



**Pārskats par 2008. gada PTAC paveikto un
būtiskākajām tendencēm
Trīs reizes pieaudzis sūdzību skaits par līgumiem;
50% no testētajām precēm ir izrādījušās nedrošas patērētājiem.**

2008. gada Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC) ir turpinājis veikt aktivitātes tā kompetencē ietilpstošajās sfērās: individuālo sūdzību izskatīšanā, patērētāju līgumu izvērtēšanā, negodīgas komercprakses uzraudzībā, kā arī tirgus uzraudzībā.

Būtiskākie secinājumi:

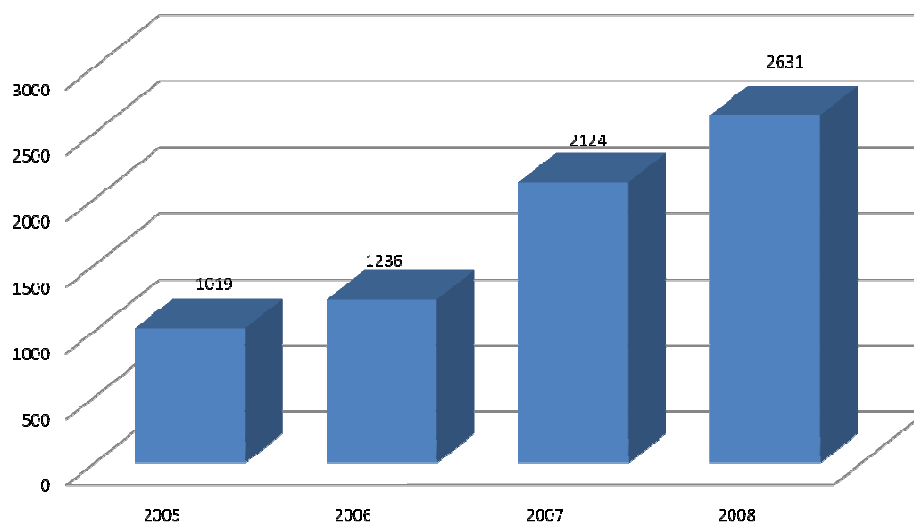
- 2008. gadā saņemti 2631 patērētāju iedzniegumi, kas ir par 24% vairāk kā 2007. un 2,6 reizes vairāk salīdzinājumā ar 2005. gadu.
- Ir ļoti nozīmīgi mainījusies sūdzību struktūra. Salīdzinoši ar 2007. gadu, **trīs reizes (no 193 uz 576)** pieaudzis sūdzību skaits par līgumiem (kreditēšanas, nekustamā īpašuma pirkuma, apsaimniekošanas), kuros visvairāk sūdzas par netaisnīgiem līguma noteikumiem, kas daudzos gadījumos saistāms gan ar ekonomiskās situācijas pasliktināšanos. Tāpat augstākminētie līgumi un tajos atrodamie patērētāju tiesību pārkāpumi būtiski ietekmē patērētāja finansiālo stāvokli;
- PTAC uzdevis patērētājiem atmaksāt **LVL 281 123.20 apmērā priekšapmaksu, kas saistīta ar nekustamo īpašumu pirkuma līgumu, kad pakalpojuma sniedzējs nav izpildījis savas saistības, proti, nav laikā uzcēlis nekustamo īpašumu;**
- Ar katru dienu palielinās to patērētāju skaits, kas lūdz palīdzību un konsultējas PTAC, jo ir radušās problēmas ar kredītsaistību izpildi;
- 2008. gadā PTAC ir sācis uzraudzīt negodīgu komercpraksi, izskatot 86 lietas;
- **Dramatisks rādītājs preču drošumā: testējot preces dažādās preču grupās (elektropreces, rotaļlietas, atstarotājus, ķiveres) vidēji 50% no katras preču grupas paraugīm izrādījušies nedroši, kas rada augstu risku patērētāju veselībai un dzīvībai.**
- 2008. gadā uzņēmēji, vienojoties ar PTAC par 1288 preču modeļiem veikuši brīvprātīgas darbības – atsaukuši, izņēmuši no tirdzniecības u.c.
- Īpaši satraukumu rada tas, ka trešdaļai testēto rotaļlietu un bērnu preču tika atklāta vairākas reizes paaugstināta kaitīgo vielu ftalātu klātbūtne, kas sevišķi bērniem izraisa attīstības traucējumus.

- 2009. gada prognozes ir drīzāk pesimistiskas, ņemot vērā līdzekļu taupību, PTAC budžetā nav līdzekļu, lai testētu potenciāli nedrošas preces un pēc tam tās izņemtu no tirdzniecības.

SŪDZĪBU DINAMIKA

Šogad izskatīti 2631 patērētāju iesniegumi un sūdzības Salīdzinājumā ar iepriekšējiem gadiem sūdzību skaits palielinājies vairākkārtīgi, salīdzinot ar 2005. gadu 2,6 reizes, bet salīdzinot ar 2007. gadu par 24%.

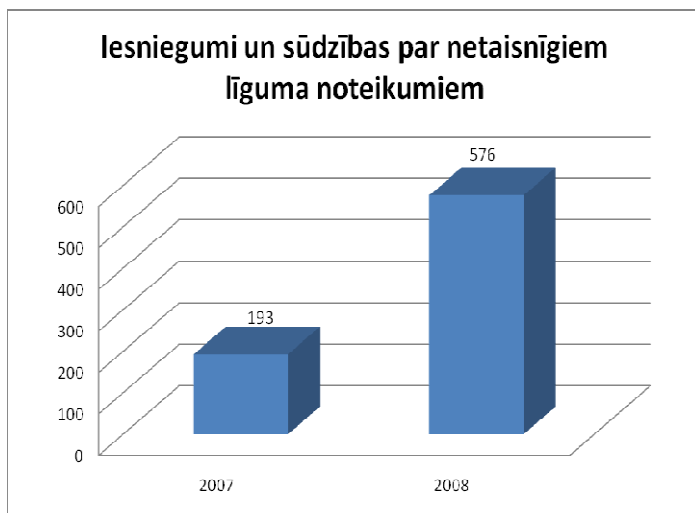
**Saņemts iesniegumu un sūdzību kopā
2005. - 2008.**



Analizējot saņemtās sūdzības, secināms, ka ļoti būtiski mainījies sūdzību raksturs un to izskatīšanas gaitu, jāsecina, ka pieaudzis gan sūdzību skaits par preču vai pakalpojumu atbilstību līguma noteikumiem, bet visdramatiskāk ir pieaudzis sūdzību skaits par līgumiem, īpaši saistībā ar netaisnīgiem līguma noteikumiem. **Kopumā par līgumiem saņemtas 576 sūdzības, kas ir par gandrīz 3 reizēm vairāk kā 2007. gadā (193 sūdzības). Pārsvarā tās ir sūdzības par nekustamo īpašumu pirkuma līgumiem, kreditēšanas līgumiem, apsaimniekošanas līgumiem, kuru vērtība bieži vien ir mērāma daudzos tūkstošos latu un tādējādi tas būtiski ietekmē patērētāju un mājsaimniecību finansiālo stāvokli un labklājību. Otrajā pusgadā īpaši daudzi patērētāji ir sūdzējušies un telefoniski interesējušies par problēmām, kas saistās ar kredītu atmaksu un kredītdevēju vēlmi palielināt procentu likmes, gan arī piemērot citus līdzekļus kredītu atmaksas galvošanai. Šādas sūdzības prasa daudz lielāku darba patēriņu, kā arī to izskatīšanai nepieciešami augstākas kvalifikācijas darbinieki.**

Kopumā saņemtajās sūdzībās izteiktas pretenzijas:

- 817 gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm;
- 718 gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem;
- 583 gadījumos par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu;
- 266 gadījumos par patērētāja prasījuma izskatīšanas pārkāpumiem, u.c.



Pārsvarā tās ir sūdzības par nekustamo īpašumu pirkuma līgumiem, kreditēšanas līgumiem, apsaimniekošanas līgumiem, kuru vērtība bieži vien ir mērāma daudzos tūkstošos latu.

PATĒRĒTĀJU TIESĪBU UZRAUDZĪBA

2008.gadā izdoti 63 lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem, no tiem 58 lēmumi izdoti patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai. Viens lēmums izdots par izmaiņu veikšanu AS Air Baltic Corporation biļešu rezervācijas sistēmā, nodrošinot patērētājam iespēju pašam izvēlēties papildu pakalpojumus. Ar lēmumiem uzdots pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam pārtraukt pildīt netaisnīgos līguma noteikumus ar patērētājiem noslēgtajos līgumos, kā arī grozīt līgumu projektus. Galvenokārt lēmumi izdoti par nekustamo īpašumu pirkuma (priekšlīgumiem) un dažādu preču vai pakalpojumu iegādes līgumiem.

Ir veikti patērētāju tiesību uzraudzības projekti šādās jomās

- Tūrisms

PTAC 2008.gada 1.pusgadā ieguldīja lielu darbu, lai nodrošinātu, ka visi komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēji iesniedz pārskatus par savu darbību. Diemžēl daudzi komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēji līdz 2008.gada janvāra beigām nebija iesnieguši pārskatus par 2007.gada 2.pusgadā pārdotajiem kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem. Uzraudzības rezultātā tika izskatītas 34 administratīvo pārkāpumu lietas.

- KASKO apdrošināšana

PTAC no 2008.gada janvāra līdz 2008.gada jūnijam realizēja KASKO apdrošināšanas līgumu un patērētājam pirms līguma noslēgšanas sniegtās informācijas izvērtēšanas projektu, kura ietvaros tika izvērtēti 10 KASKO apdrošināšanas līgumi. Tāpat arī 2008.gada 7.martā starp PTAC un apdrošinātāju, kā arī Latvijas Apdrošinātāju asociācijas un Finanšu un kapitāla komisijas pārstāvjiem tika rīkota diskusija sakarā ar veikto pētījumu par pirms līguma sniegto informāciju un apdrošināšanas līgumu izvērtējumu un tā rezultātiem.

Veikto pasākumu rezultātā, tika izpētītas un apzinātas galvenās problēmas KASKO apdrošināšanas jomā, kā arī par tām sniegta informācija apdrošinātājiem, Latvijas Apdrošinātāju asociācijai, kā arī Finanšu un kapitāla tirgus komisijai.

- Nekustamo īpašumu pirkuma līgumu un priekšlīgumu izvērtēšanas projekts:

PTAC 2008.gadā uzsāktas 157 lietas. 25 lietas uzsāktas pēc PTAC iniciatīvas, tāpat saņemtas 132 patērētāju sūdzības par netaisnīgiem līguma noteikumiem nekustamo īpašumu priekšlīgumos un pirkuma līgumos, kas apmēram 6 reizes pārsniedz 2007.gadā saņemto sūdzību skaitu par nekustamo īpašumu pirkuma priekšlīgumiem un pirkuma līgumiem. Bieži sūdzības tikušas saņemtas par to, ka pārdevējs pat par vairākiem mēnešiem kavējis mājas nodošanas ekspluatācijā termiņu

un nepamatoti atsakās patērētājiem atmaksāt par nekustamo īpašumu (dzīvokli) iemaksāto priekšapmaksu. Tā kā šādā gadījumā tiek pieļauts likuma pārkāpums, 2008.gadā pieņemti 16 lēmumi par priekšapmaksas atmaksu patērētājiem. PTAC uzdevis patērētājiem atmaksāt **LVL 281 123.20.** Projekta ietvaros izdoti 22 lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem nekustamo īpašumu pirkuma priekšlīgumos un līgumos. Tāpat arī PTAC izlases kārtā ir pieprasījis un saņēmis informāciju no nekustamo īpašumu pārdevējiem par piedāvātajiem pirkuma līgumiem, priekšlīgumiem un apsaimniekošanas līgumiem, kas tiek izvērtēta.

- **Reklāmas, e-komercijas un negodīgas komercprakses uzraudzība**

Uzsāktas 328 lietu izpētes, no tām 94 – pēc personu iesniegumiem komercprakses, reklāmas un e-komercijas jomā (rezultatīvais rādītājs pārskata periodam – 300 lietas). Īpaša uzmanība tika pievērsta uztura bagātinātāju reklāmām (un cita veida komercpraksi), turpinot jau iepriekšējā gadā uzsākto uztura bagātinātāju reklāmu izpēti. Uzsāktas lietas izpētes 10 lietās, 2 gadījumos piemērots administratīvais naudas sods Ls 300 un Ls 500 apmērā, 3 gadījumos pieprasīts atsaukt reklāmu, vienā lietā nosūtīts ziņojums Lietuvas kompetentajai iestādei Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma uzraudzības ietvaros uzsākta vairāku lietu izpēte – pavisam uzsāktas 86 lietas. Visbiežāk skatītā ir maldinošas komercprakses lietu kategorija – konstatēti 49 maldinošas komercprakses gadījumi. 4 lietās konstatēti agresīvas komercprakses pārkāpumi. Lietu izpētes rezultātā 13 gadījumos piemērots administratīvais sods, 4 lietās aizliegta komercprakses izplatīšana, 3 lietās pieprasīts atsaukt negodīgo komercpraksi, 61 gadījumā lieta ir izbeigta.

Nozīmīgs darbs veikts saistītā ar mobilā satura piedāvājumu izvērtēšanu. 2008.gada 5. un 6. jūnijā PTAC piedalījās Eiropas Komisijas koordinētajās Sweep days, kuru ietvaros tika izvērtēta mājas lapās, kurās tiek piedāvāti dažādi pakalpojumi mobilajiem telefoniem (zvanu melodijas, ekrāna tapetes, spēles utml), esošā informācija. Sweep days ietvaros tika izvērtētas 14 mājas lapas. Visās mājas lapās tika konstatēti pārkāpumi. 3 mājas lapās pārkāpumi tika novērsti labprātīgi, izdoti 4 saistoši lēmumi, 2 mājas lapas slēgtas, 1 gadījumā pagarināts termiņš pārkāpuma novēršanai, 1 mājas lapas īpašnieks atrodas Izraēlā, bet 1 Vācijā, 1 gadījumā piemērots administratīvais sods LVL 300 apmērā. Būtiskākie pārkāpumi tika konstatēti preses izdevumos publicētajās mobilā satura pakalpojumu reklāmās, vairākos gadījumos tika uzdots pārkāpumus novērst nekavējoties, vienā gadījumā, sadarbojoties ar mobilo sakaru operatoriem tika bloķēts telefona numurs, pa kuru jāpiesaka pakalpojuma saņemšana, līdz negodīgas komercprakses pārtraukšanai. pieņemti vairāki lēmumi attiecībā uz aviokompānijām, bankām un komplekso tūrisma pakalpojuma sniedzēju par maldinošām reklāmām un komercpraksi, kā arī Interneta portāliem par aizliegtu azartspēļu reklāmu izplatīšanu, tai skaitā ar salīdzinoši lielu administratīvo sodu piemērošanu (lielākais – 5000 Ls);

Augstākā tiesa, kurā PTAC darbinieki veica pārstāvību 2008.gada 19.jūnijā ar spriedumu lietā Nr.SKA – 258/2008 atzina par pamatotu PTAC lēmumu, ar kuru tika piemērots administratīvais sods SIA „Beiersdorf” par maldinošu kosmētikas līdzekļu reklāmu. Administratīvā rajona tiesa ar 2008.gada 19.septembra spriedumu lietā Nr.A42566307 A2861-08/21 atzina par pamatotu PTAC izdotos administratīvos aktus Par SIA „Direct Office” izplatīto maldinošo reklāmu atsaukumiem, ar kurām tika popularizēta dažādu talismanu iegāde, izmantojot tēlu „Esmeralda” Minētie spriedumi devuši būtisku ieguldījumu normatīvo aktu interpretācijā.

PREČU DROŠUMS

2008. gadā PTAC diezgan plaši ir veicis preču paraugu testēšanu, nosakot vai tās ir drošas un drīkst atrasties tirgū, kā arī nonākt patērētāju rīcībā. Kopā preču testēšanai sertificētās laboratorijās tika izņemti vairāk kā simts preču paraugi, testēšanas rezultāti ir **dramatiski – vidēji 50% no visām testētajām precēm izrādījās nedrošas, kas nozīmē var radīt nopietnu risku patērētāja veselībai, dzīvībai vai apdraudēt vidi un mantu.**

Tika veikti testēšanas projekti šādās preču grupās:

- **Rotaļlietu un bērnu preču atbilstības uzlabošanas** projekta ietvaros tika veiktas 158 pārbaudes, tika pārbaudītas 17 bērnu preču un 180 rotaļlietu modeļi. Projekta ietvaros 14 bērnu preces un 44 rotaļlietu modeļi bija izņemtas ekspertīzes veikšanai uz tehnisko un ķīmisko īpašību un marķējuma atbilstību normatīvo aktu un standartu prasībām. Pēc ekspertīzes rezultātiem par nedrošām tika atzītas 4 bērnu preces (29%), no kurām 3 bērnu precēm tika konstatēta ftalātu noteiktā līmeņa pārsniegšana, 1 bērnu precei (velosipēdam) tika konstatēta mehānisko īpašību neatbilstība noteiktām prasībām un 21 rotaļlieta (48%) tika atzīta par nedrošām, no tām 6 (33%) rotaļlietām tika konstatētas ķīmiskās vielas - ftalāti, kuru limits pārsniedz pieļaujamās normas un 15 (67%) rotaļlietām tika konstatēti mehānisko īpašību neatbilstība. No visām uz ekspertīzi izņemtajām rotaļlietām 6 rotaļlietām, tika konstatēta neatbilstība marķējumā vai brīdinājumu neesamība. Projekta ietvaros veikto ekspertīžu rezultātu apkopojums:
 - **Elektropreču drošuma un atbilstības uzlabošanas** projekta ietvaros tika veiktas elektropreču pārbaudes, kā arī atsevišķs pētījums par luminiscences spuldžu energoefektivitāti. 24 elektropreču modeļi tika izņemti ekspertīzes veikšanai. 20 elektropreču modeļos tika konstatētas neatbilstības drošuma prasībām.
 - **Būvizstrādājumu atbilstības uzlabošanas projekta** ietvaros tika veiktas 34 pārbaudes tirdzniecības vietās, kopā pārbaudīti 182 būvizstrādājumu modeļi. No pārbaudītiem modeļiem 42 modeļiem, jeb 23% tika konstatētas sekojošas neatbilstības: 13 modeļi nebija nodrošināti ar CE marķējumu, veiktajā pārbaudes laikā uz būvizstrādājuma nav konstatēts CE marķējums un uzņēmējs nav varējis uzrādīt atbilstības dokumentāciju, kurā varētu būt CE marķējums. 42 modeļiem nebija uzrādīti pārbaudes brīdī atbilstību apliecināšie dokumenti (atbilstības deklarācijas), 4 modeļiem nebija lietošanas instrukcijas.
 - **Individuālo aizsardzības līdzekļu atbilstības uzlabošanas projekta** ietvaros realizēti trīs apakšprojekti:
 - Apakšprojekta „Kalnu slēpotāju ķiveru drošuma un atbilstības uzlabošana” ietvaros tika veiktas 25 pārbaudes, no kurām 22 pārbaudēs tika konstatēti pārkāpumi. Apakšprojekta ietvaros 10 kalnu slēpotāju ķiveres bija izņemtas ekspertīzes veikšanai. No 10 testētajām ķiverēm, neatbilstības preces drošuma prasībām tika konstatētas 6 modeļiem. Konstatētas sekojošas neatbilstības: trieciena absorbēšanas spēja zemā temperatūrā ķiveres kupolam un aizmugurējai daļai pārsniedz noteikto normu (250 gr.), sprādzes plīsumi, pārrāvumi, neizpildīja prasības ķiveru aizturēšanas sistēma, nepilnīgs marķējums. Pieci uzņēmēji veica brīvprātīgus pasākumus, lai nepieļaut nedrošas preces piedāvāšanu tirgū – 2 ķiveru modeļi tika iznīcināti, 2 modeļi tika

nosūtīti atpakaļ piegādātājiem, 1 modelis tiks pārmarķēts. PTAC sagatavoja 4 RAPEX ziņojumus par nedrošām kalnu slēpotāju ķiverēm.

Apakšprojekta „*Atstarotāju un atstarojošās vestes*” Projekta ietvaros 12 atstarotāju modeļi un 5 aizsargvestes ar atstarojošām lentām modeļi bija izņemti ekspertīzes veikšanai. Ekspertīzes rezultāti parāda, ka 6 atstarotāju modeļi, jeb 50% no izņemtajiem modeļiem, nenodrošina minimālo atstarošanas koeficientu - neatstaro. Visas aizsargvestes bija atbilda drošuma prasībām.

- ***Gāzes iekārtu un spiedieniekārtu atbilstības uzlabošanas*** projekta ietvaros tika pārbaudītas spiedieniekārtas, kā arī *Iekārtas, kurās izmanto gāzveida kurināmo*, apkopojot projekta rezultātus, var secināt, ka būtiskās problēmas, kas konstatētas iekārtām, kurās izmanto gāzveida kurināmo tirgū, ir: uzņēmēji (vairumtirgotāji un izplatītāji) nepārliecinās par piedāvātās preces atbilstību normatīvo aktu prasībām, uzņēmēji nezina savus pienākumus, nav CE marķējuma, lietotājam paredzētā dokumentācija nav valsts valodā. Gāzes iekārtas ražotājs nenodrošina, lai attiecīgā gāzes iekārta atbilst pārbaudes sertifikātā aprakstītajam tipam un noteikumu prasībām. Gāzes iekārtu nenodrošināšana ar lietošanas pamācībām valsts valodā var izraisīt būtiskus kaitējumus patērētāja veselībai, mantai un videi.

CENU NORĀDĪŠANAS KĀRTĪBAS UZRAUDZĪBA

Mērķis - pārbaudīt cenu norādīšanas kārtību, lai konstatētu, vai patērētājiem tiek sniegta patiesa un vispusīga informācija par piedāvātām precēm. Tika veiktas pārbaudes 98 tirdzniecības vietās, no tām: 16 – Ventspils reģionālā pārvaldē, kopā pārbaudīti 38 uzņēmumi. Tika veikti 90 kontrolpirkumi, ar mērķi pārbaudīt EKA darījumu apliecināšanas dokumenta (čeks) izsniegšanu un norādīto cenu atbilstību darījumu apliecināšanas dokumentā. 2008.gadā kopā tika veiktas 242 pārbaudes, pārkāpumi tika konstatēti 74, jeb 31% pārbaudēs.

Izvērtējot cenu uzraudzības rezultātus, konstatēts, ka visos kontrolpirkumos tika izsniegts EKA darījumu apliecināšanas dokuments (čeks), pārkāpumi tika konstatēti 53,06 % pārbaudēs, tai skaitā 222 precēm jeb 39% nav norādīts akcijas ierobežotais laika posms, 144 precēm jeb 25 % nav norādīta mērvienības cena. Kopumā uzsāktas 52 lietvedības administratīvo pārkāpumu lietās.

5. Bērnu spēļu laukumi

Pārbaudot bērnu spēļu laukumus, pārbaudes galvenokārt tika orientētas uz pašvaldību teritorijā esošo bērnu spēļu laukumu apsekojumiem (83% no visiem pārbaudītajiem laukumiem atrodas pašvaldību teritorijā), lai novērtētu bērnu spēļu laukumu atbilstību standarta LVS EN 1176:1998 drošuma vispārīgajām prasībām un bērnu spēļu laukumu pārklājuma atbilstību standarta LVS EN 1177:1997 prasībām. Projekta ietvaros tika veiktas 69 pārbaudes. 43 gadījumos (98%) pie spēļu laukuma iekārtām nav sniegta nekāda informācija. PTAC informēja par bērnu spēļu laukumu uzraudzības rezultātiem atbildīgās institūcijas, ka arī saņēma no tām atbildes par plānotajiem pasākumiem konstatēto neatbilstību novēršanai.

Papildu informācija:

Sanita Gertmane

PTAC

67388622,

26544528