



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

2021. GADA
**PUBLISKAIS
PĀRSKATS**



Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktore
Baiba Vitoliņa

Cienījamais lasītāj!

Arī aizvadītais gads pagāja COVID-19 pandēmijas zīmē, kas lielā mērā ietekmēja gan patērētājus, gan komersantus. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) turpināja saņemt daudz iesniegumu, kur patērētāji lūdza risināt strīdus par nenotikušo pasākumu un ceļojumu biļešu naudas atgriešanu. Vienlaikus PTAC veica pārbaudes tirdzniecības vietās visā Latvijā, lai nodrošinātu pilnvērtīgu epidemioloģisko noteikumu izpildi un lai veikalos būtu pēc iespējas mazāks inficēšanās risks. Tāpat, lai novērstu pandēmijas izplatību, PTAC pārbaudīja sejas masku un respiratoru atbilstību noteiktajām prasībām, kā arī informēja sabiedrību par to, kam jāpievērš uzmanība, iegādājoties un lietojot sejas maskas.

2021. gadā PTAC īstenoja vairākus nozīmīgus projektus, raugoties, lai netiktu negatīvi ietekmēta patērētāju uzvedība un intereses. Jau kādu laiku esam pieraduši, ka, sazinoties ar kādu uzņēmumu, mūs konsultē tā saucamie čatboti. Viens no PTAC uzraudzības projektiem bija tieši vērsts uz to, lai izvērtētu virtuālo palīdzības sistēmu izmantošanas risku un atbilstību patērētāju tiesību normām. Turpinājām darbu arī influenceru mārketinga uzraudzībā, kur mums lielā mērā nāk talkā arī influenceru sekotāji, ziņojot par potenciālajiem pārkāpumiem. PTAC fokusā bija arī elektronisko cigarešu reklāmu uzraudzība, ņemot vērā to popularitāti jauniešu un tīņu vidū.

Mēs turpinājām arī rūpēties, lai Latvijas tirgū būtu pieejamas patērētājiem drošas un atbilstošas preces. Laboratorijās esam testējuši 240 preces, īpašu uzmanību pievēršot rotaļlietām, elektroprecēm un būvizstrādājumiem, arī preču ekodizainam un energoefektivitātei. Ņemot vērā straujo būvniecības procesu norisi, viena no prioritātēm bija logu un durvju atbilstības kontrole. Rezultāti rāda, ka tirgū ir daudz problēmu.

Īpaša uzmanība tika pievērsta stiprajiem magnētiem pēc tam, kad 2020. gadā, tos norijot, trīs bērni guva nopietnus ievainojumus. Esam panākuši, ka šādas preces nav pieejamas ne Latvijas veikalos, ne internetveikalos. Tāpat īstenojām apjomīgu informēšanas kampaņu “Spēlēties droši!”, lai informētu vecākus, bērnus un pusaudžus un lai novērstu stipro magnētu iegādi un lietošanu.

Pagājušais gads ir bijis ražens, jo PTAC trīs kategorijās ieguva apbalvojumu sabiedrisko attiecību jomā “IPRA Golden World Awards” par īstenoto informatīvo kampaņu “Esi reāls!”, kas tapusi sadarbībā ar Latvijas komunikācijas aģentūru “A. W. Olsen & Partners” un kas bija vērsta uz sabiedrības informēšanu par influenceru mārketingu.

Šos rezultātus nebūtu iespējams sasniegt bez lieliskas komandas – kompetentiem, profesionāliem un dedzīgiem darbiniekiem, uz sadarbību vērstiem komersantiem, kā arī citiem partneriem, tādēļ no sirds pateicos par kopīgi paveiktu darbu!

SATURA RĀDĪTĀJS

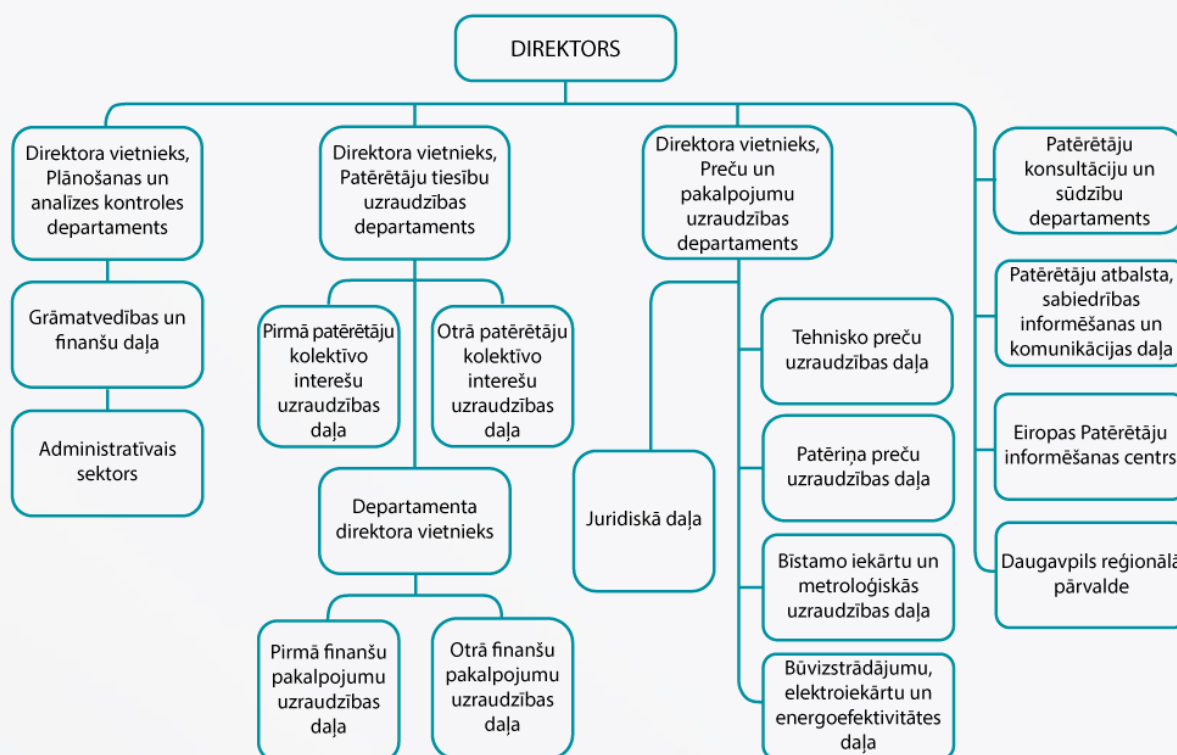
Pamatinformācija	4
Iestādes juridiskais statuss	4
Politikas un darbības jomas	4
2021. gada darbības virzieni un prioritātes	5
Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti	6
Patērētāju tiesību uzraudzība	9
Tūrisma pakalpojumu joma	11
Citu pakalpojumu jomas, ko ietekmējuši COVID-19 pandēmijas dēļ noteiktie ierobežojumi	12
Pirmsskolas izglītības iestāžu sniegtie pakalpojumi	12
Piespiedu zemes nomas jautājumi	13
Siltumenerģijas parādi un dabasgāzes regulējuma nepilnības	14
E-komercijas joma	14
Cita veida patērētāju tiesību pārkāpumu uzraudzība	17
Finanšu un parādu atgūšanas pakalpojumu uzraudzība	20
NILLTPFN un sankciju regulējuma uzraudzības joma	28
Patērētāju individuālo sūdzību, strīdu izskatīšana un risināšana	29
Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība	34
Prioritāro jomu uzraudzība	35
Sabiedrības informēšana	51
Pārrobežu strīdi un sūdzības	53
Patērētāju tiesību aizsardzības centra prioritātes 2022.gadā	55

PAMATINFORMĀCIJA

Iestādes juridiskais statuss

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

PTAC struktūra 2021. gadā



Politikas un darbības jomas

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

- Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība;
- Bīstamo iekārtu tehniskā uzraudzība;
- Metroloģiskā uzraudzība;
- Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana;
- Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība;
- Nebanku kredītu devēju un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības licencēšana un uzraudzība;

- Kredītu starpnieku un kredītu starpnieku pārstāvju reģistrēšanu un uzraudzība;
- Noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas novēršanas un terorisma finansēšanas apkarošanas regulējuma uzraudzība;
- Tūrisma pakalpojumu sniedzēju licencēšana, reģistrēšana un uzraudzība;
- Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana;
- Eiropas Patērētāju informēšanas centra darbība.

2021. gada darbības virzieni un prioritātes

1. Stiprināt Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbu, veicinot pušu izlīgumu.
2. Nodrošināt efektīvu preču un pakalpojumu uzraudzību, īpaši, bērniem drošās preces; būvizstrādājumi; energomarkējuma un ekodizaina prasību uzraudzība; kuģu aprīkojumu, viedo produktu un bezpilota lidaparātu uzraudzība, ūdens un siltumenerģijas patēriņa skaitītāji; liftu uzraudzība u.c.
3. Nodrošināt efektīvu patērētāju tiesību uzraudzību, ņemot vērā jaunus tirgus apstākļus, un sniegt atbalstu komersantiem, īpaši:
 - uzraudzība e-vidē – distances tirdzniecība, "influenceru" darbība, "brīnumproduktu" pārdošana tiešsaistes vidē, interneta tirdzniecības platformu uzraudzība;
 - komercprakse, izmantojot "zaļos paziņojumus";
 - patērētāju tiesības saistībā ar pandēmijas radītiem izaicinājumiem – tūrisms, pasākumu apmeklēšana;
 - finanšu pakalpojumi – reklāmu uzraudzība, noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizēšanas un terorisma finansēšanas un sankciju risku apzināšana;
4. Sabiedrības informēšanas kampaņas drošu rotaļlietu un energoefektivitātes jomā.

FINANŠU RESURSI UN IESTĀDES DARBĪBAS REZULTĀTI

Valsts budžeta finansējums un tā izlietojums

Plānoto PTAC funkciju izpildei tika saņemts valsts budžeta finansējums 3 464 860 EUR, t.sk. faktiskā vispārējo ieņēmumu dotāciju izpilde – 3 393 525 EUR, maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi – 35 537 EUR, ārvalstu finanšu palīdzība – 35 798 EUR.

Pa budžeta programmām:

- 26.01. “Godīgas konkurences nodrošināšana, iekšējā tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība” – 3 284 888 EUR;
- 67.06. “Eiropas kopienas iniciatīvas projektu un pasākumu īstenošana” – 179 972 EUR.

1.tabula Finansējuma izlietojums

Nr.p.k.	Finansiālie rādītāji	2020. gada faktiskā izpilde (EUR)	2021. gadā		
			Apstiprināts likumā (EUR)	Likumā ar izmaiņām (EUR)	Faktiskā izpilde (EUR)
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	3 256 349	3 852 003	3 779 036	3 464 860
1.1.	dotācijas	3 226 991	3 822 645	3 714 141	3 393 525
1.2.	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	-	-	35 537	35 537
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība	29 358	29 358	29 358	35 798
1.4.	ziedojumi un dāvinājumi	-	-	-	-
1.5.	uzturēšanas izdevumu transferti	-	-	-	-
2.	Izdevumi (kopā)	3 237 853	3 852 003	3 801 507	3 412 638
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā)	3 228 907	3 793 153	3 757 038	3 392 555
2.1.1.	kārtējie izdevumi	2 826 531	3 793 153	3 757 038	3 392 555
2.1.2.	procentu izdevumi	-	-	-	-
2.1.3.	subsīdijas, dotācijas un sociālie pabalsti	402 376	-	-	-
2.1.4.	kārtējie maksājumi Eiropas Kopienas budžetā un starptautiskā sadarbība	-	-	-	-
2.1.5.	uzturēšanas izdevumu transferti	-	-	-	-
2.2.	izdevumi kapitālieguldījumiem	8 946	58 850	44 469	20 083

Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu izlietojuma efektivitātes izvērtējums

Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2021. gadā plānotais	2021. gada izpilde
1. Veiktas tirgus uzraudzības, metroloģiskās uzraudzības un bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudes, t.sk.:	1 230	2 924
veiktas tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas vietu pārbaudes	975	2603
veikta fasēto preču kontrole uzņēmumos	50	50
veiktas bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudes	85	92
veiktas mērīšanas līdzekļu pārbaudes	70	77
veiktas ekodizaina preču tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas vietu pārbaudes	50	102
2. Veikta prioritāro jomu drošuma un atbilstības novērtēšanas projektu preču testēšana (ekspertīžu skaits)	190	240
3. Labprātīgi veikto korektīvo darbību īpatsvars tirgus uzraudzības jomā	95	100
4. Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (skaits)	3 000	3815
5. Sniegtas konsultācijas patērētājiem un komersantiem (skaits)	35 000	32 353
6. Patērētāju un komersantu strīdu alternatīva risināšana (lēmumu skaits)	150	192
7. Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomās (lietu skaits)	200	213
8. Labprātīgo darbību īpatsvars patērētāju tiesību aizsardzības jomā, %	85	97
9. Labprātīga pārkāpumu novēršana bez lietas uzsākšanas patērētāju tiesību aizsardzības jomā, %	50	78
10. Izsniegtas licences tūrisma pakalpojumu sniedzējiem	300	336
11. Veiktas licencēto tūrisma pakalpojumu sniedzēju licences prasību ievērošanas pārbaudes	50	161
12. Nebanku kredīta devēju/ ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība	91	62
13. Kredīta starpnieku un kredīta starpnieku pārstāvju, kuri piedāvā patērētājam kredītu, kura atmaksa nodrošināta ar nekustamā īpašuma hipotēku vai kura mērķis ir iegūt vai	8	11

saglabāt tiesības uz nekustamo īpašumu reģistrēšana un uzraudzība		
14. Sniegtas konsultācijas patērētāju pārrobežu sūdzību risināšanā	550	1091
15. Izskatītas patērētāju pārrobežu sūdzības	240	694
16. Informatīvas kampaņas organizēšana par jaunajiem regulējumiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā	1	1

2021.gadā PTAC tika piešķirts papildu budžets kapacitātes stiprināšanai, būvizstrādājumu uzraudzībai, kuģu aprīkojuma atbilstības un pārrobežu pārkāpumu novēršanas procedūras nodrošināšanai. Papildus piešķirtā finansējuma rezultātīvie rādītāji iekļauti iepriekš minētos rezultatīvos rādītājos.

PTAC kvalitātes vadības sistēma kopš 2005. gada ir sertificēta atbilstoši starptautiskā standarta ISO 9001 "Kvalitātes pārvaldības sistēmas. Prasības" prasībām. Gadu gaitā ir ieviesta un efektīvi uzturēta PTAC procesu vadība un uzraudzība, iestādes mērķu plānošana un sasniegšana, ārējo un iekšējo faktoru ietekmes pārraudzība, risku vadība, komunikācijas procesu organizēšana, ieinteresēto pušu apzināšana un to prasību iekļaušana iestādes darbības procesos, kā arī darbinieku profesionalitāte, iesaiste un informētība par vadības lēmumiem.

2021.gadā PTAC notikuši trīs būtiski ārējie auditi par PTAC nodrošināto personālvadību, risku vadību un PTAC ieviesto fizisko personu datu aizsardzības sistēmu. Auditu rezultātā sniegti atsevišķi ieteikumu PTAC iekšējās kontroles uzlabošanai.

Pārskata periodā PTAC ir uzsācis darbu pie risku pārvaldības uzlabošanas, tostarp starptautisko un Eiropas Savienības noteikto sankciju, kā arī Latvijas Republikas nacionālo sankciju riska novērtējumu, lai noskaidrotu, novērtētu, izprastu un pārvaldītu savai darbībai vai sadarbības partneriem noteikto sankciju neizpildes riskus.

Par personālu

2021. gadā PTAC bija 114 štata vietas, no kurām 94 bija ierēdņu amati, bet 20 – darbinieku amati; faktiskais vidējais nodarbināto skaits šajā gadā – 113,7. 2021. gadā PTAC tika pieņemti 17 jauni darbinieki, no kuriem seši dažādu iemeslu dēļ gan nostrādāja tikai īsu laiku, bet darbu atstāja arī 11 pieredzējuši darbinieki, pārejot darbā gan uz citām valsts pārvaldes iestādēm, gan uz privāto sfēru. Kā iemesls joprojām tika minēts gan salīdzinoši zemais atalgojums, gan arvien pieaugošais darba apjoms, kā arī tas, ka darba pienākumi bieži jāveic paaugstinātas intensitātes apstākļos. Diemžēl 2021. gadā krasi bija jūtams tehnisko speciālistu trūkums, vairākas vakances tā arī neizdevās aizpildīt visa gada laikā.

Tā kā jauno kolēģu ienākšanu kolektīvā apgrūtināja arī COVID-19 izraisītā situācija, kad jau otro gadu tika noteikts attālinātais darbs, īpaša uzmanība tika pievērsta iekšējai saziņai un korporatīvās kultūras stiprināšanai, piemēram, rīkojot orientēšanās spēli, kas piesaistīja daudzus dalībniekus. 2021. gadā daudz tika domāts arī par darba vides uzlabošanu un darbinieku mentālās veselības nostiprināšanu, rīkojot seminārus un popularizējot dažādus pašpalīdzības veidus stresa un profesionālās izdegšanas novēršanai u.tml. Darbinieku emocionālā komforta nodrošināšanai un labsajūtas darba vidē uzlabošanai iestādē noteiktās dienās darbiniekiem ir atļauts ierasties ar savu mājdzīvnieku. 2021. gadā PTAC apmeklēja četri suņi.

Pašlaik PTAC darbinieku vidējais vecums ir 36,15 gadi, joprojām iestādē strādā viens darbinieks, kura darba stāžs PTAC ir tikpat garš, cik PTAC pastāvēšanas ilgums. Aptuveni 14% no visiem PTAC darbiniekiem paralēli darbam mācās kādā no augstākās izglītības iestādēm, no tiem divi darbinieki studē doktorantūrā. 2021. gadā iegūti trīs diplomi, viens no tiem – par doktora grādu. Profesionālās mācības notika galvenokārt tikai attālinātā veidā, līdz ar to bija iespēja piesaistīt vairāk darbinieku. Mācības par aktuālākajām tēmām, piemēram, par interešu konflikta novēršanu amatpersonu darbībā, par Vispārējās datu aizsardzības regulas prasībām, par Administratīvās atbildības likuma piemērošanu tika organizētas lielam skaitam PTAC darbinieku.

PATĒRĒTĀJU TIESĪBU UZRAUDZĪBA



Patērētāju tiesību uzraudzības departamenta direktore
Ieva Baldiņa

2021.gadā patērētāju tiesību aizsardzības jomā patērētāju tiesību problemātika joprojām lielākoties bija saistīta ar COVID-19 pandēmijas radītajām sekām. Dažādās pakalpojumu nozarēs – tūrisma, izklaides, aktīvās atpūtas un sporta klubu pakalpojumi – bija noteikti būtiski ierobežojumi, kas ietekmēja patērētāju tiesības, kas saistītas ar noslēgtajiem līgumiem.

Vienlaikus pandēmijas ietekmē palielinājās pieprasījums pēc elektroniskās komercijas nozares sniegtajiem pakalpojumiem. Tika saņemts daudz patērētāju sūdzību gan par apmaksātām un nepiegādātām precēm, gan citām (iespējams) nekorektām komersantu rīcībām, tāpēc PTAC veica pārbaudes, lai novērstu negodīgu komercpraksi elektroniskās komercijas jomā.

Aizvadītajā gadā patērētāji turpināja saskarties ar problēmām, kas saistītas ar negodīgu praksi piespiedu zemes nomā, tāpat PTAC pievērsa uzmanību daudzdzīvokļu namu pārvaldnieku īstenotajai praksei, pieprasot atmaksāt ilgstošus siltumenerģijas parādus.

Mainoties patērētāju paradumiem, arvien vairāk uzmanības tiek pievērsts labai draudzīgu preču iegādei, līdz ar to “zaļie paziņojumi” kļuvuši par ietekmīgu mārketinga līdzekli.

2021.gadā finanšu pakalpojumu un parādu atgūšanas jomā bija novērojama būtiska tirgus dalībnieku skaita samazināšanās, tajā pašā laikā palielinājās izsniegto kredītu skaits (līdz 768,15 miljoniem EUR) un kreditēšanas kvalitāte uzlabojās līdz 91,86%. Parādu atgūšanas jomā bija novērojams parādu apjoma samazinājums.

Iepriekšējā gadā palielinājās patērētāju iesniegto ziņojumu skaits par krāpnieciska rakstura zvaniem un piedāvājumiem, kuru dēļ patērētāji gan pārskaitīja savus līdzekļus krāpniekiem, gan uzņēmās jaunas kredītsaistības, tāpēc PTAC iesaistījās dažādās patērētāju informēšanas un brīdināšanas aktivitātēs.



Tāpat tika saņemti ziņojumi par kredītu izmaksu neatbilstību normatīvo aktu prasībām un PTAC bija spiests pieņemt lēmumu patērētāju tiesību aizsardzībai.

Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas (turpmāk – NILLTPFN) jomā 2021. gadā vērojama pakāpeniska situācijas uzlabošanās normatīvo aktu ievērošanas un izpratnes jomā, par ko liecina PTAC uzraudzībā esošo subjektu ziņojumu skaita pieaugums Finanšu izlūkošanas dienestam.



1. Tūrisma pakalpojumu joma

Tūrisma nozares uzraudzība 2021.gadā bija izaicinājumu pilna. Lai arī, pateicoties Covid-19 vakcinācijas aptverei, tūrisma pakalpojumi šobrīd tiek sniegti, tomēr divus gadus uzņēmumu darbība tūrisma nozarē ir bijusi apgrūtināta, un tas atstājis būtiskas sekas, saasinot jau iepriekš nozarē pastāvējušās problēmas, kā arī iezīmējot jaunas.

Kā būtiskākā problēma jāmin līdz Covid-19 pandēmijas sākumam noslēgto līgumsaistību lielais apjoms. 2021.gada 9.decembrī beidzās termiņš attiecībā uz laika periodā no 2020.gada 12.marta līdz 2020.gada 9.novembrim izsniegtajiem *vaučeriem* (apliecinājumiem) un noslēgtajām vienošanām, kas radīja milzu finansiālu slogu tūrisma operatoriem. Situācijas nopietnību ļoti uzskatāmi atspoguļoja trīs lielu Latvijas tūrisma operatoru maksātnespēja: SIA "Mārītes A&S", SIA "Jēkaba Aģentūra" un SIA "Mouzenidis Travel-Riga".

Konstatējot SIA "Mouzenidis Travel-Riga" likviditātes problēmas, 2021.gada 25.augustā PTAC publicēja paziņojumu PTAC mājaslapā ar aicinājumu ceļotājiem 2021.gada 23.decembrī PTAC pieņēma lēmumu, uzdodot SIA "Mouzenidis Travel-Riga" nodrošinājuma (t.i., apdrošināšanas polises) izsniedzējam AAS "BTA Baltic Insurance Company" veikt maksājumu atmaksāšanu tiem ceļotājiem, kuri bija iegādājušies kompleksos tūrisma pakalpojumus un iesnieguši atbilstošus dokumentus (153 lietas).

Katram ceļotājam atmaksājamo izdevumu apmērs ir aprēķināts proporcionāli ceļotāju skaitam, kuri pieteikušies PTAC, to samaksātajai summai un kopējam nodrošinājuma apmēram (150 000,00 EUR), kas ir 83.58% no samaksātās, bet neatgrieztās naudas summas (kopējā neatgrieztā summa – 179 459.52 EUR).

Lai pēc iespējas aizsargātu ceļotāju tūrisma pakalpojumu sniedzējiem veiktos maksājumus, PTAC pastiprināti veica tūrisma operatoru nodrošinājumu (apdrošināšanas vai bankas garantijas) uzraudzību. Veiktās uzraudzības rezultātā uz 2021.gada 31.decembri kopējā nodrošinājuma summa bija palielinājusies līdz 13 001 523 EUR (2020.gada beigās – apmēram 10 miljoniem EUR).

Joprojām nodrošinājuma saņemšana lielākajā daļā gadījumu ir problemātiska, jo tūrisms finanšu sektorā ir novērtēts kā augsta riska nozare, līdz ar ko tūrisma pakalpojuma sniedzējiem tiek izvirzītas augstas prasības nodrošinājuma saņemšanai, pie tam pakalpojums ir dārgs un apdrošinātāju izvirzītās prasības – grūti izpildāmas. Tas ir viens no galvenajiem iemesliem, kāpēc tūrisma operatoriem PTAC uzraudzības rezultātā vai pēc pašu iniciatīvas ir grozītas, apturētas vai anulētas licences.

TŪRISMA PAKALPOJUMU JOMAS UZRAUDZĪBA

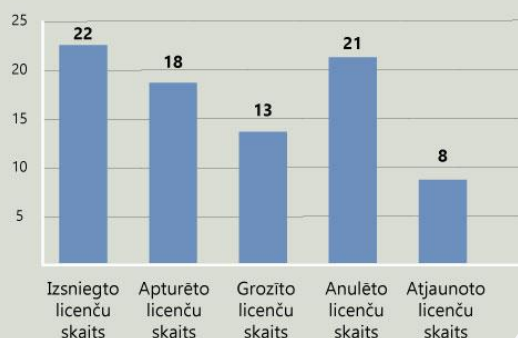
2021

Licences galvenokārt grozītas, jo mainīts darbības veids no operatora uz aģenta darbību

Licences darbība apturēta vai anulēta, jo nav spēkā esoša nodrošinājuma, nav samaksāta valsts nodeva vai arī pēc pakalpojuma sniedzēja lūguma

Salīdzinājumam - 2020. gadā anulētas 8, apturētas 13, grozītas 36 licences

9 gadījumos licence apturēta pēc komersanta iesnieguma



2021.gadā kopumā veikta 161 pārbaude un uzsāktas 128 administratīvās lietas par dažādu normatīvo aktu prasību neizpildi, tostarp par iespējamu negodīgu komercpraksi kontekstā ar tūrisma pakalpojumu sniegšanu bez nepieciešamās speciālās atļaujas (licences), ikgadējās nodevas par speciālo atļauju (licenci) nemaksāšanu, ceturkšņa atskaišu neiesniegšanu, kā arī ceļotāju veikto maksājumu nodrošinājuma pietiekamību. Īstenojot tūrisma jomas uzraudzību, 99 gadījumos tika veiktas labprātīgas darbības pārkāpumu novēršanai, vienā gadījumā tika pieņemts lēmums par pārkāpuma novēršanu un tika piemērots sods 1500 *euro* apmērā.

2. Citu pakalpojumu jomas, ko ietekmējuši COVID-19 pandēmijas dēļ noteiktie ierobežojumi

Turpinoties COVID-19 izraisītās pandēmijas dēļ noteiktajiem ierobežojumiem, tika būtiski ietekmētas arī pasākumu organizēšanas un citu pakalpojumu sniegšanas nozares. Dažādi pasākumi tika vairākkārt pārcelti, kā arī, ieviešot COVID-19 vakcinēšanās un pārslimošanas sertifikātus, noteikti ierobežojumi pasākumu apmeklēšanai, kas radīja dažādas praktiska un juridiska rakstura problēmas.

Apzinot pastāvošās problēmas, PTAC sniedza konsultācijas un informāciju gan patērētājiem, gan komersantiem, gan arī sadarbībā ar Kultūras ministriju strādāja ar priekšlikumiem regulējuma pilnveidošanā par naudas atmaksu. Pēc ierobežojumu atcelšanas būtu risināms jautājums par pārceltajiem koncertiem.

Vienlaikus ar dažādo ierobežojumu atvieglošanu PTAC apzināja un risināja problēmjautājumus un sniedza konsultācijas un informāciju sporta klubu pakalpojumu sniedzējiem par patērētāju tiesībām saistībā ar apturētajiem un atjaunotajiem abonementiem.

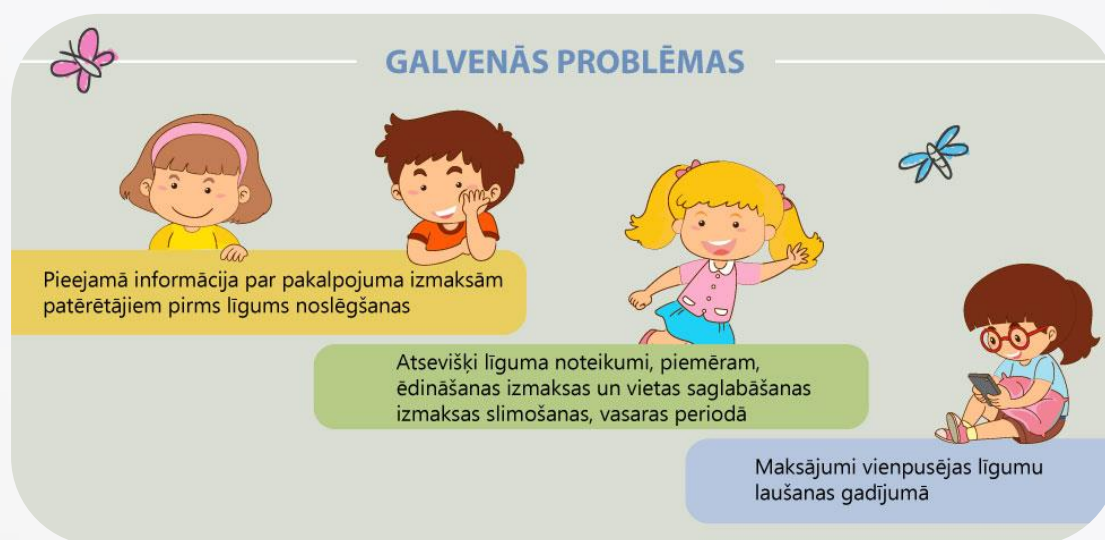
3. Pirmsskolas izglītības iestāžu sniegtie pakalpojumi

Lai uzlabotu situāciju un vērstu sabiedrības un dažādu valsts iestāžu uzmanību uz pirmsskolas izglītības iestāžu problemātiku, PTAC 2021.gadā publicēja no 2019. līdz 2021.gadam veiktās uzraudzības un pētījuma rezultātus par pirmsskolas izglītības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem un to problemātiku, izstrādāja padomus patērētājiem, kā arī rekomendācijas pakalpojumu sniedzējiem.

Pētījumā tika apskatīti šādi būtiskākie jautājumi:

- samaksas jautājums par laiku, kad bērns neapmeklē pirmsskolas izglītības iestādi;
- problēmas mainīt pirmsskolas izglītības iestādi, ņemot vērā, ka pret vecākiem tiek piemērotas materiālas sankcijas;
- līguma izbeigšana, laušana par nebūtiskiem līguma pārkāpumiem no pakalpojumu sniedzēju puses;
- pilnīgas informācijas sniegšana par piedāvāto pakalpojumu, kā arī līguma slēgšana;
- pakalpojumu cenas izmaiņas.

PTAC konstatētās galvenās problēmas saistītas ar to, kāda informācija par pakalpojuma izmaksām pieejama patērētājiem pirms līgums noslēgšanas, tāpat arī atsevišķiem līguma noteikumiem, piemēram, ēdināšanas izmaksām un vietas saglabāšanas izmaksām slimošanas, vasaras periodā, kā arī maksājumiem vienpusējas līgumu laušanas gadījumā.



4. Piespiedu zemes nomas jautājumi

Dzīvokļu īpašnieki bieži saskaras ar zemes īpašnieku īstenotu negodīgu praksi attiecībā uz zemes piespiedu nomas jautājumiem. Nesakārtotā normatīvo aktu regulējuma un neskaidrās tiesiskās vides dēļ zemes īpašnieki izmantoja dažādas negodīgas metodes, lai dzīvokļu īpašnieki noslēgtu sev neizdevīgas un tiesiski sarežģītas vienošanās un veiktu neizdevīgus maksājumus.

Saņemot vairākus dzīvokļu īpašnieku iesniegumus, PTAC izvērtēja astoņu savstarpēji saistītu pakalpojumu sniedzēju darbību, kas patērētājiem piedāvāja vienošanās par piespiedu zemes jomu, līgumā iekļaujot netaisnīgus līguma noteikumus un sniedzot nepatiesu informāciju par sekām, ja maksājumi tiks maksāti namu pārvaldniekam. Tāpat patērētājiem netika sniegta informācija par juridiskajām sekām šādu vienošanos noslēgšanas gadījumā. PTAC pieņēma lēmumus par negodīgu komercpraksi un minētajiem pakalpojumu sniedzējiem piemēroja soda naudu par kopumā 120 000 eiro.¹

¹ <https://www.ptac.gov.lv/lv/jaunums/ptac-soda-vairakus-saistitus-zemes-nomas-pakalpojuma-sniedzējus-par-negodigas-komercprakses-istenosanu-piemerojot-kopuma-120-000-eur-soda-naudas>

5. Siltumenerģijas parādi un dabasgāzes regulējuma nepilnības

Jau vairākus gadus, iestājoties apkures sezonai, Rīgas pilsētā kļūst aktuāls jautājums **siltumenerģijas parādiem**, A/S "Rīgas Siltums" pieprasot namu pārvaldniekiem segt radušos parādus par iepriekšējiem periodiem un draudot ar apkures nepieslēgšanu. Šādā situācijā namu pārvaldnieki bija spiesti prasīt parādu atmaksu par negodīgiem rēķinu nemaksātājiem no dzīvokļu īpašniekiem, kuri ir godīgi maksājuši siltumenerģijas rēķinus. Ņemot vērā saņemtos patērētāju un namu pārvaldnieku signālus, PTAC arī 2021.gadā iesaistījās konkrēto jautājumu risināšanā ar priekšlikumiem sakārtot sistēmu, tajā skaitā iniciēja diskusijas ar citām iestādēm (Ekonomikas ministriju un Konkurences padomi) un piedalījās normatīvo aktu regulējuma pilnveidošanā Ekonomikas ministrijas darba grupā.

6. E-komercijas joma

Pandēmijas ietekmē palielinājās pieprasījums pēc elektroniskās komercijas nozares sniegtajiem pakalpojumiem.

Pieaugot pieprasījumam pēc pirkumiem tiešsaistē, paaugstinājās arī krāpniecības risks interneta vidē, piemēram, krāpnieciskiem interneta veikaliem piesavinoties patērētāju samaksāto priekšapmaksu.²

Ņemot vērā iepriekš minētos aspektus, arī 2021.gadā saņemts liels patērētāju sūdzību un signālu skaits par dažādiem pārkāpumiem e-komercijas vidē.

Visbiežāk tika konstatētas problēmas saistībā ar:

- Nepiegādātām precēm un neatmaksātu pirkuma maksu;
- Nenodrošinātu saziņu;
- Nenodrošinātu pirmslīguma informāciju un atbilstošiem līguma noteikumiem;
- Neatbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām un to izmantošanas ierobežojumiem;
- Noklusētu informāciju par pārdevēju;
- Maldinošu informācija par preces/pakalpojuma cenu.

Reaģējot uz saņemtajiem signāliem un sūdzībām, 62 gadījumos panākta labprātīga pārkāpumu novēršana bez lietas uzsākšanas. Tika uzsāktas 53 administratīvās lietas, trīs gadījumos pieņemot lēmumus pret preču pārdevējiem, kas pieņēma pasūtījumus, bet nepiegādāja preces, un vienā gadījumā veicot piespiedu izpildi pret komersantu, kas turpināja īstenot negodīgu komercpraksi.

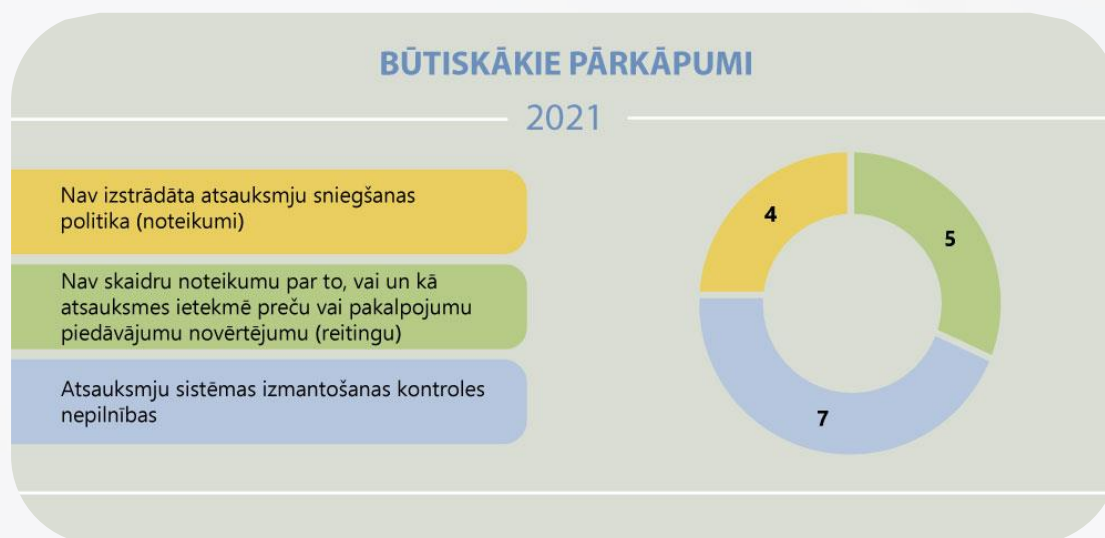
PTAC veica pastiprinātas uzraudzības aktivitātes šādās jomās e-komercijas vidē:

6.1. Patērētāju atsauksmju sistēmas

Cītu lietotāju atsauksmes mūsdienās ir ļoti svarīgs salīdzināšanas rīks, lai izvēlētos labāko piedāvājumu. Nepatiesas atsauksmes negatīvi ietekmē patērētāju ekonomisko rīcību.

² <https://lvportals.lv/norises/331535-pateretaju-lemumu-pienemsanas-ipatnibas-mainigo-tirgus-apstaklu-ietekme-2021>

Iesaistoties Eiropas Komisijas organizētajās *Sweep* aktivitātēs, PTAC veica septiņu Latvijas tiešsaistes platformu un tirdzniecības vietu izvērtēšanu, lai pārliecinātos, vai to atsauksmju sistēmas atbilst normatīvajiem aktiem, kā arī, vai ir novērsts patērētāju maldināšanas risks. Visām vietnēm nosūtītas rekomendācijas trūkumu novēršanai. Vairākās lietās pārkāpumi ir novērsti.



6.2. Influenceru mārketings

Palielinoties sociālo mediju vietņu lietotāju skaitam, influenceru mārketings ir kļuvis par izplatītu digitālā mārketiņa veidu. Atbilstoši influenceru nozares datiem influenceru mārketings ir kļuvis par vienu no populārākajām un efektīvākajām tiešsaistes mārketiņa formām, kopējam pasaules influenceru mārketiņa tirgus apjomam gandrīz dubultojušies kopš 2019.gada līdz 13.8 miljardiem USD (kopš 2016.gada tirgus pieaugums ir apmēram par 700%).³

Būtiski palielinājušies patērētāju maldinājumu riski, neatšķirot slēptu komerciālu komunikāciju no influenceru izteikta personīgā viedokļa. Izmantojot slēptas reklāmas, tiek negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība, uzskatot, ka sniegts influencera personīgs viedoklis, nevis publicēta apmaksāta reklāma. Bieži sociālo mediju vietnēs influenceri reklamē uztura bagātinātājus, neietverot normatīvajos aktos paredzēto informāciju, kas maldina un var radīt negatīvu ietekmi uz patērētāju veselību.

Lai arī vērojama pakāpeniska situācijas uzlabošanās pēc PTAC īstenotajām aktivitātēm, arī 2021.gadā turpināta influenceru mārketiņa uzraudzība, veicot preventīvas darbības un 12 gadījumos panākot pārkāpumu labprātīgu novēršanu bez administratīvās lietas uzsākšanas. Savukārt divos gadījumos pieņemti lēmumi par soda naudas piemērošanu kopumā par 2500 EUR par komerciālās informācijas nenošķiršanu no nekomerciālās, kā arī par regulējuma neievērošanu attiecībā uz uztura bagātinātāju reklāmām.

Nemot vērā jautājuma aktualitāti, PTAC 2021.gadā piedalījās dažādās mediju aktivitātēs, kā arī izstrādāja un mājaslapā publicēja dažādus informatīvos materiālus un organizēja tiešsaistes semināru influenceriem.

³[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2022/703350/IPOL_STU\(2022\)703350_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2022/703350/IPOL_STU(2022)703350_EN.pdf) p.30



6.3. Tiešsaistes platformas

Tiešsaistes platformas ir kļuvušas par nozīmīgiem tirgus spēlētājiem – tās būtiski ietekmē arī konkurences aspektus, kā arī to komerciālo lietotāju (dažādu saimnieciskās darbības veicēju, kas piedāvā savas preces vai pakalpojumus) intereses. 2021.gada 1.janvārī stājās spēkā grozījumi Informācijas sabiedrības pakalpojumu likumā, kas PTAC uzlika jaunu funkciju - Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2019/1150 (2019. gada 20. jūnijs) par taisnīguma un pārredzamības veicināšanu komerciālajiem lietotājiem paredzētos tiešsaistes starpniecības pakalpojumos uzraudzību. Regula ir vērsta uz platformu komerciālo lietotāju interešu aizsardzību.

PTAC izvērtēja 12 Latvijā nozīmīgas tiešsaistes platformas (tirdzniecības platformas, cenu salīdzināšanas platformas, reklāmas un sludinājumu platformas), kā arī izstrādāja rekomendācijas attiecībā uz pārkāpumu novēršanu. No tām:

- 5 gadījumos pārkāpumi netika konstatēti;
- 5 gadījumos pārkāpumi tika novērsti;
- 2 situāciju izvērtēšana turpinās.

Būtiskākās konstatētās neatbilstības:

- Nav noteikumu par pakalpojuma izbeigšanu / apturēšanu;
- Nav noteikumu par brīdināšanu un līguma izbeigšanas tiesībām vienpusēju līguma izmaiņu gadījumā;
- Paziņojumu nenodrošināšana pastāvīgā informācijas nesējā – līguma izbeigšana / apturēšana;
- Paziņojumu nenodrošināšana pastāvīgā informācijas nesējā – līguma grozījumi;
- Nav informācijas par sūdzību izskatīšanas iespējām;
- Nav noteikumu par papildu produktu tirdzniecības iespējām;
- Nav noteikumu par piekļuvi personas un citiem datiem.

Ņemot vērā jomas aktualitāti un to, ka arī komerciālie lietotāji sāk apzināties savas tiesības, PTAC turpinās strādāt ar tiešsaistes platformām arī 2022.gadā.

7. Cita veida patērētāju tiesību pārkāpumu uzraudzība

7.1. Smēķēšanas produktu reklāmu uzraudzība

Pēdējo gadu laikā jauniešu vidū arvien populārāki kļūst dažādi nikotīnu saturoši smēķēšanas produkti. Lai arī likumdošana nosaka stingrus aizliegumus smēķēšanas produktu reklāmām, gan interneta vidē, gan arī tirdzniecības vietās, kā arī dažādos pasākumos nereti tiek izplatītas smēķēšanas produktu reklāmas.

Pamatojoties uz grozījumiem normatīvajos aktos par dažāda veida smēķēšanas produktu reklāmas aizliegumiem, PTAC sadarbībā ar Veselības ministriju un Veselības inspekciju sagatavoja skaidrojumus par tiesību normu piemērošanas jautājumiem attiecībā uz smēķēšanas produktu reklamēšanu, kā arī sadarbojās ar Bezdūmu nozares asociāciju, lai veicinātu pārkāpumu novēršanu smēķēšanas produktu tirgotāju vidū.

Turpinot 2020.gadā uzsāktās uzraudzības aktivitātes sadarbībā ar Veselības inspekciju, PTAC 2021.gadā, reaģējot uz dažādiem signāliem, 16 gadījumos veica uzraudzības pasākumus, konstatējot 25 pārkāpumus. 13 gadījumos pārkāpumi novērsti labprātīgi, trīs gadījumos izteikts aicinājums saistībā ar maznozīmīgiem pārkāpumiem.



Ņemot vērā smēķēšanas radīto negatīvo ietekmi uz veselību, kā arī smēķēšanas produktu izplatību jauniešu vidū, PTAC turpinās pievērst pastiprinātu uzmanību smēķēšanas produktu reklāmu aizliegumam gan interneta vidē, gan arī dažādās tirdzniecības vietās arī turpmāk.

7.2. Zaļo paziņojumu uzraudzība

Zaļās ekonomikas un ilgtspējas veicināšana ir viena no ES dalībvalstu prioritātēm. Zaļie un ilgtspējas paziņojumi arvien biežāk tiek izmantoti komersantu komercpraksē par dažādām precēm un pakalpojumiem. Uzraudzības iestāžu uzdevums ir pārliecināties par to, ka komersanti nemaldina patērētājus par preces un pakalpojumu patieso ietekmi uz vidi, lai patērētāji varētu pieņemt uz patiesu informāciju balstītus lēmumus par to iegādi, tādējādi atstājot pēc iespējas mazāku ietekmi uz klimata pārmaiņām.

2021.gadā PTAC uzsāka pirmās uzraudzības aktivitātes šajā jomā, izvērtējot Latvijas sadzīves ķīmijas ražotāju un tirgotāju tīmekļvietnes, kurās patērētājiem tiek piedāvāti produkti, izmantojot vides paziņojumus. Kopumā uzsāktas 10 administratīvās lietas, no kurām piecās lietās panākta pārkāpumu novēršana, četrās lietās pārkāpumi netika konstatēti, bet vienā gadījumā prakse nebija vērsta uz patērētājiem.

GALVENĀS PROBLĒMAS UN SECINĀJUMI

Izmantoti pārāk vispārīgi un neskaidri, maldinoši vides paziņojumi:

- Videi draudzīgi līdzekļi
- Daļa no produktiem, ko ražo uzņēmums, ir drošs cilvēkam un videi
- Daļa no produktiem ir ražoti ar minimālu apdraudējumu veselībai un videi
- Ekoloģiskie dabīgie tīrīšanas līdzekļi ir izgatavoti no dabīgām augu un minerālu sastāvdaļām
- Tie ir īsti bioloģiskie līdzekļi, kas satur dzīvotspējīgas mikroorganismu kultūras
- Tie ir īsti bioloģiskie līdzekļi, kas satur dzīvotspējīgas mikroorganismu kultūras
- Produkta nosaukums ietver norādi "EKO", bet tas nozīmē - "Efektīvais Komplekss Oriģinālais"

Vienā gadījumā - vispārīgs paziņojums par komersanta ilgtspējas politiku:

Mums ir svarīgi pārliecināties, ka mūsu produkti pozitīvi ietekmē Jūsu ādu, kā arī nodrošināt to, ka mēs radām pozitīvu ietekmi uz pasauli (...) – nav informācijas, kas pamatotu minēto paziņojumu.

Lai veicinātu patērētāju un komersantu izpratni ar zaļajiem paziņojumiem un veicinātu to, ka patērētāji izvēlas iegādāties videi draudzīgas preces, tika īstenoti informēšanas pasākumi patērētājiem. Sadarbībā ar biedrību "Ekodizaina kompetences centrs" un Vides pārraudzības valsts biroju tika organizēta diskusija – vebinārs komersantiem "Par godīgas komercprakses īstenošanu paziņojumu par vidi jomā, it īpaši sadzīves ķīmijas produktu tirdzniecībā, un ievads ekomarķējumā".

Tāpat PTAC iesaistījās ICPEN pārrobežu sadarbības tīkla aktivitātēs, lai veicinātu vienotas pieejas izveidi attiecībā uz zaļo paziņojumu uzraudzību visā pasaulē, ņemot vērā, ka zaļo paziņojumu izvērtēšanā bieži nepieciešami arī dažādu ekspertu atzinumi.

Ņemot vērā jautājuma aktualitāti, PTAC turpinās uzraudzības pasākumus arī 2022.gadā.

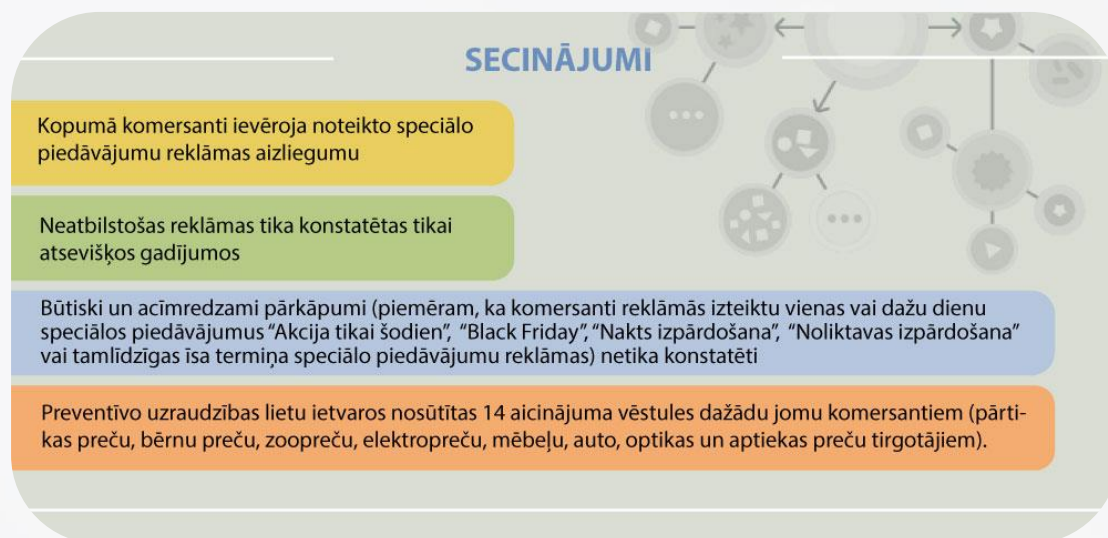
7.3. Speciālo piedāvājumu monitorings

Lai novērstu pulcēšanos un tādējādi mazinātu risku Covid-19 infekcijas izplatībai, ārpus tirdzniecības vietām tika aizliegts reklamēt speciālos piedāvājumus, kas ir spēkā mazāk nekā septiņas dienas un varētu motivēt apmeklētājus tūlītēji doties un uzturēties tirdzniecības vietā vai tirdzniecības centrā. Ierobežojumu ieviešanas uzraudzību PTAC veica no 2021.gada 8.februāra līdz 2021.gada 15.jūnijam.

Monitorings veikts sociālo mediju vietnēs, interneta medijos, plašsaziņas līdzekļos (televīzija, radio), tirgotāju un tirdzniecības centru mājaslapās, preses

izdevumos, vides reklāmās, kā arī reaģējot uz saņemtajiem signāliem par iespējamiem pārkāpumiem.

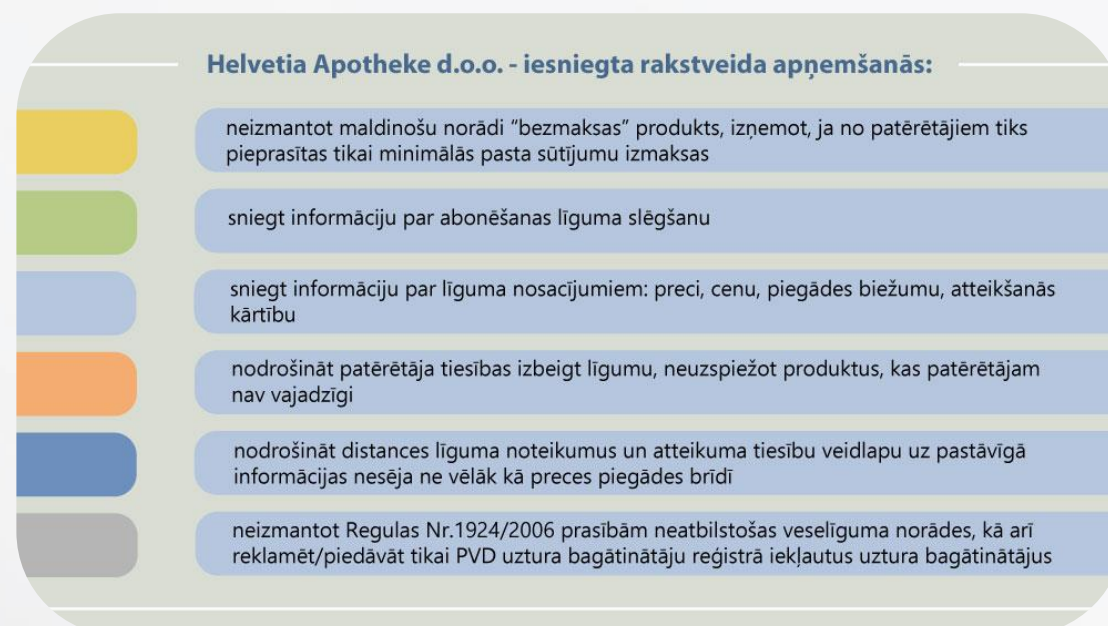
Veiktā monitoringa laikā kopumā konstatēti un fiksēti 1025 reklāmas sniegšanas gadījumi.



7.4. Negodīga komercprakse, piedāvājot uztura bagātinātājus un notievēšanas programmas

2021.gadā tika saņemti vairāki signāli un sūdzības par komersantu praksi, telefoniski un izplatot reklāmas bukletos piedāvājot patērētājiem uztura bagātinātājus. Patērētāji ziņoja, ka tiem regulāri tiek veikta uztura bagātinātāju piegāde un sūtīti rēķini, lai arī patērētāji nemaz nav veikuši pasūtījumus, kā arī komercpraksē sniegti dažādi maldinoši apgalvojumi.

PTAC veikto darbību rezultātā divi komersanti iesniedza rakstveida apņemšanās par prakses maiņu:



Natural Pharmaceuticals Sp.z o.o – iesniegta rakstveida apņemšanās:

Apņemmas pārtraukt izmantot maldinošus apzīmējumus un norādes

„Valsts mēroga veselības kampaņa”

„Nacionāla mēroga veselības kampaņa”

Produkta „bezmaksas piegāde”

8. FINANŠU UN PARĀDU ATGŪŠANAS PAKALPOJUMU UZRAUDZĪBA



Patērētāju tiesību uzraudzības departamenta vadītāja vietnieks
Andis Priedītis

2021.gads finanšu un parādu atgūšanas jomā iezīmēja būtiskas izmaiņas. Lielā valsts nodevu sloga, kopējo kredīta izmaksu un reklāmu ierobežojumu dēļ, kā arī saistībā ar administratīvo slogu **NILLTPFN** un sankciju ievērošanas jomā patērētāju kreditēšanas nozares tirgus dalībnieku skaits samazinājās līdz 42 dalībniekiem un turpinās samazināties arī 2022.gadā, savukārt parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju skaits samazinājies līdz 19.

2021. gadā:

Patērētāju kredītētāji:

42 spēkā esošas licences (pēc 01.01.2022. datiem)

4 lēmumi par licences darbības apturēšanu uz laiku līdz sešiem mēnešiem

Valsts budžetā iekasētas nodevas 2 282 347. 88 EUR apmērā

Hipotekāro kredītu starpnieki:

10 reģistrēti kredītu starpnieki (pēc 01.01.2022. datiem)

3 jauni kredītu starpnieki

2 kredītu starpnieki no reģistra ir izslēgti

7 citu EEZ valstu kompetento iestāžu reģistrā reģistrēti kredīta starpnieki un kredīta starpnieku pārstāvji

Valsts budžetā iekasētas nodevas 5 000.00 EUR apmērā

Lai varētu veikt atbilstošu patērētāju kredītēšanas tirgus analīzi, PTAC divreiz gadā apkopo datus par licencēto kredītu devēju darbības datiem.

Pārskats par 2021. gadu iezīmēja šādas tendences:

- Kopējais nozarē noslēgtais patērētāju kredītēšanas darījumu skaits ir samazinājies par 15,98% (kopumā noslēgti 921,1 tūkstošis jaunu darījumu);
- Izsniegto kredītu summa ir palielinājusies līdz 579,82 miljoniem EUR (t.i., par 15.74%);
- Visstraujākās izmaiņas kredītu skaita un apjoma pieaugumā vērojamas līzingu darījumos (+ 16,04% kredītu skaitā un + 29,27% kredītu summā), kamēr distances kredītiem salīdzinājumā ar 2020. gadu samazinājums ir kredītu skaitā (- 5,61%), bet pieaugums izsniegto summu apjomā (+ 21,69%);
- Būtisks kredīta skaita un darījumu kopsummas samazinājums 2021.gadā salīdzinājumā ar 2020.gadu vērojams kredītiem pret kustamas lietas ķīlu (- 24,61% kredītu skaitā un – 20,31% kredītu summā);
- Kopējais patērētāju kredītportfelis, atjaunojoties aizdevumu izsniegšanas apjomam, ir pieaudzis līdz 831,32 miljoniem EUR, kas ir par 77,23 miljoniem EUR jeb 10,24% vairāk nekā uz 2020. gada 31. decembri un ir visu laiku labākais rādītājs. Portfeļa atlikuma pieaugumu nodrošina distances kredītu un līzingu portfeļu pozitīvā dinamika, kamēr pārējo trīs kredīta veidu: patēriņa, hipotekāro kredītu un kredītu pret kustamas lietas ķīlu portfeļu dinamika ir negatīva.

Patērētāju kreditēšanas jomā PTAC īpašu uzmanību pievērša šādiem jautājumiem:

8.1. Patērētāju spējas atmaksāt kredītu uzraudzība

Saskaņā ar normatīvajiem aktiem kredītu devējiem ir uzlikts pienākums izvērtēt patērētāju maksātspēju pirms kredīta piešķiršanas, lai kredīti tiktu izsniegti tādiem patērētājiem un tādā apmērā, lai tie varētu atļauties atmaksāt kredītus un tādējādi novērstu iespējamās maksājumu grūtības.

PTAC šiem jautājumiem pievērš pastāvīgu uzmanību, veicot uzraudzības pasākumus, kuru laikā tiek izvērtētas gan kredītu devēju procedūras, gan arī reāli gadījumi, lai izvērtētu, vai kredīti piešķirti pamatoti un tādā apmērā, lai patērētāji tos varētu atļauties atmaksāt.

2021. gadā uzsāktas 4 jaunas lietas (2 kredītiestādes, 2 nebanku kreditētāji):

3 lietās pārkāpumi novērsti labprātīgi

1 lietā izskatīšana tiek turpināta

Izbeigtas vairākas iepriekšējos gados uzsāktās lietas:

5 gadījumos pārkāpumi novērsti labprātīgi

pieņemts lēmums pret SIA "Extra Credit", nosakot tiesisko pienākumu pārtraukt negodīgu komercpraksi

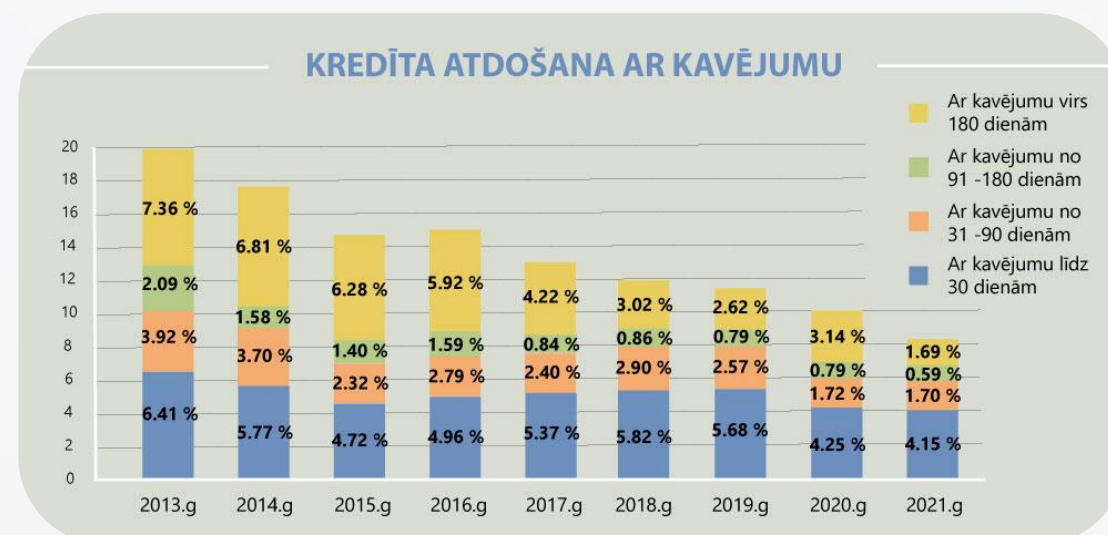
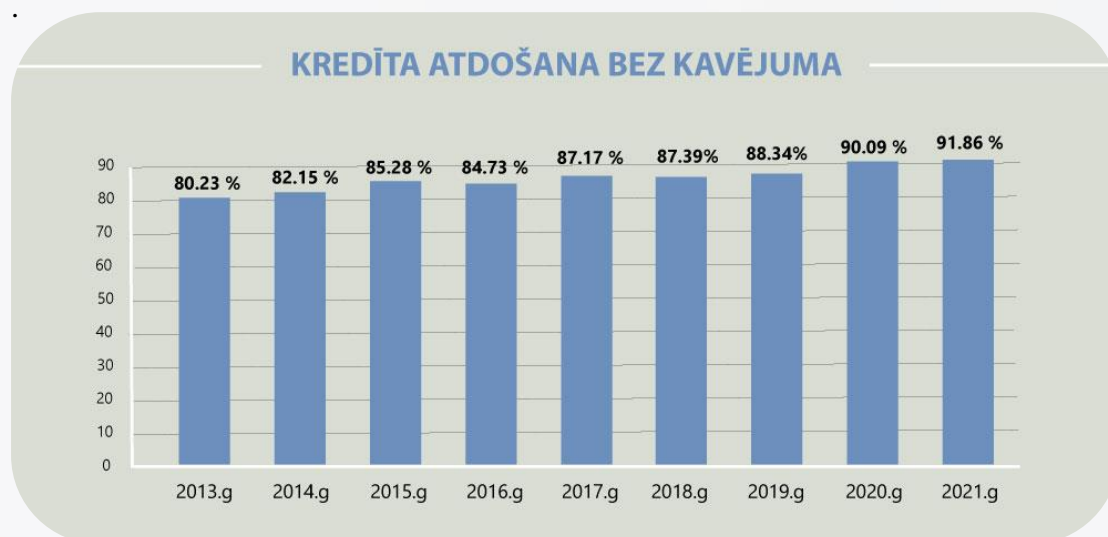
Būtiskākie pārkāpumi:

Neatbilstošas attiecības izmantošana starp patērētāja ienākumiem/izdevumiem un kredīta maksājumiem

Problemātiska precīzas informācijas iegūšana par patērētāja saistībām (informācijas apmaiņa starp kredītinformācijas birojiem)

Vienlaikus, lai nodrošinātu vienotu praksi maksātspējas izvērtēšanā, veikti grozījumi vadlīnijās kreditētājiem patērētāju maksātspējas izvērtēšanai.

Kopumā PTAC darba rezultātā vērojama pozitīva tendence kredītu kvalitātē, kredītu devējiem piešķirot kredītus arvien atbildīgāk



8.2. Kreditēšanas reklāmu uzraudzība

Kreditēšanas reklāmu jomā normatīvie akti paredz būtiskus ierobežojumus, lai patērētāji bezatbildīgi neuzņemtos kredītsaistības.

Ņemot vērā 20.05.2021. grozījumus Patērētāju tiesību aizsardzības likumā, 15.12.2021. apstiprinātas pārstrādātās Vadlīnijas atbilstoši patērētāju kreditēšanas reklāmai

- Uzraudzības ietvaros pieņemti divi kolektīvo interešu lēmumi:
 - 05.03.2021. lēmums Nr.3-pk pret SIA "VIA SMS" par Reklāmas likuma 3.panta pirmās daļas pārkāpumu, piemērojot soda naudu 7 000 EUR apmērā.

SIA "VIA SMS" dažādās vidēs izplatīja Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 8.³ pantam neatbilstošas zīmolvārda reklāmas: *"Vai zini par visām labajām īpašībām, kas piemīt kāpostam? Runā, ka tas labvēlīgi ietekmē gremošanas sistēmu, stimulē vielmaiņu un izvada toksīnus. Taču visasms.lv tic, ka kāposts rada prieku un ļauj ikdienu pārvērst svētkos. Viasms.lv zina par kāpostu visu, un mēs esam gatavi dalīties zināšanās! Uzzini vairāk – viasms.lv. Viasms.lv – elastīgs aizdevums."*

- 01.04.2021. lēmums Nr.5-pk pret SIA "Extra Credit" par Reklāmas likuma 3.panta pirmās daļas pārkāpumu, piemērojot soda naudu 2 500 EUR apmērā.

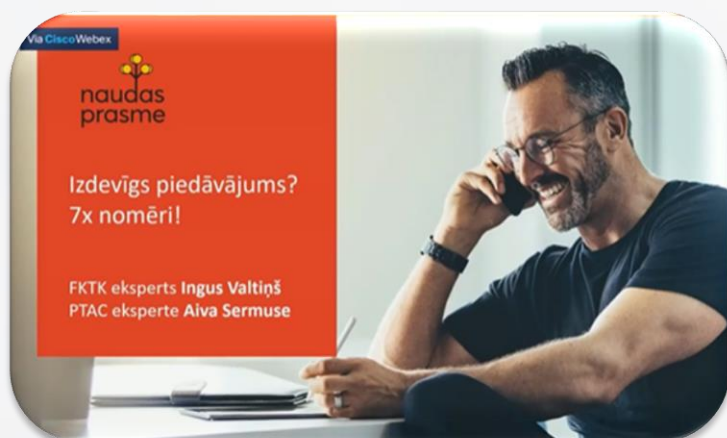
SIA "Extra Credit" televīzijā izplatīja Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 8.³ pantam neatbilstošu zīmolvārda reklāmu *"(..)PIRMAIS BEZ MAKSAS, JO BINO IR KREIZĪ! IENĀC BINO.LV UN APSKATI TIEŠI SAVU PIEDĀVĀJUMU!"*, kas atbilstoši PTAC secinātajam rada asociāciju tieši ar Sabiedrības piedāvāto kredītēšanas pakalpojumu, nevis zīmolvārdu.

8.3. Patērētāju finanšu pratības uzlabošana

Patērētāju finanšu pratības uzlabošana ir nozīmīga, lai patērētāji orientētos finanšu darījumos, atbildīgi uzņemtos kredītsaistības, veiktu uzkrājumus un atbilstošus ieguldījumus.

2021.gadā aktualizējās finanšu krāpniecības jautājumi, kad patērētāji saņēma zvanus vai uzaicinājumus no dažādiem krāpniekiem par nelicencētu ieguldījumu veikšanu vai bankas konta pieejas informācijas izpaušanu, kā rezultātā vai nu krāpnieki piekļuva patērētāja bankas kontiem un izkrāpa tajos esošos naudas līdzekļus, vai arī patērētāji veica ieguldījumus nelicencētos un krāpnieciskos darījumos t.sk., uzņēmās kredītsaistības, lai veiktu attiecīgos ieguldījumus. Arī PTAC saņemto sūdzību un signālu skaits par šādām situācijām palielinājās.

Lai brīdinātu patērētājus par dažādiem riskiem, PTAC Finanšu pratības nedēļas laikā piedalījās *Facebook* tiešsaistes diskusijā, līdzdarbojās Latvijas iedzīvotāju finanšu pratības stratēģijas izstrādē 2021.-2027. gadam, kā arī iesaistījās dažādu materiālu sagatavošanā, aicinot patērētājus uzmanīties no krāpniekiem.



NEKAD:

- ieguldījumu sabiedrības pārstāvis neaicinās aizņemties, ja patērētājam trūkst naudas līdzekļu;
- nedod norēķinu kartes datus, pieeju savam datoram un internetbankai trešajām personām;
- neievadi paroles Smart ID lietotnē pēc neskaidra trešo personu pieprasījuma un neautorizē maksājumus, kurus neesi plānojis veikt;
- neapstiprini maksājumu Smart ID lietotnē, iepriekš neizlasot, ko grāsies apstiprināt;
- nepiekrīti izmantot pakalpojumus vai veikt darījumu shēmas, kuras nesaproti!



Pēdējos gados dažādu normatīvo aktu izmaiņu dēļ ir mainījies arī patērētājiem piedāvāto kreditēšanas produktu klāsts, no īstermiņa jeb “ātrajiem” kredītiem pārejot uz garākiem – kredītlīniju produktiem, kuru piedāvājumos konstatētas vairākas problēmas gan attiecībā uz dažādām izmaksām un to atbilstību, gan informācijas sniegšanu par tām. Par šiem jautājumiem PTAC saņēma daudz patērētāju signālus un veica uzraudzības pasākumus.

8.4. Kredītu kopējo izmaksu uzraudzība

Normatīvie akti nosaka būtiskus ierobežojumus izmaksām, ko kredītu devējs ir tiesīgs pieprasīt patērētājam par kreditēšanas pakalpojumu izmantošanu.

Veicot nozares datu apkopošanu un saņemot signālus no patērētājiem, PTAC izvērtēja un 14.10.2021. pieņēma kolektīvo interešu lēmumu pret SIA “Extra Credit” piemērojot soda naudu 90 000 EUR apmērā, jo patērētājiem tika piedāvāta neatbilstoša kredītu pagarināšanas maksa, nosaukta par “ātrās maksāspējas vērtēšanas komisiju”. Ņemot vērā PTAC pieņemto lēmumu, patērētāji vairāk kredīta devējam nepārmaksā 5-7 reizes.

Augstākās tiesas Senāts ar 22.12.2020. un 28.01.2021. nolēmumiem atstāja spēkā PTAC 2017.gada februārī pieņemtos lēmumus (kopumā piemērotā soda nauda – 211 000 EUR) par kredīta kopējo izmaksu ierobežojuma neievērošanu, kā rezultātā patērētājiem bija radīti zaudējumi vismaz 5,23 miljonu EUR apmērā.

Sadarbībā ar Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju tiek sniegts juridisks atbalsts pārkāpumu skartajiem patērētājiem, lai tiem būtu iespējams saņemt pārkāpumu rezultātā radītos zaudējumus

Vienlaikus tika konstatēta kredītu devēju prakse, piemērojot maksu, ja patērētājs vēlas kredītu saņemt nākamajā dienā, savukārt nepiemērojot šo maksu, ja patērētājs piekrīt saņemt kredītu septiņu dienu laikā. Tā kā patērētājiem nebija skaidra kredīta saņemšana šajos gadījumos, pēc PTAC aicinājuma komersants veica labprātīgas darbības - izmaiņas informācijas sniegšanā par naudas izmaksas noteikumiem (komisijas maksas esamību un tās lielumu par paātrināto naudas izmaksu) pirms līguma un līguma slēgšanas brīdī.

8.5. Parādu atgūšanas izdevumi

Saņemot patērētāju sūdzības un signālus, tika izvērtēta vairāku komersantu prakse, papildus nokavējuma procentiem vai līgumsodam maksājumu kavējuma situācijā piemērojot parādu atgūšanas izdevumus.

Konstatējot pārkāpumus attiecībā uz informācijas ietveršanu līgumā un šo izmaksu (sankciju) samērīgumu, PTAC veica vairāku komersantu prakses izvērtēšanu, kā rezultātā viens uzņēmums piekrita pārskatīt praksi un viens uzņēmums iesniedza rakstveida apņemšanos par nepamatoto izdevumu atlīdzināšanu patērētājiem.

AS “Mogo” 2021.gada aprīlī iesniedza rakstveida apņemšanos, kurā atzina pieļautos pārkāpumus, pieprasot nepamatotu parāda atgūšanas izdevumu atlīdzināšanu, un apņēmas turpmāk patērētājiem nepieprasīt šāda veida izdevumus, kā arī atmaksāt iepriekš pieprasītos un saņemtos parāda atgūšanas izdevumus (atmaksu saņēma 55 patērētāji, kuri pieteicās).

8.6. Tiesu prakses maiņa par prasījuma cesijas darījumiem

Atbilstoši 28.01.2021. Augstākās tiesa Senāta sprieduma atziņai lietā Nr. SKC-68/2021: “Patēriņa kredīta devēju tiesību cedēšana pieļaujama tikai licencētām kapitālsabiedrībām, jo prasījuma tiesību nodošana var ietekmēt patērētāja tiesības un nostādīt patērētāju neizdevīgākā stāvoklī, ja prasījumus iegūst personas, kuras neatbilst normatīvo aktu prasībām, tostarp Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 8. panta 1.1 daļai”.

Saistībā ar spriedumu PTAC piedalījās diskusijā ar nozari un sagatavoja publisku viedokli nozarei.⁴

8.7. Parādu atgūšanas un apdrošināšanas joma

Parādu atgūšanas jomā pēdējā pārskata periodā – 2021. gadā – līdz 326 904 lietām ir samazinājies parādu atgūšanai no jauna nodoto lietu skaits par kopējo summu 220 314 820 EUR, kas ir par 34,30 % mazāk nekā iepriekšējā gadā, savukārt parādu kopējā summa ir samazinājusies par 10,67 %.⁵

PTAC saņēma un izskatīja daudz patērētāju sūdzības par parādu un piemēroto sankciju aprēķiniem maksājumu kavējuma situācijās, savukārt apdrošināšanas jomā saņemtas sūdzības un signāli par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas jautājumiem. Lietu piemēri:

⁴ Skatīt <https://www.ptac.gov.lv/lv/ptac-viedoklis-par-spriedumu-nr-skc-682021>

⁵ <https://www.ptac.gov.lv/lv/media/2256/download>



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Parādu atgūšanas pakalpojumi (komercprakse)

SIA «Julianus Inkasso Latvija» nosūtīja e-pasta vēstules
Vēstules tēmā norādīts: „Pēc izpildraksta saņemšanas”



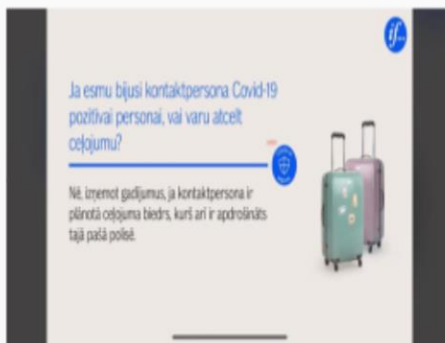
Vēstules saturs: „Darām Jums zināmu, ka sēde Jūsu parāda lietā Nr.(lietas numurs) nolikta uz (datums) (gadījumā, ja liktais datums sakrīt ar brīvdienu, sēde bez parādnieka piekrišanas tiek pārnesta uz pirmo, pēc norādītā datuma, darba dienu). Pēc izpildraksta saņemšanas, lēmums tiek sūtīts uz darbavietu un bankām ienākumu bloķēšanai”.

Komersants īstenoja maldinošu, agresīvu un profesionālai rūpībai neatbilstošu komercpraksi komunikācijā ar patērētājiem.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Apdrošināšanas pakalpojumi (komercprakse)



Ja esmu bijusi kontaktpersona Covid-19 pozitīvai personai un nevaru doties ceļojumā, vai man atlīdzinās ceļojuma atcelšanas izdevumus?

Nē, izdevumi par ceļojuma atcelšanu tiek atlīdzināti tikai tad, ja kāds no plānotā ceļojuma biedriem, kurš arī ir apdrošināts If, ir saslimis ar Covid-19.

Reklāmā sniegtās informācijas saturs varētu maldināt vidusmēra patērētāju attiecībā par Apdrošinātāja ceļojumu apdrošināšanas riskiem.

9. NILLTPFN un sankciju regulējuma uzraudzības joma

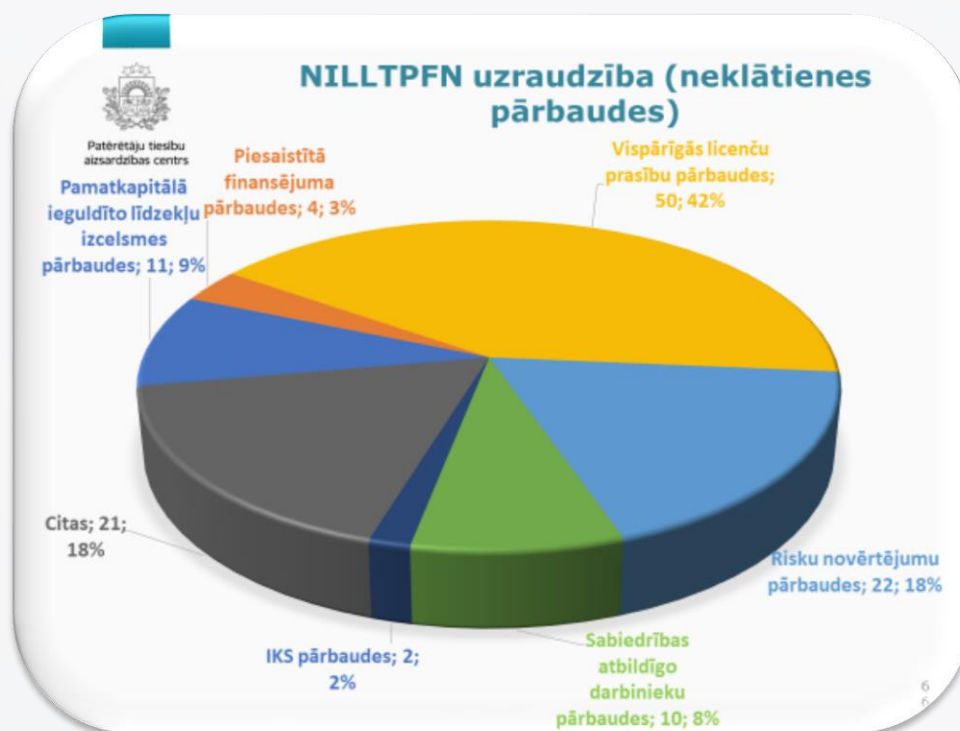
PTAC ir NILLTPFN un starptautisko un nacionālo sankciju regulējuma uzraudzības iestāde patērētāju kreditēšanas un ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem. Regulējuma ievērošana palīdz aizsargāt valsts intereses, novēršot nelikumīgas naudas plūsmas, kas kaitē valsts ekonomikai un rada būtiskus zaudējumus patērētājiem un komersantiem.

Uzraudzības aktivitātes 2021. gadā:

Uzraudzīti **73** patērētāju kreditētāji un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēji (62);
Veiktas **125** pārbaudes (**5** klātienēs un **120** neklātienēs);

Pieņemti **6** lēmumi NILLTPFN jomā:

- **3** soda naudas kopsummā **22 000** EUR;
- **2** anulētas licences;
- **1** brīdinājums;
- **4** tiesiskie pienākumi.



PTAC paveiktais:

- organizētas mācības likuma subjektiem;
- precizētas PTAC iekšējās procedūras NILLTPFN uzraudzībai un pārbaudei;
- izstrādāti apjomīgi vadlīniju grozījumi komersantiem;
- PTAC izstrādātas veidlapas komersantu atbildīgo darbinieku atbilstības novērtēšanai;
- izstrādāti PTAC pārbažu pamatprincipi likuma subjektiem;
- PTAC izstrādāti iekšējā audita funkcijas novērtēšanas pamatprincipi likuma subjektiem.

Būtiski uzsvērt, ka uzlabojas NILLTPFN izpratne uzraugamajās jomās (patērētāju kredītēšana un parādu atgūšana), pieaug PTAC subjektu ziņojumu skaits Finanšu izlūkošanas dienestam.

PATĒRĒTĀJU INDIVIDUĀLO SŪDZĪBU, STRĪDU IZSKATĪŠANA UN RISINĀŠANA



Patērētāju konsultāciju un sūdzību departamenta direktore
Edīte Drozda

Par iesniegumiem

2021.gadā PTAC saņemti 3815 rakstveida iesniegumi. Salīdzinājumā ar 2020.gadu saņemts par 747 iesniegumiem jeb 16% mazāk. 2020.gadā iesniegumu pieplūdums bija saistīts ar Covid-19 pandēmijas radītajām sekām, kā rezultātā patērētāji nevarēja izmantot iegādātās avio un izklaides pakalpojumu biļetes, tāpat tika veikti daudz distances pirkumi. 2021.gadā situācija bija stabilizējusies.

2021. gadā saņemtie iesniegumi pēc satura:

910	Citas pretenzijas
704	Preces/pakalpojuma nepiegāde (PTAL 30. pants)
675	Preces atbilstība līguma noteikumiem
621	Komercprakse, reklāma, e-komercija
265	Rēķini
214	Atteikuma tiesības
183	Avioregulas un citi aviopasažieru tiesību pārkāpumi (bagāža)
124	Tūrisma pakalpojumu noteikumi
121	Pakalpojuma atbilstība līguma noteikumiem
42	Līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošana un netaisnīgi līguma noteikumi
33	Citas iestādes kompetence
10	Normatīvo aktu skaidrojums
10	Cenu norādīšana
6	Par PTAC/darbinieku darbu (sūdzības)/ Informācija par PTAC darbu
4	Distances noteikumi
2	Jūras regulas pārkāpumi
2	Citi normatīvo aktu pārkāpumi

Aizvadītajā gadā tika saņemti 2484 iesniegumi par strīdiem starp patērētāju un komersantu. Strīds atrisināts 730 gadījumos, savukārt 1585 reizes iesniedzējam sniegts skaidrojums. Joprojām izskatīšanā ir pieci strīdi, 52 iesniegumi par strīdu tika atsaukti, savukārt atteikti – 57 gadījumos, pārsūtīti citām iestādēm gan Latvijā, gan ārvalstīs – 47 reizes.

Tāpat kā 2020.gadā, vislielākais iesniegumu skaits saņemts par Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 30.panta pārkāpumiem jeb preču un pakalpojumu nepiegādi pielīgtajos termiņos. Visvairāk sūdzību par preču un pakalpojumu nepiegādi saņemts saistībā ar internetā vai citādi distancē iegādātām precēm vai pakalpojumiem – 485. PTAC 2021.gada gaitā publiski ziņoja par vairākiem negodprātīgiem komersantiem, piemēram, SIA “Animo Forti” (www.inch2.com) un SIA “A.mēbeles.lv” (www.a-mebeles.lv), kas nepiegādāja preces nedz pielīgtajos termiņos, nedz arī vēlākā laika posmā, kā arī neatmaksāja par precēm samaksāto naudas summu. Arī 2021.gadā komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzējiem un izklaides pasākumu organizatoriem turpinājās problēmas ar saistību izpildi. Vairākos gadījumos Valsts policijā ierosināti kriminālprocesi.

Par preču atbilstību līguma noteikumiem saņemtas sūdzības par elektroprecēm – 152, apaviem – 98, mobilajiem telefoniem – 73, datortehniku, mēbelēm, apģērbu, transportlīdzekļiem un citām precēm.

2021.gadā, salīdzinot ar 2020.gadu, par 165 iesniegumiem jeb 135 % pieaudzis saņemto iesniegumu skaits par rēķiniem. Visvairāk sūdzību – 102 – par izrakstītajiem rēķiniem saņemts saistībā ar autostāvvietu izmantošanu, kad komersants uzlicis sodu par autostāvvietas noteikumu neievērošanu. Tāpat saņemtas 40 sūdzības par apsaimniekotāju izrakstīto rēķinu pamatotību, par strīdiem ar elektronisko pakalpojumu sniedzējiem – 55 sūdzības. Patērētāji sūdzējušies arī par sporta klubu un transportlīdzekļu iznomātāju izrakstīto rēķinu pamatotību.

Par 30 iesniegumiem jeb 42 % salīdzinājumā ar 2020.gadu samazinājies saņemto iesniegumu skaits par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu un netaisnīgiem līguma noteikumiem. Vairāk patērētāji sūdzas par negodīgu praksi, t.sk. tādu, kas varētu rasties netaisnīgu līguma noteikumu rezultātā. PTAC ir ieguldījis gadiem ilgu darbu gan komersantu, gan patērētāju izglītošanā par netaisnīgiem līguma noteikumiem, tāpat PTAC darbinieki apmācījuši dažādus juristus un tiesas darbiniekus, kā rezultātā attīstījusies tiesu prakse. Tādējādi iesniegumu skaita samazinājums norāda arī uz PTAC darba rezultātiem.

Savukārt salīdzinājumā ar 2020.gadu pieaudzis par tūrisma pakalpojumu noteikumiem saņemto iesniegumu skaits – par 87 iesniegumiem jeb 235 % vairāk.

2021.gadā saņemti 354 pārrobežu iesniegumi. Salīdzinot ar 2020.gadu, pārrobežu iesniegumu skaits ir samazinājies par 277 jeb 44%. Pārrobežu iesniegumi galvenokārt tika iesniegti par avio pakalpojumiem. Par avio pakalpojumiem 2021.gadā saņemti 184 iesniegumi (2020.gadā saņemts 731 iesniegums, 2019.gadā – 1275). Iesniegumu skaita samazinājums saistīts ar to, ka aviācijas nozare joprojām nav atjaunojusi lidojumus pirms pandēmijas apmērā, tāpēc PTAC nesaņem tādu pašu sūdzību skaitu kā iepriekš. Vienlaikus strīdi par atceltajiem lidojumiem Covid-19 radīto ierobežojumu dēļ un saistībā ar naudas atmaksu par biļetēm ir atrisināti.

Joprojām ir aktuālas sūdzības par iegādātajiem televizoriem, kad patērētāji, izpakojojot preci, ir konstatējuši bojājumus (mehāniskus defektus). Televizori var būt gan pasūtīti interneta veikalā, gan iegādāti veikalā klātienē. Tāpat arī piegāde var būt veikta ar kurjeru vai patērētājs pats vedis televizoru mājās. Strīdi rodas pat tad, ja veikalā prece tikusi demonstrēta patērētājam, bet mehāniskais bojājums konstatēts mājās, izpakojojot preci.

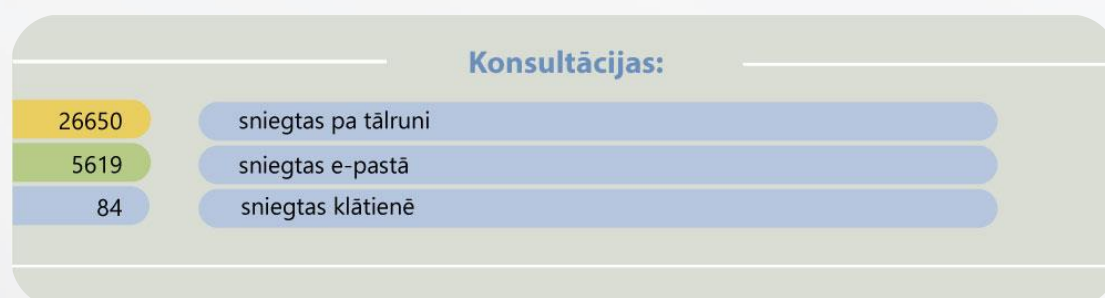
PTAC satrauc arī lietotu automašīnu iegādes jautājumi. Automašīnas uzreiz pēc iegādes, neilgi lietojot, salūzušas. Patērētāji uzskata, ka komersanti nav bijuši godprātīgi, jo automašīnas neatbilst vidējam stāvoklim pat līdzīgām automašīnām. Jānorāda uz vairākām no sūdzībām izrietošām problēmām. Atgriezti odometra rādījumi sakrīt ar CSDD datu bāzē reģistrētajiem, bet nesakrīt, ja datus pārbauda pie autorizēta dīlera/servisa. Tiek reklamēts, ka automašīnām pirms to izlikšanas pārdošanā veikta diagnostika, kas apliecina, ka automašīna ir labā tehniskā stāvoklī bet, patērētājam, pēc automašīnas iegādes veicot diagnostiku, atklājas ļoti daudz defektu, arī nozīmīgu. PTAC ieskatā problēmas lietoto automašīnu tirgū ir saistītas arī ar to, ka patērētāji iegādājas mazbudžeta automašīnas, kas ir sliktā tehniskā stāvoklī, tāpēc nākas saskarties ar problēmām, veicot remontu un novēršot defektus. Tāpat patērētājiem nav iespēju iegādāties dārgākas un jaunākas automašīnas, līdz ar to tiek slēgti ilgtermiņa nomas līgumi, līzings utt., kas satur patērētājiem nedraudzīgus un reizēm pat netaisnīgus noteikumus.

Patērētāji sūdzas par precēm, kas tiek reklamētas kā mitrumizturīgas, piemēram, mobilie tālruņi, viedpulksteņi. Pēc šādu preču iegādes tām konstatēti defekti, kas radušies no mitruma iekļūšanas korpusā. Risinot patērētāju sūdzības, PTAC saņēmts komersanta skaidrojums par to, ko nozīmē mitrumizturības klase un kā tā darbojas. No komersanta skaidrojuma izriet, ka mitrumizturība precēm netiek nodrošināta visā preces lietošanas laikā. Lietojot preci un tai saskaroties ar ūdeni, mitrumizturība samazinās. Līdz ar to starp patērētājiem un pārdevējiem rodas strīdi par mitruma rezultātā radītiem bojājumiem. Jānorāda, ka, reklamējot šādas preces, patērētājiem netiek izskaidrots, ka mitrumizturība nav absolūta preces īpašība – tā mainās atkarībā no izmantošanas paradumiem.

Līdz ar to joprojām kā viena no galvenajām un būtiskajām patērētāju tiesībām, kas patērētājiem jāatceras un jāpieprasa, ir tiesība uz izsmeļošu un patiesu informāciju par preci un pakalpojumu.

Par konsultācijām

2021.gadā PTAC ir sniedzis 32 353 konsultācijas. Salīdzinot ar 2020.gadu, 2021.gadā konsultāciju skaits samazinājies par 9494.



Konsultāciju skaita samazinājums saistīts ar to, ka nav iespējams sniegt konsultācijas klātienē, jo ir patērētāju kategorija, kas dažādu iemeslu dēļ neprot sazināties, izmantojot elektronisko sakaru līdzekļus. Tāpat patērētāji un komersanti jau ir pieraduši dzīvot Covid-19 krīzes apstākļos un pārzina savas tiesības un pienākumus.

Visvairāk konsultāciju sniegts, skaidrojot normatīvos aktus – 10648. Sekojošo visvairāk konsultāciju sniegts par preces atbilstību līguma noteikumiem – 5408. Tāpat patērētāji interesējušies par PTAC darbu 4747 reizes un par citu iestāžu kompetencē esošiem jautājumiem 471 reizi.

Saistībā ar ierobežojumiem klātienē iegādāties preces, patērētāji tās iegādājās, slēdzot distances līgumus. Līdz ar to, salīdzinot ar 2020.gadu, ir pieaudzis konsultāciju skaits par atteikuma tiesību izmantošanas kārtību. Gada sākumā par atteikuma tiesību izmantošanas kārtību daudz interesējās komersanti, jo noteikto ierobežojumu dēļ mainīja tirdzniecības veidu no tirdzniecības klātienē uz distances tirdzniecību. 2021.gadā vairāk nekā uz pusi ir samazinājies sniegto konsultāciju skaits par preces un pakalpojumu nepiegādi (PTAL 30.pants).

Neskatoties uz to, ka kopējais sniegto konsultāciju skaits ir samazinājies, preču saraksts, par ko ir saņemts visvairāk sūdzību, ir palicis nemainīgs – elektropreces, apavi, mobilie telefoni un datortehnika. 2021.gadā ir pieaudzis konsultāciju skaits par transportlīdzekļiem. Tas, iespējams, saistīts ar to, ka bija problēmas ar jaunu auto iegādi un patērētāji bija spiesti iegādāties lietotus auto, kam savukārt atklājās neatbilstības.

Par pakalpojumiem visvairāk konsultāciju sniegts saistībā ar izklaides, sporta un atpūtas pakalpojumiem – 1292. Par tūrisma pakalpojumiem sniegtas 1675 konsultācijas. Patērētājus interesējuši jautājumi arī saistībā ar elektronisko sakaru pakalpojumiem – 1160, kreditēšanu – patēriņa kredītiem – 865; apsaimniekošanas pakalpojumiem – 852 un parādu atgūšanas pakalpojumiem – 678.

Par Patērētāju strīdu risināšanas komisiju

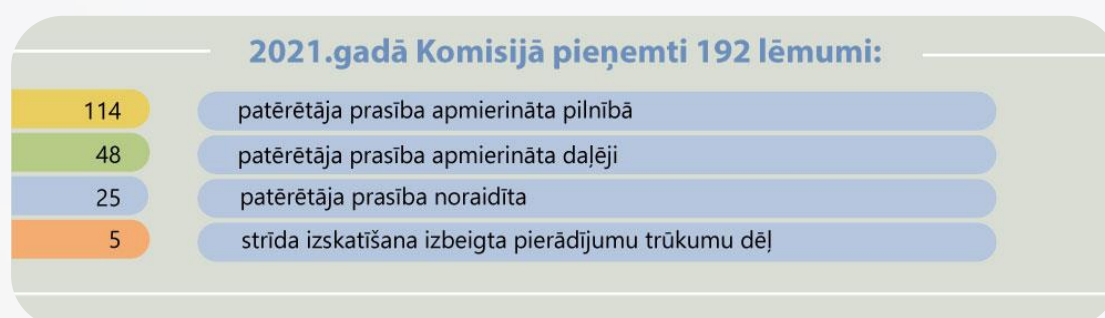
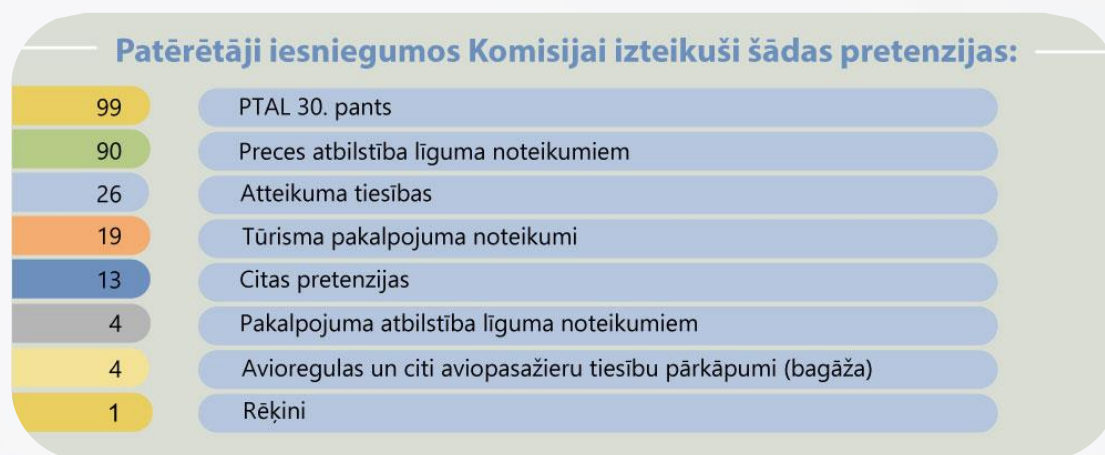
2021.gadā saņemti 256 Patērētāju strīdu risināšanas komisijai (turpmāk – Komisijai) adresēti iesniegumi. Salīdzinājumā ar 2020.gadu saņemts par 58 iesniegumiem jeb 29 % vairāk.

2021.gadā Komisijas kompetence ir paplašināta ar divām jaunām jomām – elektriskie skrejriteņi un roboti putekļsūcēji –, līdz ar to šobrīd Komisiju ir iespējams sasaukt 25 patērētājiem aktuālās jomās.

Dažās aktuālās jomās nav iespējams sasaukt Komisiju, jo komersantu biedrības nav deleģējušas savus pārstāvjus. Šādas jomas ir: bērnu preces, sporta preces, juvelierizstrādājumi un pulksteņi, dārza tehnika un traktortehnika, sadzīves preces. PTAC aktīvi strādā ar komersantu biedrībām, stāstot par Komisijas attīstības nozīmīgumu patērētāju tiesību aizsardzībā un komersantu ieguvumiem, piedaloties savas jomas regulēšanā.

No saņemtajiem 256 Komisijai adresētajiem strīdiem, 46 strīdi saņemti no Eiropas patērētāju informēšanas centra Latvijā. Salīdzinot ar 2020.gadu, ir pieaudzis saņemto pārrobežu strīdu skaits. Eiropas patērētāju informēšanas centrs Latvijā ir aktīvi iesaistījies Komisijas darbībā, virzot patērētāju iesniegumus izskatīšanai.

2021. gadā SIT platformā⁶ saņemtas divas sūdzības.



50 lēmumi pieņemti par 2020.gadā saņemtajiem strīdiem, 142 lēmumi par 2021.gadā saņemtajiem strīdiem. No pieņemtajiem 162 labvēlīgajiem lēmumiem ir izpildīti 65 jeb 40 %.

⁶ Eiropas Komisijas platforma strīdu izšķiršanai tiešsaistē.

PREČU UN PAKALPOJUMU TIRGUS UZRAUDZĪBA



Preču un pakalpojumu uzraudzības departamenta direktore /
iestādes direktora vietniece
Linda Rinkule

2021.gadā realizēti deviņi tirgus uzraudzības projekti un veiktas 2603 pārbaudes. Pārskata periodā veiktas 1568 preču modeļu pārbaudes, neatbilstības konstatētas 1067 preču modeļiem. Lielākais neatbilstību skaits bija energomarķējuma neesamība vai tā nepilnības 786 modeļiem. PTAC 2021.gadā veica 240 preču modeļu ekspertīzes.

No Valsts ieņēmumu dienesta Muitas pārvaldes saņemti 570 pieprasījumi un veikta 2672 preču modeļu atbilstības izvērtēšana saskaņā ar drošuma kritērijiem un spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem. 488 modeļi tika atzīti par neatbilstošiem normatīvajām prasībām, 329 modeļiem pēc neatbilstību novēršanas un papildu dokumentācijas iesniegšanas sniegts atkārtots atzinums ar atļauju laist brīvā apgrozībā.

Veiktas 240 ekspertīzes:

50	Elektroiekārtas
45	Rotaļlietas
37	Būvizstrādājumi
31	Mērīšanas līdzekļi
30	Radioiekārtas
8	Bezpilota gaisa kuģi
10	Ekodizains
9	Individuālie aizsardzības līdzekļi
6	Riteņtransporta līdzekļi
5	Kuģi un to aprīkojums
5	Kāpnes
4	Atpūtas kuģi

Iepirkuma nosaukums	Laboratorija
Logu paraugu siltumcaurlaidības koeficienta noteikšana testējot	RISE Research Institutes of Sweden AB
Elektropreču paraugu testēšana, pārbaudot to atbilstību būtiskajām elektrodrošuma	Center for Testing and European Certification Ltd.
Radioiekārtu un bezpilota gaisa kuģu un to sistēmu preču paraugu testēšana	SIA "TUV Nord Baltik"
Slodzi nesošo koka konstrukciju stiprinājumu paraugu testēšana	Eurofins Expert Services Oy
Mūra elementu un pārsedžu paraugu testēšana	AS Teede Tehnokeskus
Ugunsdrošo durvju, vārtu, auduma aizkaru un logu testēšana	SIA "Bureau Veritas
Siltumizolācijas materiālu paraugu testēšana	RISE Research Institutes of Sweden AB
Elektropreču paraugu testēšana, pārbaudot to atbilstību būtiskajām elektrodrošuma	SIA "TUV Nord Baltik"
Mūra elementu paraugu testēšana	Teede Tehnokeskus AS
Kuģu aprīkojuma paraugu testēšana	Eurofins Expert Services Oy
Mūra elementu paraugu testēšana	Teede Tehnokeskus AS

4.1. Prioritāro jomu uzraudzība

Rotāļietas

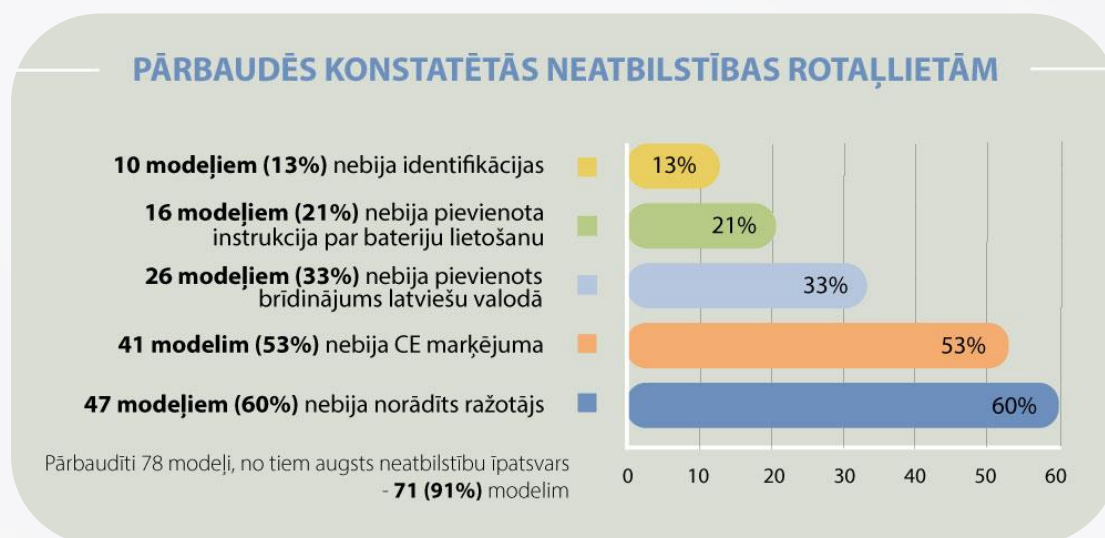
Projektā veiktas 30 rotaļlietu modeļu ekspertīzes un 78 rotaļlietu modeļu atbilstības pārbaudes. Ņemot vērā negadījumus, par kuriem ziņoja Bērnu klīniskās universitātes slimnīca, PTAC 2021.gadā uzraudzības darbības šajā jomā koncentrēja uz magnētiskajām rotaļlietām. Magnētiskās rotaļlietas, kas ietver mazus, spēcīgus magnētus, ko var viegli norīt bērni, ir ļoti bīstamas bērniem. Ja šīs detaļas tiek norītas, tās var radīt paliekošas, nopietnas sekas bērnu veselībai, jo tie var savilkties un bojāt vai pat izcaurumot zarnu sieniņas. Ļoti populāri bērnu vidū ir magnētu konstruktori, tā saucamie "Neocube", kas satur šādus nelielus, bet ļoti spēcīgus magnētus. PTAC 2021.gadā šādas rotaļlietas konstatēja 17 e-komercijas platformas piedāvājumos (112 modeļi) un pieprasīja atbilstības novērtēšanas dokumentus. Pēc tam, kad tādi netika iesniegti, PTAC pieprasīja šos piedāvājumus izņemt no platformu piedāvājumiem.



No 30 rotaļlietu paraugiem, kas tika nodoti ekspertīzei, 19 modeļi bija magnētiskās rotaļlietas, kam tika pārbaudīts magnētiskās plūsmas indekss un sīko detaļu pieejamība. 12 modeļiem tika pārbaudīts ķīmisko vielu sastāvs. Neatbilstības būtiskajām drošuma prasībām konstatētas astoņiem (27 %) paraugiem:

- magnētiskās plūsmas indekss (2,5-23,4 reizes) – 5 paraugi;
- fizikālās un mehāniskās īpašības (forma/dizains) – 2 paraugi;
- bors (2,94-8,48 reizes) – 1 paraugs.

Pārbaudot 78 modeļus ar administratīvās pārbaudes metodēm, konstatēts augsts neatbilstību īpatsvars **71 (91%) modelim**:



Individuālie aizsardzības līdzekļi

2021.gadā PTAC piedalījās Eiropas Komisijas projekta „Saskaņotas darbības produktu drošībai 2020” aktivitātē “CASP CORONA”, kuras mērķis bija testēt individuālos aizsardzības līdzekļus (respiratori, aizsargcimdi), kas tiek izmantoti Covid-19 seku likvidēšanai (ņemot vērā pieejamos finanšu līdzekļus, aktivitātes laikā respiratoriem tika pārbaudīti tikai divi tehniskie parametri – filtrācijas efektivitāte un noplūdes daudzums).

Aktivitātes laikā PTAC izņēma **trīs** FFP2 respiratorus un **trīs** vienreizlietojamus aizsargcimdus. No **trīs** respiratoriem **vienam** FFP2 respiratoram ar vārstu konstatēts, ka tā noplūdes daudzums ir 24%, kas ir būtiski augstāks nekā noteikts Standartā EN 149⁷ (noplūde FFP2 respiratoram nedrīkst pārsniegt 11%).

No **trīs** testētajiem aizsargcimdiem **vienā** gadījumā konstatēts, ka cimdu aizsardzības līmenis neatbilst ražotāja norādītajam (saskaņā ar ražotāja norādīto aizsargcimds klasificējams kā B tipa, bet testēšanas laikā konstatēts, ka testētie cimdi nodrošina zemāku aizsardzību līmeni un klasificējami kā C tipa aizsargcimdi saskaņā ar standartā EN 374⁸ noteikto).

⁷ EN 149+A1:2009 “Elpošanas ceļu aizsardzības līdzekļi. Filtrējošas pusmaskas aizsardzībai pret sīkajām daļiņām. Prasības, pārbaude, marķēšana”

⁸ EN 374 “Aizsargcimdi pret bīstamām ķīmiskām vielām un mikroorganismiem. 1.daļa: Terminoloģija un veikspējas prasības ķīmisko risku gadījumā”

Koprojektā, ņemot vērā visu ES dalībvalstu produktu paraugus, vairāk kā 80% no testētajiem respiratoriem neatbilda noteiktajām prasībām.

Kāpnes

Kāpņu projektam tika atlasītas **piecas** slietnes (kāpnes ar platformu un roku balstu) un nodotas testēšanas laboratorijai.

Testēšanas laikā no **piecām** kāpnēm **divos** gadījumos konstatētas būtiskas neatbilstības:

- **vienam** paraugam funkcionālie izmēri neatbilda izvirzītajam prasībām, pie slodzes būtiski deformējas kāpņu pakāpieni, kājas un platforma, kā arī pie slodzes 73N (robežvērtība 150 N) atdalās kāpņu priekšējās kājas pretslīdes plastmasas detaļa (*foot*);
- **vienam** paraugam - pie slodzes būtiski deformējās kāpņu balsta un atbalsta kājas.



Tirdzniecības vietu pārbaudes par epidemioloģisko prasību ievērošanu un COVID-19 ierobežošanu

PTAC mērķis 2021. gadā, līdzīgi kā iepriekš, bija iespējami efektīvāk iesaistīties Covid-19 infekcijas izplatības ierobežošanas pasākumu uzraudzībā. PTAC sniedza atbalstu COVID-19 seku likvidēšanā, veicot sekojošus pasākumus:

- tirdzniecības vietu un pakalpojumu sniedzēju epidemioloģisko prasību ievērošanas pārbaudes;
- sejas masku un dezinfekcijas līdzekļu cenu un pieejamības monitorings;
- dokumentācijas izvērtēšana valsts iepirkumos individuālo aizsardzības līdzekļu un higiēnisko sejas masku jomā.

PTAC laika posmā no 2021.gada 15. februāra līdz 27. decembrim apsekoja **2007** tirdzniecības vietas ar mērķi pārbaudīt epidemioloģisko prasību ievērošanu tirdzniecības vietās (Noteikumi Nr.3601⁹; Rīkojums Nr.720¹⁰ un Noteikumi Nr. 622¹¹). Tajās tirdzniecības vietās, kur tika konstatēti būtiski epidemioloģisko prasību pārkāpumi, tika sastādīti pārbaudes akti. Kopā sastādīti **581** akti, tajā skaitā **16** atkārtotu pārbažu akti.

Nemot vērā gada laikā daudzkārt mainītos nosacījumus attiecībā uz tirdzniecības vietu darbību, iekšējās kontroles sistēmu izstrādi un preču sortimentu gradāciju, komersantiem bieži vien nebija izpratnes par tā brīža epidemioloģiskajām prasībām un atbildību. Vienlaikus bija neizpratne par noteikumu grozījumiem un jauno prasību ieviešanai noteikto loti īso termiņu. Tādēļ pārbaudēs tika ieguldīts liels darbs, skaidrojot attiecīgā laika posmā spēkā esošo normatīvo aktu prasības. Pēc skaidrojumu saņemšanas pārsvarā visi komersanti pārkāpumus novērsa jau pārbaudes laikā, bet tur, kur to nevarēja izdarīt, PTAC aicināja atbildīgos darbiniekus neatbilstības novērst pēc iespējas īsākā laika periodā.

Epidemioloģisko prasību ievērošanas pārbaudes tika veiktas visos lielākajos Latvijas novados. Veicot pārbaudes attālākajos reģionos, neatbilstības konstatētas mazāk nekā dažviet Rīgā un Pierīgā. Attālākajos reģionos tika novērots, ka daudzviet pārkāpumi bija saistīti ar apgrūtināto sertifikātu verifikācijas nolasīšanu sliktā interneta pārklājuma dēļ, tādejādi radot rindas pie veikala. Tāpat tika konstatēta cilvēku ielaišana bez sertifikāta pārbaudes un atsevišķos gadījumos arī veikala darbības pārtraukšana.

Būtiskāko neatbilstību gadījumos, lai pārliecinātos par norādīto neatbilstību izpildi, PTAC veica **16** atkārtotas pārbaudes un konstatēja, ka visi komersanti, izņemot SIA “Maxima Latvija”, konstatētās neatbilstības bija novērsuši. SIA “Maxima Latvija” tika piemērots administratīvais sods un pārkāpumi pēc tam tika novērsti.

2021.gadā PTAC sniedza atbalstu Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centram un pēc tā reorganizācijas Valsts aizsardzības loģistikas un iepirkumu centram, vērtējot dokumentāciju un preces un iepakojuma marķējuma atbilstību Regulas 2016/425 prasībām, kā arī konsultējot par individuālo aizsardzības līdzekļu jomas prasībām. Piedāvājumu vērtēšana notika no 2021.gada janvāra līdz pat oktobra beigām. Tika vērtēti respiratoru, higiēnisko masku un cimdu piedāvājums. Tika izvērtēti **48** piedāvājumi (FFP3 respiratori **15** piedāvājumos, FFP2 respiratori **divos** piedāvājumos, cimdi **14** piedāvājumos un higiēniskās sejas maskas **17** piedāvājumos).

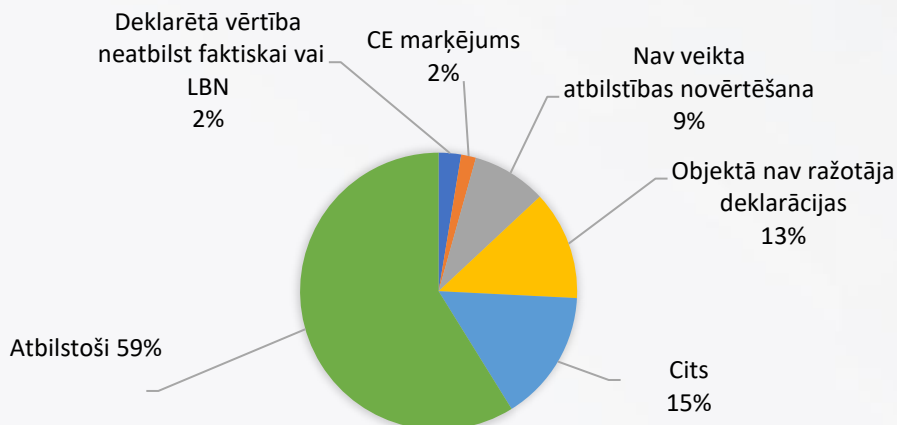
Būvizstrādājumi

2021. gadā par būvizstrādājumiem uzsāktas 75 lietas, no tām 26 būvlaukumu pārbaudes un 27 ekspertīžu lietas. Neatbilstības konstatētas 56 lietās jeb 75 % gadījumu, pārbaudot 345 būvizstrādājumus, no kuriem neatbilstības konstatētas 142 gadījumos (41 %). Konstatētās neatbilstības apkopotas 1. attēlā.

⁹ Ministru kabineta 2020.gada 9.jūnija noteikumu Nr. 360 “Epidemioloģiskās drošības pasākumi Covid-19 infekcijas izplatības ierobežošanai”

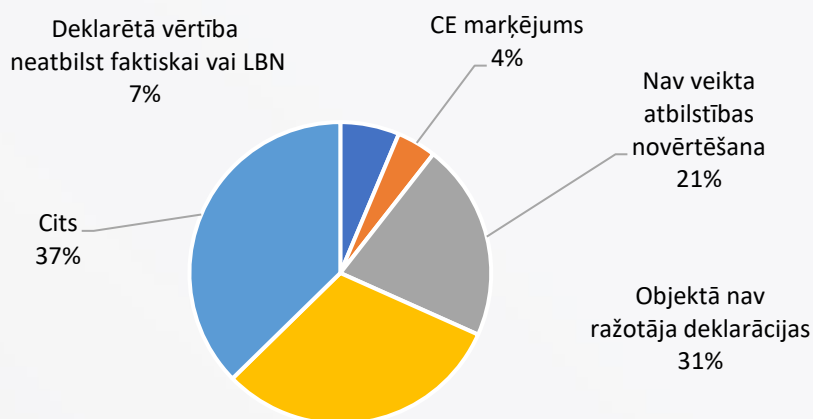
¹⁰ Ministru kabineta 2021.gada 8.oktobra rīkojums Nr. 720 “Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu”

¹¹ Ministru kabineta 2021.gada 28.septembra noteikumos 662 “Epidemioloģiskās drošības pasākumi Covid-19 infekcijas izplatības ierobežošanai”



1.att. Neatbilstību attiecība 2021. gadā pārbaudītajiem izstrādājumiem

Izskatot rezultātus, jāsecina, ka neatbilstību īpatsvars pieaudzis līdz 41%, salīdzinot ar iepriekšējiem pieciem gadiem. No 2021. gadā konstatētajām neatbilstībām 28% gadījumu tās ir uzskatāmas par būtiskām – faktiskās ekspluatācijas īpašības neatbilst deklarētajām vai būvizstrādājumam nav veikta atbilstības novērtēšana (skat.2.att.). Piemēram, nesošo koka konstrukciju metāla stiprinājumu gadījumā ražotājs RKF SIA “Nākotne” bija formāli iesaistījusi paziņoto iestādi, taču ražotājam nebija testēšanas rezultātu, ko uzrādīt. Savukārt betona pakāpienu ražotāji SIA “SV STEPS” un SIA “Antbūve” nav veikuši atbilstības novērtēšanu saskaņā ar piemērojamo standartu un Regulas 305/2011¹² prasībām. Par faktisko īpašību atbilstību deklarētajām skatīt atskaites 2. nodaļu. Zem citām neatbilstībām ir atzīmēti gadījumi, kad atbilstības dokumentācijā trūkst norāde par Regulu 305/2011, deklarētās īpašības u.c.

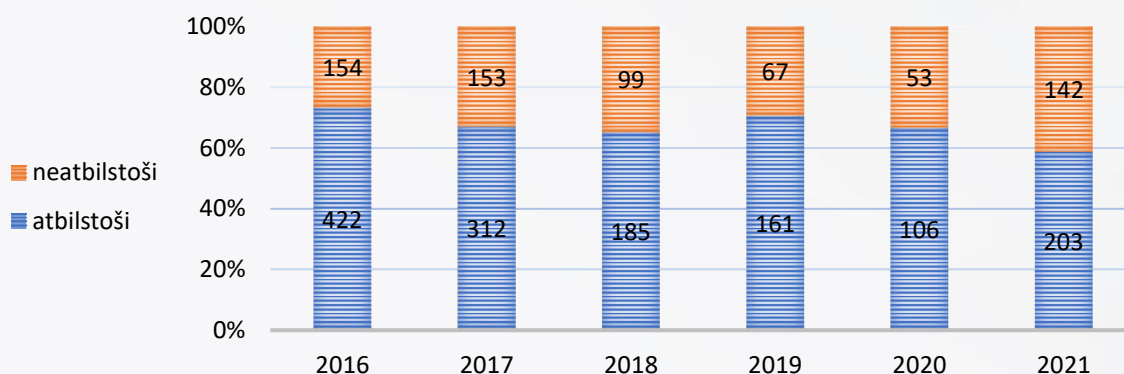


2.att. Neatbilstību sadalījums pa veidiem

Apturēta 40 būvizstrādājumu modeļu piedāvāšana tirgū, kopā 13 062 vienības. No tiem četri logu modeļi, 276 vienības tika iznīcinātas.

Rezultāti ir likumsakarīgi, jo aptvertas problemātiskās būvizstrādājumu produktu grupas, kur jau bija novērotas neatbilstības, piemēram, stikloto konstrukciju jomā un nesošo koka konstrukciju metālu stiprinājumu jomā. Kopējs salīdzinājums par pēdējo sešu gadu rezultātiem parādīts 3. attēlā.

¹² Eiropas Parlamenta un Padomes 2011.gada 9.marta Regula Nr.305/2011, ar ko nosaka saskaņotus būvizstrādājumu tirdzniecības nosacījumus un atceļ Padomes Direktīvu 89/106/EEK



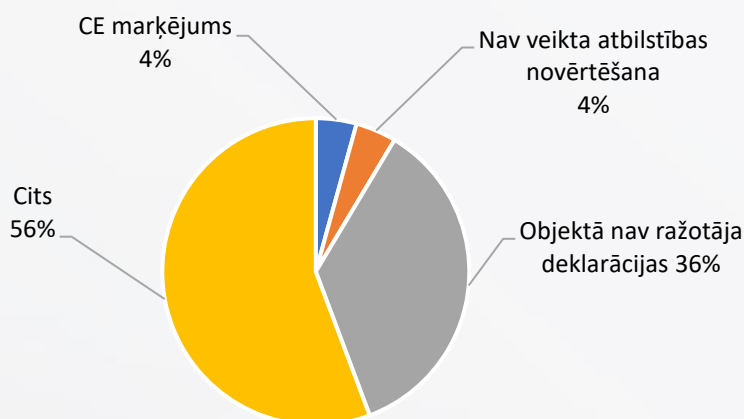
3.att. Būvizstrādājumu uzraudzības rezultātu salīdzinājums par pēdējiem sešiem gadiem

Būvizstrādājumu kontrole būvlaukumos

Veiktas 26 pārbaudes būvlaukumos, pārbaudot 236 būvizstrādājumu modeļus, kas ietekmē būves mehānisko stiprību, stabilitāti, ugunsdrošību un energoefektivitāti. Neatbilstības konstatētas visās lietās.

Jāatzīmē, ka saskaņā ar iegūtajiem 2021. gada rezultātiem ir bijis pamats pārbaudīt par prioritāri izvirzītās būvizstrādājumu grupas – logus, durvis, nesošo koka konstrukciju metāla stiprinājumus u.c. Bieži sērijveida izstrādājumiem (logi, durvis, siltumizolācijas materiāli u.c.) tiek mainīts izstrādājuma tips, piemēram, mainīta tehnoloģija, izejmateriāli, tiek novērtētas jaunas ekspluatācijas īpašības, bet Latvijā tos turpina piedāvāt ar iepriekš (pirms izmaiņu veikšanas) izdotiem atbilstības dokumentiem, līdz ar to identifikācija vai deklarācijas numurs nesakrīt ar to, kas norādīts uz būvizstrādājuma vai tā iepakojuma. Ja būvizstrādājuma ekspluatācijas īpašības ir mainījušās, tad tas var ietekmēt būves būtiskās prasības.

Visvairāk neatbilstību konstatēts attiecībā uz būvizstrādājumu nenodrošināšanu ar atbilstību apliecinošajiem dokumentiem un tajos esošajām formālām neatbilstībām attiecībā uz norādīto informāciju – trūkst daļas no ekspluatācijas īpašībām, paziņotās iestādes numura un ekspluatācijas īpašību noturības novērtējuma un pārbaudes sistēmas, kā arī norādītas neatbilstošas standartu versijas vai dokumentu tulkojumi valsts valodā. Visos gadījumos pārbaudes rezultātā formālās neatbilstības tika novērstas.



4. att. Neatbilstību sadalījums būvlaukumos konstatētajām neatbilstībām

Logu uzraudzības un ekspertīzes rezultāti

2021. gadā uzsāktas 16 lietas. No tām viena lieta ierosināta, pamatojoties uz sūdzību, pārējās – tirgus uzraudzības rezultātā.

Paraugi paņemti no septiņiem komersantiem. No septiņiem logu modeļiem, kas nodoti testēšanai, pieciem jeb 71% gadījumu faktiskās ekspluatācijas īpašības neatbilda deklarētajām. Ekspertīzes rezultātā netika konstatētas neatbilstības Latvijā ražotajiem logiem. Arī 2019. un 2020. gadā novērots, ka pārbaudītajiem Latvijā ražotajiem logiem faktiskās īpašības atbilda deklarētajām. Neatbilstību procents trīs gadu uzraudzības rezultātā joprojām saglabājas virs 70%.

Visos neatbilstību gadījumos tika ierosinātas administratīvā pārkāpuma lietas par neatbilstošu logu piedāvāšanu tirgū, nenodrošinot tos ar atbilstību apliecinošajiem dokumentiem atbilstoši Būvniecības likuma 29. panta pirmajai daļai.

Veicot logu iegādi, PTAC amatpersonas lūdza uzrādīt logu lietošanas, montāžas pārvietošanas instrukcijas, taču tikai atsevišķos gadījumos tās tika pievienotas vai izsniegtas. Saskaņā ar risku, ka, patērētājiem un citiem lietotājiem veicot nepareizu pārvadāšanu, uzglabāšanu un montāžu, logs var tikt bojāts, deformēts, kā rezultātā tas iebūvēts nesasniedz to veikspēju, ko ražotājs paredzējis.

Papildus logu pārbaudēs konstatēts, ka piegādāti cita ražotāja (nevis pasūtījumā norādītā) logi un atsevišķos gadījumos tika traucēta pārbaužu veikšana.

Par neatbilstošajiem Polijā ražotajiem logiem ir informēta Polijas tirgus uzraudzības iestāde, kas ir atsaukusies PTAC aicinājumam un veic uzraudzību.

Ņemot vērā rezultātus, joprojām saskaņā ar risku attiecīgo būvizstrādājumu izvēlē, piemēram, energoefektivitātes paaugstināšanas nolūkā, jo nepatiesas deklarētās vērtības sniegšana var radīt zaudējumus pasūtītājam un klientam, tādēļ būvei netiks panākta pasūtītā un vēlāmā energoefektivitāte.

2021. gada 28. maijā veikta logu piegādes ķēdē iesaistīto informēšana par prasībām logiem. Semināra prezentācija pieejama PTAC mājaslapā¹³ un semināra ieraksts PTAC Youtube kanālā.¹⁴ Novērots, ka pēc tam pieaugusi interese par logu atbilstību prasībām, gan komunicējot lietu virzību gaitā, gan konsultējot telefoniski vai rakstiski.

Ugunsdrošo durvju ekspertīzes rezultāti

2021. gada nogalē uzsākta ugunsdrošo durvju uzraudzība ar paraugu testēšanu. Izņemot durvju paraugus ekspertīzei, novērots, ka durvju ražotājs nav iekļāvis komplektā ugunsdrošo furnitūru. Vienā gadījumā izplatītājs nodrošināja rokturi un slēdzeni, ko bija pats iegādājies pie cita Latvijas izplatītāja. Otrā gadījumā pēc saziņas ar ražotāju tas nodrošināja roktura un slēdzenes piegādi PTAC. Nepiemērotas furnitūras izvēle var būtiski ietekmēt durvju ugunsizturību un citas īpašības, līdz ar to ražotājam komplektā ir jānodrošina atbilstoša furnitūra vai jāsniedz precīza informācija par to, kādu furnitūru patērētājam izvēlēties.

Izņemti divi ugunsdrošo koka iekšdurvju paraugi, uz ko nav attiecināmas Regulas Nr.305/2011 prasības, bet atbilstoši Noteikumu Nr.333¹⁵ prasībām jābūt

¹³ <https://www.ptac.gov.lv/lv/buve-drosi>

¹⁴ <https://www.youtube.com/watch?v=TxLFMSvArww>

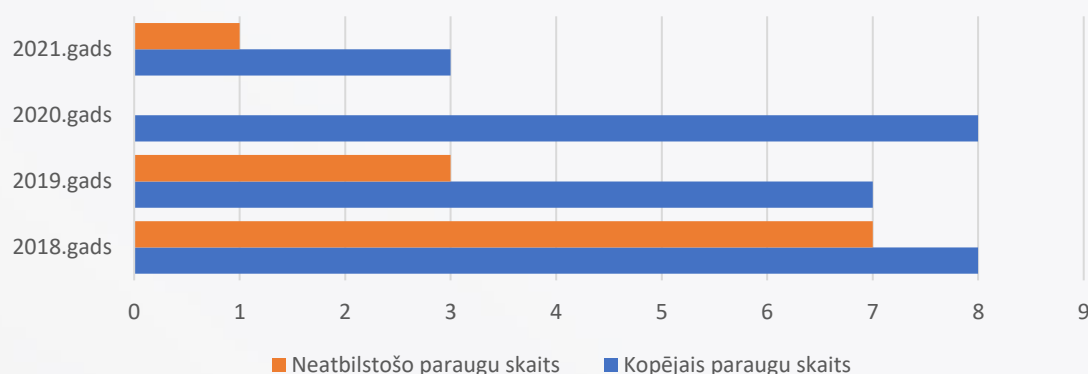
¹⁵ Ministru kabineta 2015. gada 30. jūnijā noteikumu Nr.333 "Noteikumi par Latvijas būvnormatīvu LBN 201-15 "Būvju ugunsdrošība"

pārbaudītam saskaņā ar standartu LVS EN 1634-1+A1:2018¹⁶ un klasificētiem atbilstoši standartam LVS EN 13501-2:2016.¹⁷

Sākotnējie rezultāti parāda, ka durvis izturēja testēšanu un ekspertīzē sasniedza deklarēto ugunsizturības klasi. Jāvērš uzmanība, ka pirms testēšanas ražotājam pieprasīta pilna tehniskā dokumentācija, lai veiktu testu tieši pēc tādiem pašiem nosacījumiem, kā to darījis ražotājs. Vienā gadījumā tikai pēc PTAC amatpersonu neatlaidīga pieprasījuma tika izsniegta lietošanas, montāžas instrukcija latviešu valodā, kas ir svarīga lietotājam. Līdz ar to saskatāmi riski, ka patērētāji šādu informāciju var nesaņemt, durvis netiks montētas pēc ražotāja norādītās instrukcijas, izmantojot tādus materiālus (tai skaitā sienai un ailēm), kādus paredzējis ražotājs, un ugunsizturība netiks nodrošināta.

Brūga uzraudzības un ekspertīzes rezultāti

Projekta īstenošanas laikā tika izņemti trīs betona seguma bloku (turpmāk – bruģis) paraugi. No izņemtajiem paraugiem vienam reālā šķeļamības stiprība nesasniedz standartā noteikto vērtību, līdz ar to šis paraugs tika atzīts par neatbilstošu prasībām. Veicot padziļinātu ražošanas procesa kontroles pārbaudi, vienam betona seguma bloku ražotājam tika konstatētas neatbilstības ražošanas procesa rokasgrāmatas saturā un produkcijas izsekojamības nodrošināšanā. Ražotājs pēc aicinājuma neatbilstības novērsa.



5.att. Betona seguma bloku ekspertīzes rezultāti

Brūga uzraudzības rezultātā kopš 2018. gada kopējais atbilstības līmenis ir uzlabojies, skatīt 5. attēlu.

Mūra elementu ekspertīzes rezultāti

Projektā tika izņemti un nosūtīti ekspertīzes veikšanai divi mūra elementu paraugi:

- 1) gāzbetona starpsienu plātnes paraugs, kas ražots saskaņā ar standartu EN 771-4¹⁸;

¹⁶ LVS EN 1634-1+A1:2018 "Durvju un aizvirtņu bloku, atveramu logu un ēku būvapakalumu elementu ugunsizturības un dūmu kontroles testi. 1. daļa: Durvju, aizvirtņu bloku un atveramu logu ugunsizturības testi"

¹⁷ LVS EN 13501-2:2016 "Būvizstrādājumu un būvelementu klasifikācija pēc to ugunsizturības. 2. daļa: Klasifikācija, lietojot ugunsizturības testu datus, izņemot ventilācijas sistēmām paredzētos izstrādājumus"

¹⁸ EN 771-4:2011+A1:2015 "Sienu mūra elementu specifiskācija. 4. daļa: Autoklāvētā gāzbetona mūra elementi"

2) keramzītbloka paraugs, kas ražots saskaņā ar standartu EN 771-3¹⁹.

Paraugiem tika pārbaudītas šāds ekspluatācijas īpašības:

- spiedes stiprība;
- blīvums.

Testēšanas rezultātā abiem paraugiem neatbilstības deklarētajām ekspluatācijas īpašībām netika konstatētas.

Cementa ekspertīzes rezultāti

Projektā tika izņemti un nosūtīti ekspertīzes veikšanai septiņi cementa paraugi: seši paraugi, kas ražoti saskaņā ar standartu EN 197-1²⁰ un viens paraugs, kas ražots saskaņā ar standartu EN 14647²¹. Viens no paraugiem tika izņemts sadarbībā ar VID Muitas pārvaldi uz robežas importa brīdī, paraugu ņemot no vagoniem, ar kuriem cements tika ievests.

Testēšanas rezultātā paraugiem neatbilstības deklarētajām ekspluatācijas īpašībām netika konstatētas.

Tirgus uzraudzības rezultātā konstatēts viens neidentificējams cements, kurš no tirgus izņemts.

Energomarkējuma pārbaudes

2021. gadā EEPLIANT3 (Eiropas Savienības kopprojekts energomarkējuma un ekodizaina prasību uzraudzībai) ir veikta priekšizpēte 20 precēm, veiktas 22 padziļinātas dokumentu pārbaudes, tāpat turpinātas 2020. gadā iesāktās un 10 preces nosūtītas testēšanai.

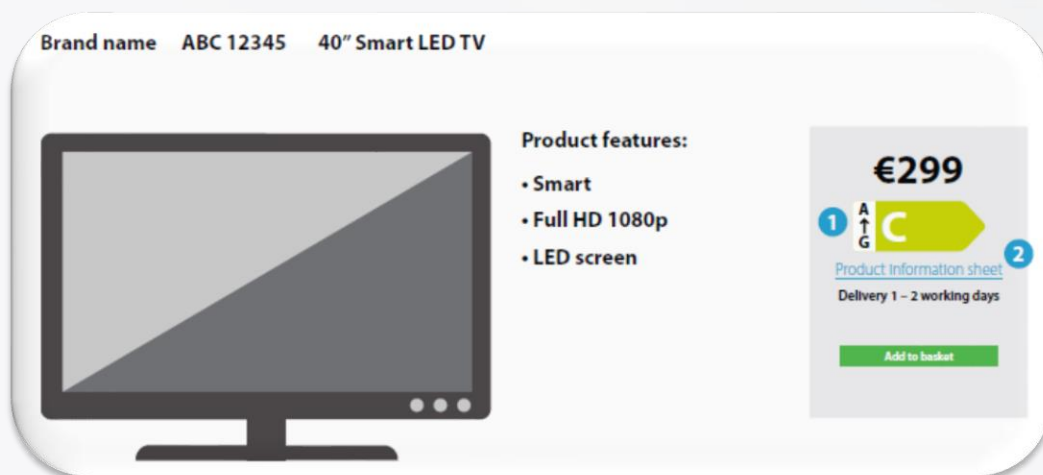
Neatkarīgi no EEPLIANT3 projekta veiktas 62 internetveikalu pārbaudes, no kurām 31 ir atkārtota pārbaude, kopā pārbaudot 768 dažādas elektroiekārtas, uz ko attiecināmas ekodizaina un energomarkējuma prasības. 747 precēm konstatētas neatbilstības. Pārbaucēju laikā tiek pārbaudīta energomarkējuma vai tās ikonas un datu lapas, vai saites uz to pareizu izvietojumu gan preču grupas skatā, gan preces skatā. Daudziem no pārbaudītajiem uzņēmumiem tika ierosināta lietvedība par administratīvo pārkāpumu, par ko atbildība paredzēta Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 37.panta piektajā daļā – par preču piedāvāšanu vai pārdošanu bez normatīvajos aktos noteiktā markējuma vai ar markējumu, kurā sniegtā informācija vai kura izpildījums neatbilst normatīvo aktu prasībām. Kopā pieņemti 25 lēmumi par soda piemērošanu.

Lai arī pilnīgi visos pārbaudītajos internetveikalos ir liels skaits neatbilstību, situācija 2021. gada nogalē ir uzlabojusies, salīdzinot ar 2020. gadu un 2021. gada sākumu.

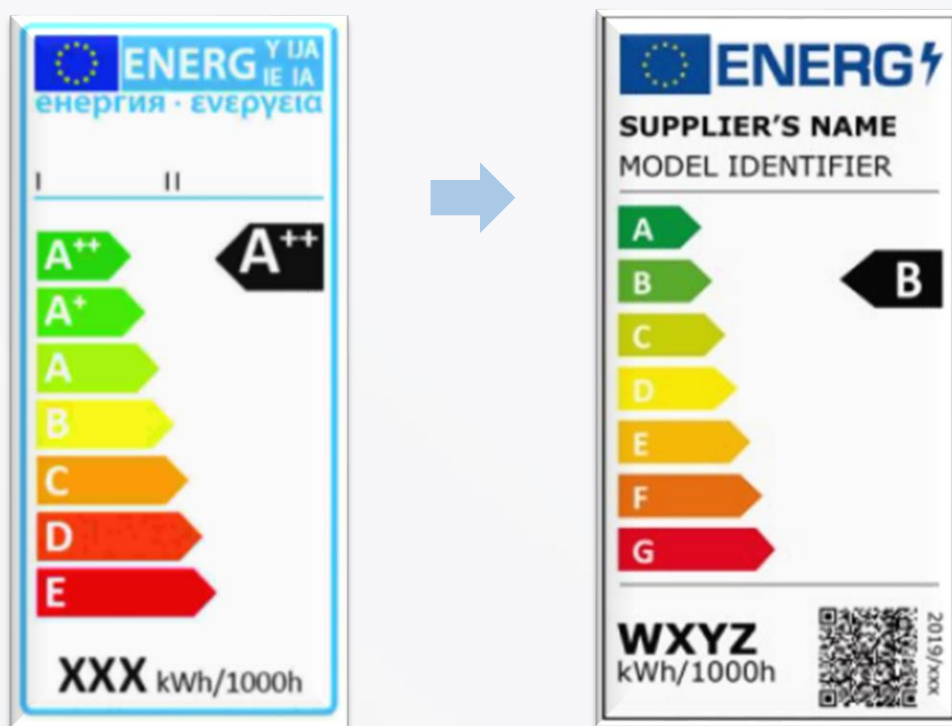
¹⁹ EN 771-3:2011+A1:2015 “Sienu mūra elementu specifiskācijas. 3. daļa: Betona mūra elementi (blīvie un vieglbetoni)”

²⁰ EN 197-1:2011 Cements. 1. daļa: Parastā cementa sastāvs, specifiskācija un atbilstības kritēriji

²¹ EN 14647:2005 Kalcija aluminātcements – Sastāvs, specifiskācija un atbilstības kritēriji



No 2021.gada 1.marta jauns energomarķējums trauku mazgājamām mašīnām, ledusskapjiem, veļas mazgājamām un žāvējamām mašīnām, televizoriem, no 2021. gada 1.septembra – apgaismojumam. PTAC informēja patērētājus un komersantus par jaunajiem marķējumiem.



Elektropreces

Īstenojot projektu, tika izņemts un nodots laboratorijā 31 elektropreču paraugs (21 paraugs tirdzniecības vietās, 10 paraugi importētām precēm uz robežas). No visiem izņemtajiem preču paraugiem 21 paraugs tika nodots laboratorijā, lai pārbaudītu to atbilstību būtiskajām elektrodrošuma prasībām, kas noteiktas Noteikumos Nr. 209,²² un 10 paraugi (LED gaismekļi) tika nodoti laboratorijā, lai pārbaudītu to atbilstību elektromagnētiskās saderības prasībām, kas noteiktas Noteikumos Nr.208.²³

²² Ministru kabineta 2016.gada 12.aprīļa noteikumu Nr.209 “Iekārtu elektrodrošības noteikumi”

²³ Ministru kabineta 2016.gada 12.aprīļa noteikumi Nr. 208 “Iekārtu elektromagnētiskās saderības noteikumi”

Rezultāti attiecībā uz elektrodrošuma prasībām

Gandrīz visām (16 no 21) pārbaudītajām precēm konstatētas nepilnības lietošanas instrukcijās, kas rada iespēju, ka lietotājs preces var lietot neatbilstoši – pretrunā ar ražotāja paredzēto. No 11 testētajiem mazās mājsaimniecības tehnikas paraugiem – tējkannām, gludekļiem, fēniem – vienam tējkannas paraugam tika konstatēta neatbilstība būtiskajām prasībām. Izvērtējot riska līmeni, tika secināts, ka prece rada zemu risku, tādēļ tā tika izņemta no tirgus.

No pieciem pārbaudītajiem gaismekļu paraugiem neatbilstība būtiskajām elektrodrošuma prasībām konstatēta vienam LED gaismeklim, bet trīs preču modeļiem ir konstatētas neatbilstības to marķējumā – trūkst drošuma vai brīdinājuma simboli. Marķējumā konstatētās neatbilstības tika novērstas. Izvērtējot riska līmeni neatbilstošajam gaismeklim, tika secināts, ka prece rada zemu risku un kā drošības pasākums bija jārealizē izņemšana no tirgus.

No pieciem pārbaudītajiem Ziemassvētku virteņu paraugiem visiem tika konstatētas neatbilstības marķējumā. Neatbilstības būtiskajām prasībām netika konstatētas.

Rezultāti attiecībā uz elektromagnētisko savietojamību

Četri no desmit pārbaudītajiem LED gaismekļiem neizpildīja prasības, kas ir noteiktas Noteikumos Nr.208. Vadāmības un ēterā emitētie traucējumi pārsniedza vairāk kā 10dB līmeni. Izvērtējot riska līmeni, tika secināts, ka visas četras preces rada augstu riska līmeni, un tika veiktas korektīvās darbības.

Bezpilota gaisa kuģi

Uzsākot projekta izpildi, tika veikta tirgus izpēte. Pamatojoties uz izpētes gaitā gūtajiem rezultātiem, tika uzsāktas administratīvās pārbaudes interneta veikalos. Kopumā veiktas 16 administratīvās pārbaudes, pārbaudīts 31 modelis, par neatbilstošiem atzīti 17 modeļi.

Konstatēts, ka visi pārbaudītie modeļi ražoti, piemērojot Noteikumus Nr. 360²⁴.

Galvenās neatbilstības:

- nav pierādīta atbilstības novērtēšana, saskaņā ar piemērojamā normatīvā regulējuma prasībām, tai skaitā deklarēta atbilstība spēkā neesošu normatīvo aktu prasībām;
- droni nav nodrošināti ar atbilstības deklarāciju;
- neatbilstošas atbilstības deklarācijas – nav informācijas par programmatūru, papildaprīkojumu un aksesuāriem;
- neatbilstošs marķējums;
- lietošanas instrukcijas nesatur visu nepieciešamo informāciju.

Par neatbilstošiem atzītos dronus komersanti izņēma no piedāvājuma. Lai par to pārliecinātos, tika veikta tīmekļa vietņu apsekošana.

²⁴ Ministru kabineta 2016. gada 7. jūnija noteikums Nr. 360 "Radioiekārtu atbilstības novērtēšanas, piedāvāšanas tirgū, uzstādīšanas un lietošanas noteikumi"

Ekspertīzes veikšanai tika izņemti pieci dronu paraugi. Nevienam no testētajiem modeļiem netika konstatētas būtiskas neatbilstības. Atsevišķiem modeļiem konstatētas administratīvas neatbilstības – instrukcijas nav valsts valodā, neatbilstošs marķējums.



Mašīnbūves nozares iekārtas

Veiktas 10 ķīļa tipa malkas skaldītāju pārbaudes tirdzniecības vietās, pārbaudot, vai tiem ir veikta atbilstības novērtēšanas procedūra un tie ir nodrošināti ar visu nepieciešamo informāciju, kā to nosaka piemērojamā normatīvā regulējuma prasības.

Neatbilstības tika konstatētas četriem modeļiem (40% no pārbaudīto skaita). Trīs skaldītāji nebija nodrošināti ar instrukcijām valsts valodā, un atbildīgajiem komersantiem tika pieprasīts nodrošināt preces ar ražotāja izstrādātās instrukcijas tulkojumu, kas arī tika brīvprātīgi veikts. Vienam skaldītāju modelim netika saņemti pierādījumi par atbilstības novērtēšanas veikšanu, tā realizācija tika apturēta, un komersants brīvprātīgi izņēma no tirgus 16 neatbilstīgās mašīniekārtas vienības.

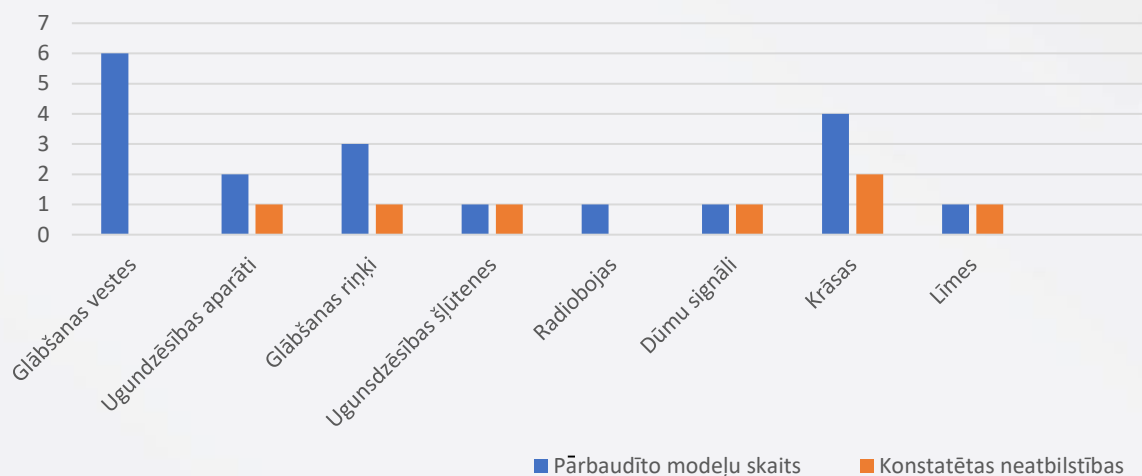
PROSAFE kopprojektā akreditētā laboratorijā tika testēti četri piepūšamo laivu modeļi – divi Latvijas ražotāju un pa vienam Ukrainas un Ķīnas ražojumam. Neatbilstības ir konstatētas visiem četriem testētajiem modeļiem. Neviens no konstatētajām neatbilstībām nav saistīta ar kuģu peldspēju vai stabilitāti, tomēr konstatēta apgrūtināša atpakaļnokļūšana laivā, kas tika novērtēts kā vidējs drošuma risks. Atbildīgajam komersantam bija jānovērš konstatētā neatbilstība, papildinot lietošanas instrukciju ar nepieciešamajiem norādījumiem un brīdinājumiem.

Atskaites periodā papildus preču laboratoriskai testēšanai sadarbībā ar VID Muitas pārvaldi ir veiktas atpūtas kuģu administratīvās pārbaudes uz robežas. Atskaites periodā, saņemot 49 pieprasījumus VID datu apstrādes sistēmā EMDAS, ir nodrošināta 156 atpūtas kuģu modeļu pārbaude. Sākotnēji 32 atpūtas kuģu modeļi (21%) tika atzīti par neatbilstošiem piemērojamā normatīvā akta prasībām. Importētajiem, veicot korektīvās darbības un nodrošinot 25 modeļus ar atbilstību apliecinājošiem dokumentiem, to laišana brīvā apgrozībā tika atļauta. Uz robežas par neatbilstīgiem tika atzīti septiņi atpūtas kuģu modeļi jeb 4,5% no administratīvi pārbaudītajiem.

Kuģu aprīkojums

PTAC veica 11 administratīvās pārbaudes tirdzniecības vietās, pārbaudot 14 kuģa aprīkojuma modeļus. PTAC izņēma un nosūtīja uz Eurofins Expert Services Oy testēšanai piecus glābšanas vestu modeļu paraugus.

Zemāk redzamā tabula attēlo kopējo pārbaudīto modeļu skaitu pa kuģa aprīkojuma veidiem un katram no tiem konstatēto neatbilstību skaitu:



No 19 pārbaudītajiem vai testētajiem modeļiem sākotnēji neatbilstības tika konstatētas septiņiem modeļiem (37%).

Trīs aprīkojuma modeļi no atbildīgo komersantu puses ir izņemti no tirgus un četriem aprīkojuma modeļiem konstatētas neatbilstības no atbildīgo komersantu puses tika novērstas.

Laboratorisko ekspertīžu rezultātā neatbilstības glābšanas vestēm netika konstatētas.

Bīstamo iekārtu uzraudzība

Bīstamo iekārtu uzraudzībā veiktas 92 pārbaudes, no 281 pārbaudītās bīstamās iekārtas 118 iekārtām (42% no kopējā pārbaudīto iekārtu skaita) konstatētas neatbilstības. 58 bīstamām iekārtām (21%) konstatētas būtiskas neatbilstības (piemēram, nav veiktas tehniskās pārbaudes).

Kravas celtņu un pacelāju uzraudzība

Īstenojot projektu, 2021.gadā veiktas 19 uzraudzības pārbaudes, pārbaudot 38 kravas celtņus (25 tilta celtņi, 7 buka celtņi, 4 torņa celtņi un 2 izlices celtņi) un 6 pacelājus, tika pārbaudīti 36 stacionārie kravas celtņi, no kuriem gandrīz visi lietošanā atrodas vairāk nekā 20 gadus. 14 pārbaudēs jeb 74% konstatētas būtiskas neatbilstības.

Apkopojot 2021.gada darbības rezultātus par kravas celtņu un pacelāju tehniskās uzraudzības normatīvo aktu prasību ievērošanu, secināms, ka:

- 1) 50% no pārbaudītajiem celtņiem (19 no 38 celtņiem) un visiem sešiem pacelājiem tika konstatētas neatbilstības, kas var ietekmēt drošu lietošanu;
- 2) Biežāk konstatēto neatbilstību sadalījums:
 - Kravas celtņa kāša aizslēgš nav darba kārtībā vai konstatēti kāša bojājumi (pieci kravas celtņi);
 - nav atbilstoši nostiprināta celšanas kāša troses ķīluzmavas nostiprinājums (četri kravas celtņi);
 - Bojāti vai demontēti trieciena amortizatori vai gala atdures (astoņi kravas celtņiem);
 - Nedarbojas gala slēdzis (pieciem kravas celtņiem);
 - Neatbilstošas vadības ierīces, vadības pogām nav apzīmējumu (trīs kravas celtņi un divi pacelāji);
 - Bojāti sliežu ceļa gulšņi (trīs kravas celtņi);
 - Bojājums bremžu sistēmas darbībā (trīs kravas celtņi);
 - Hidropacelāja grozā pie individuālo aizsardzības līdzekļu enkurspūņiem nav izvietotas informatīvās zīmes par enkurspūņu atrašanās vietām un individuālo aizsardzības līdzekļu lietošanu. (trīs pacelāji);
 - Diviem kravas celtņiem un trim pacelājiem, kas atradās būvlaukumā, nav veikta kārtējā tehniskā pārbaude noteiktajā termiņā un apjomā;

2021. gadā projekta īstenošanas laikā tika apturēta desmit bīstamo iekārtu lietošana, tajā skaitā piecu iekārtu lietošana, kurām bija derīga kārtējā tehniskā pārbaude (40% no 25 neatbilstošo iekārtu skaita). Trim kravas celtņiem tika pieprasīts veikt ārpuskārtas tehnisko pārbaudi.

Liftu uzraudzība

Liftu pārbaudes

Veiktas piecas pārbaudes, pārbaudot piecus liftus, kas uzstādīti 2021.gadā. Liftu pārbaudēs, tāpat kā 2020.gadā, uzsvars tika likts uz lifta funkcionālo pārbaudi, vērtējot lifta tehniskā stāvokļa atbilstību normatīvajos aktos noteiktajām būtiskajām prasībām. Pārbaudēs neatbilstības drošuma prasībām (būtiskās neatbilstības) konstatētas četriem no pieciem pārbaudītajiem liftiem (risika vērtējums veikts, ņemot vērā standarta LVS EN 81-80²⁵ riska vērtēšanas principus):

²⁵ LVS EN 81-80 Drošuma noteikumi liftu uzbūvei un uzstādīšanai. Eksploatācijā esošie lifti. 80.daļa: Eksploatācijā esošo pasažieru un kravas/pasažieru liftu drošuma uzlabošanas noteikumi

AUGSTS RISKS
nav nodrošināti droši DARBA apstākļi:
nav darba kārtībā alternatīvās drošības sistēmas samazinātas šahtas bedres un galvas gadījumā, līdz ar to nav ievērotas Noteikumu Nr.206 ²⁶ 80.punktā noteiktās drošuma prasības (1 lifts)
izvelkamās margas uz lifta kabīnes jumta nefiksējas izvilktā stāvoklī, līdz ar to nav ievērotas Noteikumu Nr.206 10.punktā noteiktās drošuma prasības (1 lifts)
nav nodrošināti droši LIETOŠANAS apstākļi:
lifta kabīne nav aprīkota ar abpusējiem saziņas līdzekļiem, kas nodrošina kabīnē esošo cilvēku iespējas pastāvīgi kontaktēties ar apkalpojošo personālu, līdz ar to nav ievērotas Noteikumu Nr.206 99.punktā noteiktās liftu drošuma prasības (2 lifti)
VIDĒJS RISKS
nav nodrošināti droši LIETOŠANAS apstākļi:
nepietiekams lifta kabīnes avārijas apgaismojums, līdz ar to nav ievērotas Noteikumu Nr.206 103.punktā noteiktās drošuma prasības (1 lifts)
lifta durvīm nedarbojas reversa mehānisms (gaismas sensori darbojas), līdz ar to nav ievērotas Noteikumu Nr.206 103.punktā noteiktās drošuma prasības (1 lifts)
ZEMS RISKS
nav nodrošināti droši LIETOŠANAS apstākļi:
lifta kabīnes vadības paneļos (horizontālajā un vertikālajā) stāvu pogas pēc kārtas izvietotas no labās uz kreiso pusi, nevis no kreisās uz labo, kā to nosaka saskaņotais standarts un kāds ir lasīšanas virziens latviešu valodā (arī Braila rakstā), līdz ar to nav ievērotas Noteikumu Nr.206 61.punktā noteiktās liftu drošuma prasības (1 lifts)
nav nodrošināti droši DARBA apstākļi:
pretsvara nožogojumā veikts izgriezums pret vienu no pretsvara buferiem, līdz ar to nav ievērotas Noteikumu Nr.206 102.punktā noteiktās drošuma prasības (1 lifts)
nepietiekams šahtas bedres pastāvīgais apgaismojums, līdz ar to nav ievērotas Noteikumu Nr.206 10. punktā noteiktās liftu drošuma prasības (2 lifti)

Kompleksās pārbaudes

2021. gadā sadarbībā ar Vides pārraudzības valsts biroju un Valsts vides dienestu saistībā ar bīstamo iekārtu lietošanu izvērtētas 12 rūpniecisko avāriju novēršanas programmas un 16 uzņēmumu drošības pārskati un PTAC pārstāvji piedalījušies 40 paaugstināta riska uzņēmumu objektu kompleksajās pārbaudēs.

No pārbaudītajiem 40 paaugstināta riska uzņēmumu objektiem pārkāpumi konstatēti 10 objektos jeb 25 % no kopā pārbaudīto objektu skaita, tajā skaitā:

- bīstamu vielu uzglabāšanas rezervuāriem nav uzrakstu, kas norāda, kāda viela tiek glabāta, nav tehnoloģiskās shēmas, nav labi saskatāma uzraksta ar reģistrācijas numuru, spiedieniekārtu kompleksiem trūkst informācijas par maksimālo darba spiedienu, nākošo iekšējās apskates un hidrauliskās pārbaudes

²⁶ Ministru kabineta 2016.gada 5.aprīļa noteikumi Nr.206 "Liftu un to drošības sastāvdaļu projektēšanas, ražošanas un liftu uzstādīšanas un atbilstības novērtēšanas noteikumi"

datumu, nav verificēti manometri, nav atbilstošs rīkojums ar kuru tiek norīkots atbildīgais speciālists par iekārtu tehnisko stāvokli to drošu lietošanu un apkopēm u.c.

No pārbaudītajām 137 bīstamajām iekārtām, neatbilstības konstatētas 16 iekārtām jeb 12 % no kopējā pārbaudīto iekārtu skaita, tajā skaitā:

- vienai iekārtai, jeb 0,7 % no kopējā iekārtu skaita, tika konstatēta būtiska neatbilstība;
- 15 iekārtām jeb 11 % no kopējā iekārtu skaita konstatētas citas neatbilstības.

Metroloģiskās pārbaudes

PTAC 2021.gadā veicis 77 metroloģiskās pārbaudes, kurās 326 mērīšanas līdzekļi pārbaudīti to lietošanā un 10 mērīšanas līdzekļi tirgus uzraudzībā. No 326 mērīšanas līdzekļiem, kas pārbaudīti lietošanā, 68 mērīšanas līdzekļiem (21% no kopējā pārbaudīto skaita) konstatētas neatbilstības. No 10 tirgus uzraudzībā pārbaudītiem mērīšanas līdzekļiem diviem konstatētas neatbilstības.

Ūdens patēriņa skaitītāji lietošanā

No pārbaudītajiem 15 Latvijas pilsētās ūdens piegādātājiem neatbilstības konstatētas 9 uzņēmumiem jeb 60% no kopā pārbaudīto ūdens piegādātāju skaita. Kopā pārbaudīti 77 ūdens patēriņa skaitītāji, no kuriem par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīti 16 skaitītāji jeb 21% no kopējā pārbaudīto skaitītāju skaita. Visos uzņēmumos tika veikta arī skaitītāju ārpuskārtas verificēšana, pārbaudot 23 skaitītājus. 19 skaitītāji no ārpuskārtas verificēšanas laikā pārbaudītajiem skaitītājiem pēc uzbūves un darbības principa bija daudzstrūklas tipa skaitītāji, divi vienstrūklas tipa skaitītāji un divi elektromagnētiskā tipa skaitītāji. Dzīvojamo māju ievados mehāniskie filtri pirms skaitītājiem bija uzstādīti 73 skaitītājiem, tikai četros gadījumos filtri pirms skaitītājiem nebija uzstādīti (trīs gadījumos filtrs nebija uzstādīts pirms elektromagnētiskā tipa skaitītāja).

No izņemtajiem 23 skaitītājiem ārpuskārtas verificēšanas rezultātā par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām tika atzīti deviņi skaitītāji jeb 39% no kopējā pārbaudīto skaitītāju skaita. Astoņi skaitītāji verificēšanas rezultātā atzīti par lietošanai nederīgiem, jo pārsniedz Noteikumu Nr.981²⁷ 3.pielikuma 26.punktā noteikto maksimāli pieļaujamo kļūdu, viens skaitītājs atzīts par lietošanai nederīgu, jo nebija iespējams nolasīt rādījumus.

Seši uzņēmumi (40 %) nebija ievērojuši skaitītāju atkārtotās verificēšanas periodiskumu. Četros gadījumos PTAC pieprasīja iesniegt informāciju, kā tiek nodrošināta skaitītāju atkārtotās verificēšanas periodiskuma termiņa ievērošana un pārskatīt esošo kārtību.

No pārbaudītajiem 77 skaitītājiem deviņiem (11,7%) nebija veikta atkārtotā verificēšana. Pārbaudes laikā astoņi skaitītāji, kam nebija veikta atkārtotā verificēšana, tika nomainīti pret metroloģiskām prasībām atbilstošiem skaitītājiem.

²⁷ Ministru kabineta 2006. gada 5. decembra noteikumi Nr. 981 "Noteikumi par mērīšanas līdzekļu atkārtoto verificēšanu, verificēšanas sertifikātiem un verificēšanas atzīmēm"

SABIEDRĪBAS INFORMĒŠANA



Patērētāju atbalsta, sabiedrības informēšanas un komunikācijas daļas vadītāja
Sanita Gertmane

Pirms atskata uz 2021. gada veikumu, ir svarīgi izcelt atzinības, kuras ir iegūtas par 2020. gadā realizētajām aktivitātēm. PTAC un “A. W. Olsen & Partners” īstenotā kampaņa par influenceru mārketingu “Esi reāls!” ieguva šādas starptautiskas balvas:

Starptautiskās sabiedrisko attiecību asociācijas galvenā balva trīs nominācijās: “Tradicionālo un jauno mediju integrācija”, “Sociālie mediji”, “Influenceru menedžments”.



Eiropas Izcilības balva 2021 nominācijā:
“Pārmaiņu komunikācija”



Kā ik gadu, PTAC realizēja vairākas kampaņas, gan lai novērstu nelaimes gadījumus, ko izraisa nedrošas preces, gan arī, lai patērētāji pieņemtu gudrus lēmumus, iepērkoties gan ierastajā, gan virtuālajā vidē.

Kampana “Spēlēties droši!”

Jau 2020.gada beigās Bērnu klīniskās universitātes slimnīcas mediķi cēla trauksmi un informēja PTAC par vairākiem gadījumiem, kad bērni guvuši nopietnus savainojumus, norijot stipros magnētus. Lai informētu gan dažāda vecuma bērnus, gan vecākus, gan aprūpes personas par stipro magnētu būtiskajiem un dzīvību apdraudošajiem riskiem, tika realizēta informēšanas kampaņa “Spēlēties droši!”. Kampanas ietvaros izstrādāti un demonstrēti video reklāmas rullīši, izstrādātas infografikas, kā arī piesaistīti influenceri, kuri sociālajos medijos izglītoja pusaudžu auditoriju par magnētu riskiem.

Kampaņa “Pērc gudri arī sociālajos medijos!”

KUR SLĒPJAS STIPRI MAGNĒTI

Preces, kuras parasti sastāv no mazām magnētiskām bumbiņām vai stienīšiem, lai veidotu dažādas geometriskas figūras, kā arī citos priekšmetos, piemēram, ledusskapja magnētos, vai citās rotullietās.

Pazīmes, kuras novērojamas pēc magnētu norišanas:

- ristšanās
- slikta dūša
- vemšana
- vēdera sāpes

Ko darīt?

113

Pēc magnētu norišanas, nekavējoties zvaniet uz 113 vai ietiet uz tuvākās slimnīcas.

Ja pamani veikalos preces ar stipriem magnētiem, zino PTAC (Patērētāju tiesību aizsardzības centru).

past@ptac.gov.lv +371 65 452 554

Spēlējies droši!

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Facebook Post:

joret.lv • Follow

joret.lv Neļauj magnētiem pārvērsties par tavām brokastīm. 🍌

PTAC šogad nolēma pievērst īpašu uzmanību visu mūsu drošību un veselību apdraudējam magnētiskajiem priekšmetiem. Lasi, kā šādu priekšmetu izmantošana var būt bīstama. Tāpat šajā sezonā, kad visi steigjas pēc dāvanu raketiņiem un draugiem, acīmlielā mēroga populārās magnētiskās bumbiņas un pasargāt jaunākos ģimenes locekļus. 🇵🇹🇦🇨 #spēlējiesdroši #veikšana

purveena Kad magnēti pārāk dārgi, tad var izmantot egļu vītenes 🍷

officialmarix Labsarunāts joret!

1.krastiņš labi joret!

390 likes

Ņemot vērā, ka pandēmijas laikā īpaši attīstījās dažāda veida e-komercija, tajā skaitā arī sociālo mediju vietnēs, PTAC un Eiropas Patērētāju informēšanas centrs realizēja kampaņu “Iepērcies gudri arī sociālajos tīklos!”. Sociālo mediju vietnes ir kļuvušas par svarīgu mārketinga un reklāmas kampaņu īstenošanas vietu, taču tur kā lielā tirgus plačī atrodas arī pārdevēji – bieži vien fiziskas personas –, kas piedāvā preces un pakalpojumus. Šī iemesla dēļ patērētājiem ir jābūt īpaši uzmanīgiem un jāizvērtē pirkumu nepieciešamība sociālo mediju vietnēs. Kampaņas video un infografikas vērsa uzmanību gan uz riskiem, gan arī sniedza padomus, kā izvērtēt pārdevēja uzticamību.



RŪPĪGI IZPĒTI PĀRDEVĒJU

Pārliecinies, vai spēj identificēt tirgotāju

- Izpēti vai ir norādīts pareizs uzņēmuma nosaukums, reģistrācijas numurs un juridiskā adrese.
- Izpēti jau esošās atsauksmes!

Veicot uzraudzības procesu, PTAC ir konstatējis, ka

44% gadījumu nav bijusi sniegta informācija par tirgotāju.

Digitālā mārketinga un baneru kampaņa “Kur ir palicis A+++?”

Tā kā no 2021.gada marta daudzām elektroprecēm mainījās energomarķējums, PTAC savā praksē saskārās ar to, ka gan patērētāji, gan komersanti ir apjukuši un pietiekami labi neatšķir jauno energomarķējumu no vecā, kas rada sarežģītas situācijas. Tādēļ tika izstrādāta infografika un baneri, kas izvietoti daudzos mediju portālos.



PĀRROBEŽU STRĪDI UN SŪDZĪBAS



Eiropas Patērētāju informēšanas centra direktore
Aija Gulbe

2021.gadā Eiropas Patērētāju informēšanas centrs (turpmāk – EPIC) ir sniedzis 1091 konsultāciju un izskatījis 694 sūdzības (69% lietu tika atrisinātas par labu Latvijas patērētājiem, 72% - par labu ārzemju patērētājiem).

Visvairāk sūdzību saņemts par šādiem komersantiem:



Aizvadītājā gadā Latvijas patērētāji visvairāk sūdzējušies par UAB "Mon Voyage", Ryanair un UAB "Kesko Senukai Digital".

2021.gadā bija vērojams, ka patērētāji EPIC vērsušies galvenokārt pēc konsultācijām saistībā ar iepirkšanos ārvalstu (ES, Norvēģijas, Īslandes un Apvienotās Karalistes) interneta veikalos – apmēram 70% no saņemtajām konsultācijām bija tieši par iepirkšanos tiešsaistē ārzemēs. Arī pēc saņemtajām sūdzībām secināms, ka galvenokārt patērētāji ir saskārušies ar problēmām, iepērkoties ārvalstu interneta veikalos. Patērētāji visvairāk ir sūdzējušies par pasūtījuma nepiegādi vai daļēja piegādi, problēmām ar atteikuma tiesību izmantošanu un līguma noteikumiem neatbilstošām precēm. Tāpat patērētāji saskārušies ar krāpnieciskām tīmekļa vietnēm, kur iegādājās preces par pievilcīgām cenām, bet vēlāk tīmekļa vietnes tika slēgtas un patērētāji nesaņēma savus pasūtījumus.

2021.gadā EPIC turpināja saņemt arī tādas sūdzības, kas saistītas ar Covid-19 pandēmijas ieviestajiem ierobežojumiem, piemēram, atceltiem un/vai pārceltiem koncertiem un kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem, par ko patērētāji nav saņēmuši naudas atmaksu.

PTAC 2022. GADA PRIORITĀTES:

Stiprināt Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbu, veicinot pušu izlīgumu.

Nodrošināt efektīvu preču un pakalpojumu uzraudzību, īpaši šādās prioritātēs – bērniem drošas preces (magnētiskās rotaļlietas); būvizstrādājumi; energomarkējuma un ekodizaina prasības; viedās preces, lifti, ūdens patēriņa un siltumenerģijas skaitītāji.

Nodrošināt efektīvu patērētāju tiesību uzraudzību, īpaši šādās prioritātēs – sabiedriski regulējamie pakalpojumi (elektroenerģija, dabasgāze u.c. jomas, kurās vērojams liels cenu pieaugums); kredīta kopējo izmaksu ierobežojumi; kreditēšanas reklāmas; distances tirdzniecība un digitālais mārketing; autostāvvietu pakalpojumi; interneta tirdzniecības platformu uzraudzība; komercprakse elektronisko sakaru jomā, smēķēšanas produktu reklāmu uzraudzība (īpaši sociālajos tīklos).

Nodrošināt efektīvu patērētāju tiesību aizsardzību saistībā ar pandēmijas radītiem izaicinājumiem – tūrisms, pasākumu apmeklēšana.

Nodrošināt noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizēšanas un terorisma finansēšanas un sankciju risku apzināšanu uzraugāmiem subjektiem.

Sabiedrības informēšanas kampaņas sakarā ar grozījumiem PTAL un digitālo saturu un pakalpojumiem.