kravu pārvadāšanai tehniskās uzraudzības kārtība"</li> <li>- Ministru kabineta 25.08.2009. noteikumi Nr. 95 "Sašķidrinātās naftas gāzes balonu uzpildes staciju tehniskās uzraudzības kārtība"</li> <li>- Ministru kabineta 09.02.2010. noteikumi Nr. 113 "Kravas celtnu tehniskās uzraudzības kārtība"</li> <li>- Ministru kabineta 16.02.2010. noteikumi Nr. 136 "Publisko atrakciju iekārtu drošības prasības un tehniskās uzraudzības kārtība"</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"><li>- Ministru kabineta 16.02.2010. noteikumi Nr. 137 "Cilvēku celšanai paredzēto pacelāju tehniskās uzraudzības kārtība"</li><li>- Ministru kabineta 16.02.2010. noteikumi Nr. 138 "Noteikumi par katliekārtu tehnisko uzraudzību"</li><li>- Ministru kabineta 02.03.2010. noteikumi Nr. 195 "Liftu drošības un tehniskās uzraudzības noteikumi"</li><li>- Ministru kabineta 20.07.2010. noteikumi Nr. 636 "Noteikumi par cilvēku pārvietošanai paredzēto eskalatoru un konveijeru tehnisko uzraudzību"</li><li>- Ministru kabineta 28.06.2011. noteikumi Nr. 500 "Noteikumi par transportējamām spiedieniekārtām"</li><li>- Ministru kabineta 23.08.2001. noteikumi Nr. 377 "Prasības tērauda velmēšanas iekārtām un iekārtu tehniskās uzraudzības kārtība"</li><li>- Ministru kabineta 27.02.2001. noteikumi Nr. 87 "Prasības tērauda kausēšanas iekārtām un iekārtu tehniskās uzraudzības kārtība"</li></ul>	
--	--



### Patērētāju tiesību aizsardzības centra struktūrshēma

