

Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs



# PUBLISKAIS PĀRSKATS

2022



## PATĒRĒTĀJU TIESĪBU UZRAUDZĪBA



BAIBA VĪTOLIŅA

Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktore

2022. gadā patērētāju tiesību jomā joprojām iezīmējās COVID-19 dēļ noteikto ierobežojumu seku jautājumi īpaši saistībā ar pārceltajiem koncertiem un ceļojumiem. Tomēr Krievijas uzsāktais nežēlīgais karš Ukrainā šokēja un atnesa daudz pārbaudījumu patērētājiem arī ekonomiskā jomā. Būtiski pieauga cenas gan energoresursiem, gan likumsakarīgi, arī citām precēm un pakalpojumiem, būtiski ietekmējot patērētāju ekonomisko situāciju un maksātspēju. Saistībā ar Krievijas agresiju ES tika noteiktas dažāda veida sankcijas, gan arī ieceļošanas ierobežojumi. Vienlaikus ES un vēlāk arī ASV (OFAC) sankcijas tika piemērotas arī viena no lielākajiem Latvijas tūrisma operatoriem patiesā labuma guvējam, kā rezultātā visa gada garumā sadarbojoties gan Latvijas, gan Lietuvas, gan Igaunijas iestādēm un kredītiestādēm tika organizēts process patērētāju naudas atmaksai, kurš turpinās arī 2023. gadā.

Arī 2022. gadā turpinājās e-komercijas jomas attīstība, tajā skaitā, digitālā mārketinga un citu metožu izmantošana, lai patērētājus mudinātu iegādāties konkrētas preces un pakalpojumus. 2022.gadā PTAC turpināja konstatēt problēmas ar interneta veikaliem, kuri iekasē no patērētājiem priekšapmaksas un pēc tam nepiegādā preci, influenceru mārketinga jomā, īpaši attiecībā uz uztura bagātinātāju piedāvājumiem tīkla mārketinga ietvaros, kā arī ES sadarbības ietvaros tika veikti uzraudzības pasākumi saistībā ar manipulatīvu mārketinga metožu izmantošanu tiešsaistes vidē.

Attiecībā uz pārkāpumu novēršanu tiešsaistes vidē būtiski minēt to, ka PTAC 2022.gadā ieviesa jaunās pilnvaras attiecībā uz informācijas iegūšanu no VID kontu reģistra, kā arī attiecībā uz piekļuves ierobežošanu tiešsaistes saskarnēm.

Finanšu pakalpojumu jomā 2022.gads iezīmējās ar vēl lielāku krāpniecības gadījumu pieaugumu, krāpniekiem attīstot krāpšanas metodes, piemēram, izveidojot viltotas internetbankas. Līdz ar to PTAC sadarbojās ar finanšu nozares asociācijām, kā arī piedalījās dažādos patērētāju finanšu pratības paaugstināšanas pasākumos.

2022.gadā aizvien turpināja pieaugt to patērētāju skaits, kas vērsušies PTAC Strīdu risināšanas komisijā.

Preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības jomā PTAC pārbaudīja vairāk kā 1300 preces un pakalpojumus. Neatbilstības konstatētas teju 63% gadījumu. Visvairāk neatbilstību konstatēts elektropreču jomā attiecībā uz energomarķējuma norādīšanu, gāzes baloniem, rotaļlietām, rotaļu iekārtām rotaļu laukumos, būvizstrādājumiem u.c. Ņemot vērā augsto neatbilstību skaitu ekodizaina jomā, kā arī produktu ilgtspējas prioritāti, PTAC arī turpmāk aizvien vairāk pievērsīsies tieši elektropreču ekodizaina prasību pārbaudēm, lai patērētājiem būtu iespēja iegūt uzticamu informāciju un izvēlēties energoefektīvākās elektropreces. Tas ietaupītu gan dažādu resursu patēriņu, gan patērētāju līdzekļus.

Beidzoties pandēmijai un atsākot darboties visiem pakalpojumiem, PTAC saņēma signālus par vairākām bērnu traumām iekštelu spēļu laukumos, tādēļ pastiprināja uzraudzību tajos. Lai veicinātu vides pieejamību cilvēkiem ar kustību traucējumiem, pagājušajā gadā pievērsāmies cēlējplatformu uzraudzībai. Veiktās pārbaudes liecina, ka neviena no pagājušajā gadā pārbaudītajām platformām neatbilst izvirzītajam mērķim un ceram, ka turpmāk namu būvnieki un apsaimniekotāji rūpēsies par labu piekļūstamību cilvēkiem ar kustību traucējumiem.

2022. gada 6. un 7. decembrī PTAC pirmo reizi organizēja Starptautiskā Patērētāju uzraudzības iestāžu tīkla (ICPEN) Labas prakses semināru, kurā pulcējās vairāk kā 60 patērētāju tiesību aizsardzības profesionāļi no visas pasaules, kā arī aptuveni 150 piedalījās attālināti. Latvijas patērētāju aizsardzības sistēma lielā mērā ir veidota, pārņemot labo praksi no citu pasaules valstu patērētāju aizsardzības institūcijām ICPEN ietvaros, tādēļ esam pagodināti, ka mums tika uzticēts organizēt Labas prakses semināru Rīgā. Turklāt visās četrās semināra sesijās tika diskutētas tēmas un problēmas, kuras ir īpaši aktuālas Latvijā, piemēram, influenceru mārketinga prakses un krāpšanu finanšu jomā.

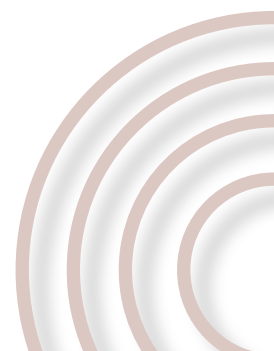
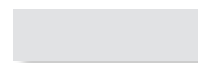
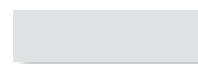
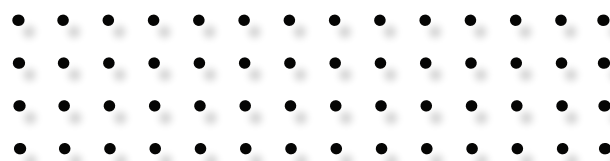
Ikdienas darbā redzam, ka patērētājiem trūkst gan zināšanu, gan prasmju dažādās jomās, tādēļ ir svarīgs patērētāju un arī komersantu informēšanas darbs. 2022. gadā PTAC īpaši pievērsās patērētāju informēšanai par energoefektīvu preču elektropreču izvēli, ņemot vērā aizvien pieaugošās dažādu resursu cenas, kā arī pievienojās OECD iniciētajai kampaņai par drošu preču piedāvāšanu un pieejamību interneta veikalos un platformās.

Pašlaik esam uzsākuši izstrādāt PTAC stratēģiju 2023. – 2029. gadam, kur viena no prioritātēm būs tieši darbinieku labbūtība un izaugsme, jo esmu pārliecināta, ka tieši mūsu darbinieku profesionalitāte, neatlaidība un entuziasms ir palīdzējis sasniegt augstus rezultātus daudzajās PTAC kompetences jomās.



## SATURA RĀDĪTĀJS

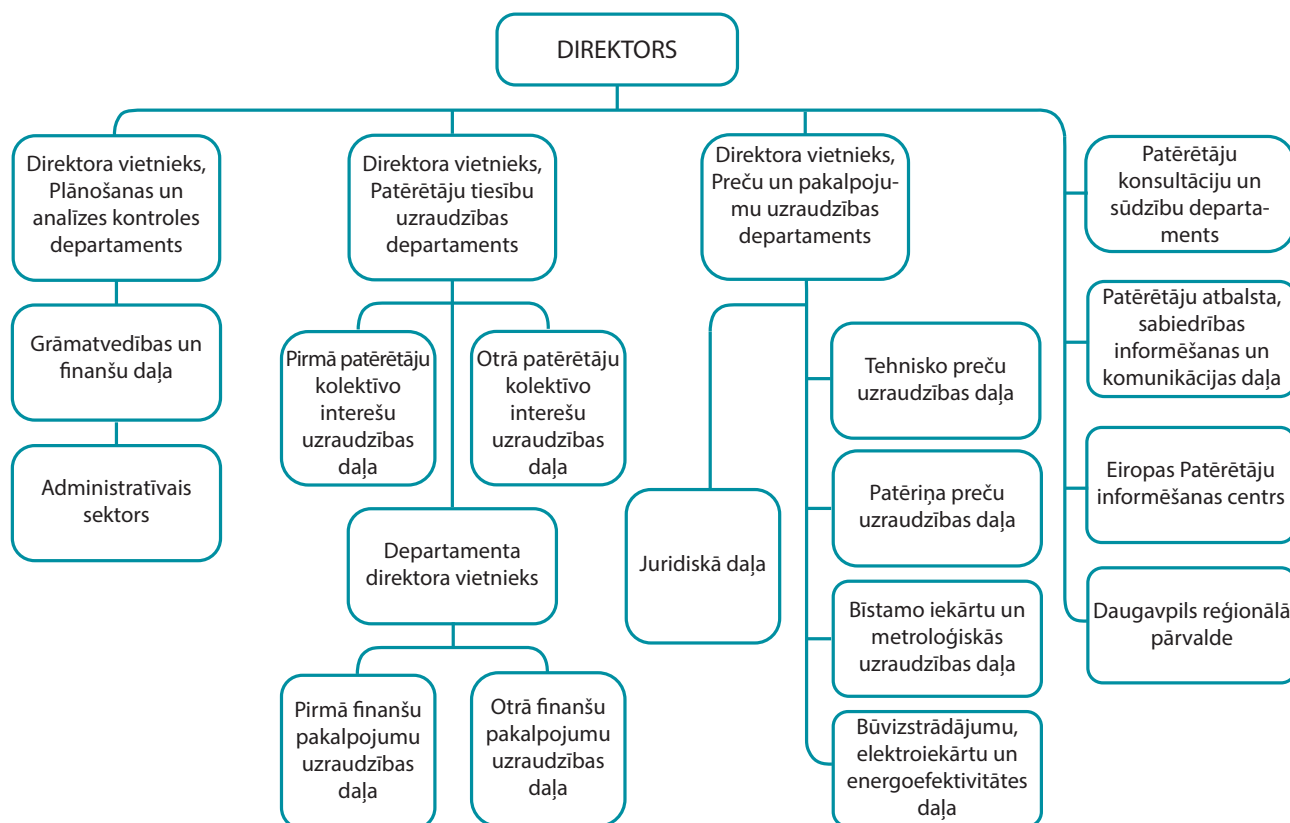
Pamatinformācija	5
Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti	6
Patērētāju tiesību uzraudzība	17
Finanšu un parādu atgūšanas pakalpojumu uzraudzība	28
Patērētāju individuālo sūdzību, strīdu izskatīšana un risināšana	34
Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība	39
Sabiedrības informēšana	52
Pārrobežu strīdi un sūdzības	54
Starptautiskā sadarbība	55
PTAC 2023. gada prioritātes	58





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 2022. 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, veicot atbilstības novērtēšanu un testēšanu;
- 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.

## 2022. 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; energomarķējuma 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 2022. gadā tika saņemts Valsts budžeta finansējums - faktiskā vispārējo ieņēmumu dotācija 3 452 118 euro apmērā.

Pa budžeta programmām:

- 26.01. "Godīgas konkurences nodrošināšana, iekšējā tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība" - 3 297 211 euro
- 67.06. "Eiropas kopienas iniciatīvas projektu un pasākumu īstenošana" - 154 907 euro.

Nr.p.k.	Finansiālie rādītāji	2021. gada faktiskā izpilde (EUR)	2022. gadā		
			Apstiprināts likumā (EUR)	Likumā ar izmaiņām (EUR)	Faktiskā izpilde (EUR)
1.	<b>Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)</b>	<b>3 464 860</b>	<b>4 150 372</b>	<b>4 074 989</b>	<b>3 452 247</b>
1.1	dotācijas	3 393 525	4 091 279	4 015 896	3 452 118
1.2	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	35 537	29 735	29 735	129
1.3	ārvalstu finanšu palīdzība	35 798	29 358	29 358	-
1.4	ziedojumi un dāvinājumi	-	-	-	-
1.5	Uzturēšanas izdevumu transferti	-	-	-	-
2.	<b>Izdevumi (kopā)</b>	<b>3 412 638</b>	<b>3 412 638</b>	<b>4 149 682</b>	<b>3 507 318</b>
2.1	uzturēšanas izdevumi (kopā)	3 392 555	4 107 222	3 825 582	3 402 222
2.1.1	kārtējie izdevumi	3 392 555	4 107 222	3 825 582	3 402 222
2.1.2	procentu izdevumi	-	-	-	-
2.1.3	subsīdijas, dotācijas un sociālie pabalsti	-	-	-	-
2.1.4	Kārtējie maksājumi Eiropas Kopienas budžetā un starptautiskā sadarbība	-	-	-	-
2.1.5	uzturēšanas izdevumu transferti	-	-	-	-
2.2	izdevumi kapitālieguldījumiem	20 083	43 150	324 100	105 096

## Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu izlietojuma efektivitātes izvērtējums

Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2022. gadā plānotais	2022. gada izpilde
1. Veiktas tirgus uzraudzības, metroloģiskās uzraudzības un bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudes, t.sk.:	1 280	1 394
veiktas tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas vietu pārbaudes	1 025	1 169
veikta fasēto preču kontrole uzņēmumos	50	50
veiktas bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudes	85	98
veiktas mērīšanas līdzekļu pārbaudes	70	77
veiktas ekodizaina preču tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas vietu pārbaudes	50	49
2. Veikta prioritāro jomu drošuma un atbilstības novērtēšanas projektu preču testēšana (ekspertīžu skaits)	200	215
3. Labprātīgi veikto korektīvo darbību īpatsvars tirgus uzraudzības jomā, %	95	99
4. Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (skaits)	3 000	3 563
5. Sniegtas konsultācijas patērētājiem un komersantiem (skaits)	35 000	29 444
6. Patērētāju un komersantu strīdu alternatīva risināšana (lēmumu skaits)	150	207
7. Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomās (lietu skaits)	200	277
8. Labprātīgo darbību īpatsvars patērētāju tiesību aizsardzības jomā, %	85	92,76
9. Labprātīga pārkāpumu novēršana bez lietas uzsākšanas patērētāju tiesību aizsardzības jomā, %	50	48,4
10. Izsniegtas licences tūrisma pakalpojumu sniedzējiem	300	338
11. Veiktas licencēto tūrisma pakalpojumu sniedzēju licences prasību ievērošanas pārbaudes	50	188
12. Nebanku kredīta devēju/ ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība	73	59



Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2022. gadā plānotais	2022. gada izpilde
13. Kredīta starpnieku un kredīta starpnieku pārstāvju, kuri piedāvā patērētājam kredītu, kura atmaksa nodrošināta ar nekustamā īpašuma hipotēku vai kura mērķis ir iegūt vai saglabāt tiesības uz nekustamo īpašumu reģistrēšana un uzraudzība	8	13
14. Sniegtas konsultācijas patērētāju pārrobežu sūdzību risināšanā	550	1060
15. Izskatītas patērētāju pārrobežu sūdzības	240	649
16. Informatīvas kampaņas organizēšana par jaunajiem regulējumiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā	1	1

2022. gadā tika piešķirts papildu budžets PTAC darbības procesu un sniegto pakalpojumu digitalizēšanai - izstrādāt un ieviest jauna informācijas sistēma iestādes funkciju efektīvēšanai un e-pakalpojumu nodrošināšana. Papildu piešķirtā budžeta ietvarā tiks izstrādāta iestādes funkciju nodrošināšanai jaunas, efektīvas savstarpēji savietojamas informācijas sistēmas modelēšana un izstrāde, tai skaitā VIS "Bīstamo iekārtu reģistra" modernizēšana, atverot reģistrā esošos datus valdītājiem un noteiktos gadījumos arī sabiedrībai, tādējādi uzlabojot bīstamo iekārtu drošību un atbilstību, nodrošinot ātru informācijas saņemšanu no iedzīvotājiem par nenovērtētām, iespējams nedrošām iekārtām.

### Ārējo institūciju novērtējums

PTAC kvalitātes pārvaldības sistēma kopš 2005. gada ir sertificēta atbilstoši starptautiskā standarta ISO 9001 "Kvalitātes pārvaldības sistēmas. Prasības" prasībām. 2022.gada 9.jūnijā SIA "Bureau Veritas Latvia" sniedza apliecinājumu, ka PTAC ir izpildījis ISO 9001:2015 standarta prasības. Ikgadējā uzraudzības auditā fiksēti 3 ieteikumi kvalitātes pārvaldības sistēmas uzlabošanai, kuri pārrunāti un noteikta ieteikuma tālāka virzība.

2022. gadā PTAC notikuši 3 būtiski ārējie auditi, kurus veica Ekonomikas ministrijas auditori: 1) Patērētāju tiesību aizsardzības politikas funkcionālais audits [EM-2022/6], ar mērķi sniegt EM vadībai pārlicību, ka "Konsultē vispirms" principa īstenošana ir nodrošinājusi efektīvāku un atvērtāku sadarbību starp PTAC un komersantiem, nepalielinot iestādes administratīvo slogu, un iestāde ir nodrošinājusi tūrisma operatoru uzraudzību- audita rezultātā izvirzīti 2 ieteikumi, kuru izpilde ieplānota 2023. gadā; 2) Prioritārais audits saskaņā ar MK rīkojumu - "Korupcijas un interešu konflikta riska iekšējās kontroles sistēmas un tās elementu novērtēšanas audits" [EM-2022/8] un 3) Konsultācija saskaņā ar MK rīkojuma projektu "Par kopējām valsts pārvaldē auditējamām prioritātēm 2022. gadam" un tā anotāciju (21-TA-741) - "Konsultācija par grāmatvedības nodrošināšanas procesiem (centralizācijas jeb valsts pārvaldes vienoto pakalpojumu centra izveides iespējām)"- par šiem diviem auditiem uz pārskata sagatavošanas brīdi nav saņemti audita ziņojumi.

2022. gada rudenī uzsākās Valsts kontroles revīzija par Ekonomikas ministrijas 2022. gada pārskata sagatavošanas pareizību. Revīzijā tika gūta pārlicība, ka konsolidētais finanšu pārskats visos būtiskajos aspektos ir sagatavots atbilstoši Latvijas Republikā spēkā esošo

normatīvo aktu prasībām.

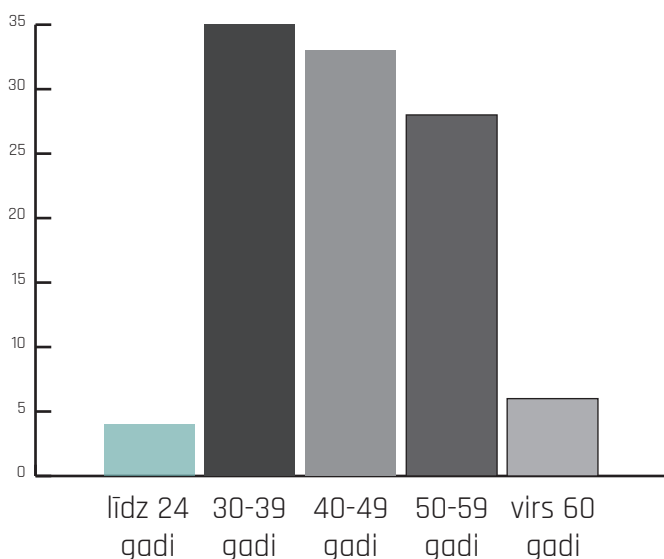
2022. gadā ieviests (ar PTAC 28.10.2022. rīkojumu ir apstiprināta jaunā amatu klasifikācija) Personāla vadības funkcijas īstenošana [Nr. EM - 2021/3] audita ieteikums par atalgojuma palielināšanu PTAC nodarbinātajiem atbilstoši Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likuma 3. pielikumā "Mēnešalgu grupas un to maksimālās mēnešalgas" noteiktajiem grozījumiem. Darbinieku atalgojuma paaugstinājums bija ļoti minimālā apmērā esošā PTAC atlīdzības budžeta ietvarā. Darbinieku algas paaugstināšanai nepieciešami papildu valsts budžeta līdzekļi.

## Par personālu

2022. gadā PTAC bija 115 štata vietas, no kurām 94 bija ierēdņu amati, bet 21- darbinieku amati. 2022. gada nogalē PTAC strādāja 106 darbinieki, no kuriem 87 bija ierēdņi, bet 19 - darbinieka statusā.

2022. gadā personāla mainība sasniedza 19%. 2022. gadā PTAC tika pieņemti 19 jauni darbinieki. No 2022. gadā atbrīvotajiem 20 darbiniekiem seši PTAC bija nostrādājuši vairāk kā piecus gadus, bet pieci mazāk kā vienu gadu.

Darbinieku vecums



82% jeb 87 darbinieki ir sievietes, 18% jeb 19 darbinieki ir vīrieši.

2022. gadā uzmanība tika pievērsta iekšējai saziņai un korporatīvās kultūras stiprināšanai, tā 2022. gada pavasarī darbinieki tika aicināti izteikt attieksmi pret notiekošo pasaulē un Ukrainā un piedalīties simboliskā akcijā - "Izaudzē saulespuķi". Darbinieki visu vasaru audzēja un fotogrāfijās dokumentēja saulespuķu augšanas procesu. Ar tām dalījās arī sociālajos tīklos, popularizējot darbu PTAC. Vēl pavasarī PTAC darbinieki devās pārgājienā Bolderājas, Daugavgrīvas apkārtnē, savukārt 2022. gada noslēgumā tika organizēts svētku pasākums ar domu rast iespēju vairāk iepazīt savus kolēģus.

Gada laikā uzmanība tika pievērsta arī dažādiem ar darba aizsardzību saistītiem pasākumiem, tostarp popularizējot dažādus pašpalīdzības veidus un ieteikumus kā rūpēties par psihoemocionālo labklājību, neatbilstoša mikroklimata/paaugstinātas temperatūras darba vietā nevēlamās ietekmes mazināšana.

Tika organizētas gan iekšējās, gan ārējās mācības par aktuālākajām tēmām, piemēram, par līguma noteikumiem un komercpraksi, par izmeklēšanas rīkiem internetā, uzraudzību elektroniskajā vidē, kritiskas domāšanas metodes. Visi PTAC darbinieki piedalījās tiešsaistes mācību programmā "Drošības diena civilajā aizsardzībā" un Ētikas spēlē.

## Atskaite par stratēģijas izpildi

### PTAC darbības stratēģijas 2020.-2022. gadam izpilde

1

**DARBĪBAS VIRZIENS: PREČU UN PAKALPOJUMU TIRGUS UZRAUDZĪBA, BĪSTAMO IEKĀRTU UN METROLOĢISKĀ UZRAUDZĪBA**

**Mērķis** - Uzraudzība atbilstoši labas prakses principiem, veicinot sabiedrības labklājību un drošību

Rezultāts Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības		
	2020	2021	2022
<b>1. Nodrošināta preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība, bīstamo iekārtu uzraudzība un metroloģiskā uzraudzība jomās</b>			
1.1. Veiktas uzraudzības pārbaudes, (pārbaužu skaits)	1150 [1745]	1 1230 [2924]	1 1280 [1396]
t.sk. ekodizaina jomā	50 [86]	50 [102]	50 [49]
pārbaužu īpatsvars e-komercijā, %	≥8 [10]	≥10 [8]	≥10 [15]
t.sk. jūras kuģu aprīkojums, droni, būvizstrādājumi	30 [56]	30 [129]	100 [115]
1.2. Veikta preču testēšana, (ekspertīžu skaits)	150 [163]	190 [240]	200 [215]
t.sk. ekodizaina jomā	5 [15]	5 [10]	5 [10]
<b>2. Samazināts būtisko neatbilstību īpatsvars uzraudzības jomā, %</b>			
2.1. Būtisko neatbilstību īpatsvars, % <sup>1</sup>	≤ 20 [15]	≤ 20 [11.98]	≤ 20 [15.58]
<b>3. Konstatētās neatbilstības tiek novērstas labprātīgi</b>			
3.1. Labprātīgi veikto korektīvo darbību īpatsvars, %	≥ 95 [99]	≥ 95 [100]	≥ 95 [99]
<b>4. Palielināta uzticība drošu preču pieejamībai tirgū</b>			
4.1. Patērētāju uzticība, ka Latvijas tirgū ir pieejamas drošas preces, % <sup>2</sup>	-	71 [67 <sup>3</sup> 4]	-
4.2. Pārdevēju uzticība, ka Latvijas tirgū ir pieejamas drošas preces, % <sup>5</sup>	-	74 [- <sup>6</sup> ]	-

<sup>1</sup> Aprēķinu veic: Būtiskajām prasībām neatbilstošo modeļu skaits pret pārbaudīto modeļu skaits \*100

<sup>2</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019. gadā ES 28 dalībvalstu vidējais – 69,7; [https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/-/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/consumer-scoreboards\\_en](https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/-/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/consumer-scoreboards_en)

<sup>3</sup> 2021. gada EK Patērētāju apstākļu pārskatā pieejamie dati tikai daļēji ir salīdzināmi ar 2019.gada datiem.

<sup>4</sup> ES dalībvalstu vidējais – 73.

<sup>5</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019.gadā ES 28 dalībvalstu vidējais – 74,4

<sup>6</sup> 2021. gada EK Patērētāju apstākļu pārskatā nav pieejami šādi dati.

Pārbažu skaits no 2020.-2022. gadam bija ievērojami augstāks nekā plānots 2020. un 2021. gados sakarā ar COVID-19 pandēmijas izplatīšanos un PTAC papildus noteiktajiem uzdevumiem veikt epidemioloģisko prasību kontroli tirdzniecības vietās. Pārbažu rādītājs e-komercijā faktiski tika sasniegts, neskatoties uz to, ka 2021. gadā e-komercijas pārbažu īpatsvars bija tikai 8% no kopējo pārbažu skaita, tomēr, vērtējot e-komercijas pārbažu skaitu pret ierastajām tirgus uzraudzības pārbaudēm (neskaitot epidemioloģisko prasību pārbaudes), rādītājs ir augstāks – 15%.

Jaunās politikas iniciatīvu jomā PTAC veikto pārbažu skaits būtiski pārsniedza noteikto rādītāju 2021.gadā, kur ievērojami lielāks pārbažu skaits tika veikts būvizstrādājumu jomā – 90 pārbaudes.

Preču paraugu testēšana, t.sk. ekodizaina jomā, tika veikta pārsniedzot noteiktos rādītājus, jo iepriekš ir sarežģīti plānot paraugus skaitu, jo tas ir atkarīgs gan no paraugu testēšanas izmaksām, kur papildus noteiktajam paraugu skaitam PTAC ir jāapgūst testēšanas līdzekļi, gan no ES kopprojektos paredzētā paraugu skaita, ko PTAC var izņemt un testēt bez maksas.

Būtisko neatbilstību īpatsvars visā pārskata periodā nepārsniedza noteikto 20% sliekšni, tas svārstījās robežās no 12% līdz 16%. Attiecībā uz korektīvo darbību izpildi augstais stratēģiskais rādītājs – 95% tika pārsniegts un var secināt, ka komersanti labprātīgi veic uzliktās korektīvās darbības un PTAC ļoti retos gadījumos bija jāizdod saistoši lēmumi.

Izvērtējot Patērētāju apstākļu pārskata datus, secināms, ka 2021. gadā ir nedaudz samazinājusies patērētāju uzticība, ka tirgū ir pieejamas drošas preces. Tomēr jāuzsver, ka tas varētu būt saistīts ar jautājumu formulējumu, uz kuriem patērētājiem lūgts sniegt atbildi. 2021. gada pārskatā šis rādītājs sastāv no divām daļām, kur attiecīgi 16% patērētāju uzskata, ka pārsvarā visas tirgū pieejamās preces ir drošas, un šis rādītājs attiecībā pret 2019. gadu ir audzis par 3 procentpunktiem. Savukārt 51% patērētāju uzskata, ka neliela daļa preču ir

nedrošas, un šis rādītājs samazinājies par 5 procentpunktiem (tas samazinājies arī lielākajā daļā citu dalībvalstu un vidēji ES). Vienlaikus jānorāda, ka patērētāju uzticība tirgū esošo preču drošumam varētu samazināties saistībā ar aizvien pieaugošo tiešsaistes tirdzniecību un ar to saistītajiem riskiem un izaicinājumiem tirgū esošo preču drošumam un tā uzraudzībai.



## DARBĪBAS VIRZIENS: PATĒRĒTĀJU KOLEKTĪVO INTEREŠU UZRAUDZĪBA

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

Kopumā pārskata periodā uzsākto lietu skaits pārsniedz plānoto. Tas lielā mērā saistīts ar intensīvo darbu tūrisma jomā, ņemot vērā COVID-19 krīzes izraisīto situāciju un, ka PTAC pastiprinātu uzmanību pievērsa tieši tūrisma nozares kontrolei, ņemot vērā maksātnespējas riskus. Tāpat arī tūrisma jomā būtiski pārsniegts pārbažu skaits iepriekš minēto iemeslu dēļ. Pozitīvi vērtējams tas, ka tirgus ir atsācis atdzīvoties un licencēto tūrisma pakalpojumu sniedzēju skaits pamazām pieaug.

Ņemot vērā stingrās prasības noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas, terorisma un proriferācijas finansēšanas novēršanas (NILLTPFN) un sankciju jomā nebanku kredītu devējiem un parādu atguvējiem, kā arī augsto valsts nodevu nebanku kredītdevējiem, abās jomās būtiski samazinājies licencēto subjektu skaits. Vienlaikus PTAC ir ļoti veiksmīgi strādājis, pielietojot “Konsultē vispirms” principu, kā rezultātā labprātīgi pārkāpumi uzsākto lietu ietvaros novērsti vismaz 90% gadījumos. Tāpat arī arvien vairāk tika attīstītas ātras uzraudzības un reaģēšanas metodes bez atsevišķas lietas uzsākšanas, kā rezultātā būtiski palielinājies šādā veidā novērsto pārkāpumu skaits, kas nav būtiski, tajā skaitā taupot iestādes resursus.



Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības		
	2020	2021	2022
<b>1. Nodrošināta patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība, īpaši prioritārās jomās</b>			
1.2. Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomās, (lietu skaits)	200 [283]	200 [213]	200 [247]
<b>2. Nodrošināta licencēšana un uzraudzība noteiktās jomās</b>			
2.1. Veikta nebanku kredīta devēju licencēšana un uzraudzība (licencēto komersantu skaits)	60 [56]	60 [49]	60 [39]
2.2. Veikta ārpusstiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība, (licencēto komersantu skaits)	31 [23]	31 [19]	31 [20]
2.3. Veikta hipotekārās kreditēšanas starpniecības pakalpojumu sniedzēju reģistrēšana un uzraudzība (reģistrēto komersantu skaits)	8 [10]	8 [11]	8 [13]
2.4. Izsniegtas licences tūrisma pakalpojumu sniedzējiem, (licencēto komersantu skaits)	300 [328]	300 [336]	300 [338]
2.5. Veiktas licencēto tūrisma pakalpojumu sniedzēju licences prasību ievērošanas pārbaudes, (pārbauzu skaits)	50 [175]	50 [161]	50 [188]
2.6. Uzturēta, pilnveidota un aktualizēta TATO datubāze	1 [1]	1 [1]	1 [1]
<b>3. Veicinātas saimnieciskās darbības veicēju labprātīgās darbības</b>			
3.1. Labprātīgo darbību īpatsvars, %	≥ 85 [90.6 ]	≥ 85 [96.9]	≥ 85 [92.76]
3.2. Labprātīga pārkāpumu novēršana bez lietas uzsākšanas, % no lietām	50 [45]	≥ 50 [77.9]	≥ 50 [48.4]
<b>4. Samazinātas negodīgas komercprakses darbības</b>			
4.1. Patērētāji sastapušies ar negodīgu komercpraksi, % <sup>7</sup>	-	25*	-
4.2. Pārdevēji sastapušies ar konkurentu negodīgu komercpraksi, % <sup>8</sup>	-	25*	-

\* Precīzi tādu datu par 2022. gadu nav: [https://commission.europa.eu/system/files/2023-05/consumer\\_conditions\\_scoreboard\\_2023\\_10052023.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2023-05/consumer_conditions_scoreboard_2023_10052023.pdf) iespējams, ka var atzīmēt, ka LV 81% uzticas tirgotājiem (ES vidējais – 76.2); 75.7% nav radušās problēmas patērētāju tiesību jautājumos (tad sanāk, ka tikai 24.7% patērētāju saskārušies ar problēmām)

<sup>7</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019. gadā ES 28 dalībvalstu vidējais – 22,4

<sup>8</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019. gadā ES 28 dalībvalstu vidējais – 28,3

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

Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības		
	2020	2021	2022
<b>1. Sniegts atbalsts iedzīvotājiem un komersantiem patērētāju tiesību jomā</b>			
1.1. Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (skaits)	1800 [4562]	3000 [3815]	3000 [3563]
1.2. Sniegtas konsultācijas patērētājiem, (skaits)	30 000 [41 847]	30 000 [32 353]	30 000 [29 444]
1.3. Alternatīvi risināti patērētāju un komersantu strīdi (skaits)	150 [198]	150 [192]	150 [207]
<b>2. Sniegts atbalsts iedzīvotājiem pārrobežu strīdu risināšanā</b>			
2.1. Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (pārrobežu lietas ES), (skaits)	240 [666]	240 [694]	240 [649]
2.2. Sniegtas konsultācijas patērētājiem (pārrobežu lietas ES), (skaits)	550 [1036]	550 [1091]	550 [1060]
<b>3. Panākts risinājums starp patērētāju un komersantu</b>			
3.1. Atrisināti strīdi pirms nodošanas Patērētāju strīdu izskatīšanas komisijā; %	35 [26]	35 [30]	35 [29]
3.2. Atrisināti pārrobežu strīdi ES par labu patērētājam; %	≥ 45 [71]	≥ 45 [66.5]	≥ 45 [54]
<b>4. Paaugstināta patērētāju uzticēšanās</b>			
4.1. Patērētāju uzticēšanās atlīdzības mehānismiem (alternatīviem, tiesām), % <sup>9</sup>	-	37	-
4.2. Patērētāju uzticēšanās tiešsaistes tirdzniecībai vietējā tirgū, % <sup>10</sup>	-	60	-
<b>5. Paaugstināta komersantu iesaistīšanās strīdu risināšanā</b>			
5.1. Komersantu iesaistīšanās alternatīvā strīdu risināšanā, % <sup>11</sup>	-	18	-

<sup>9</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019.gadā ES 28 dalībvalstu vidējais - 37,9

<sup>10</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019.gadā ES 28 dalībvalstu vidējais - 71,7

<sup>11</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019.gadā ES 28 dalībvalstu vidējais - 30,4

Tā kā visa pasaule saskārās ar Covid vīrusa infekciju un tika ietekmētas visas dzīves sfēras, arī patērētāji saskārās ar pandēmijas sekām. Atcelto ceļojumu un atcelto pasākumu dēļ, mainījās PTAC saņemto iesniegumu saturs. PTAC saņēma iesniegumus par neatmaksātu naudu par atceltiem ceļojumiem, atceltiem koncertiem. Diemžēl daudzi komersanti neizpildīja savas saistības pret patērētājiem, jo, neizturot pandēmijas radītās problēmas, savu darbību izbeidza.

Noteikto ierobežojumu dēļ plašu popularitāti guva tiešsaistes tirdzniecība gan interneta veikalos, platformās, gan arī dažādu sociālo platformu profilos. Patērētāji tiešsaistē iegādājās ne tikai iepriekš ierastas lietas, bet arī pārtikas preces un citas preces, kuras noteikto ierobežojumu dēļ nebija iespējams iegādāties klātienē veikalos.

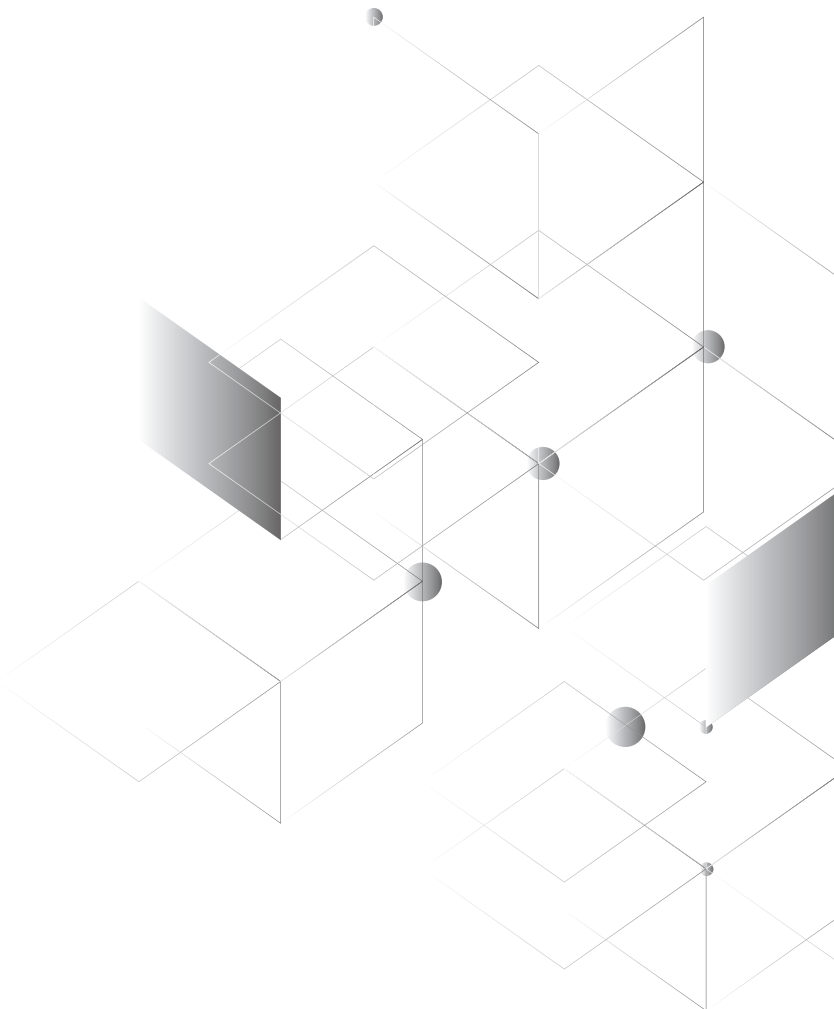
Attīstoties tiešsaistes tirdzniecībai, negodprātīgas personas izmantoja iespēju iedzīvoties uz patērētāju rēķina. Tika dibināti interneta veikali, pieņemti patērētāju pasūtījumi un priekšapmaksā par tiem, taču preces netika piegādātās, kā arī netika atmaksāta par tām samaksātā nauda. Pret vairākām šādām personām Valsts policija uzsāka kriminālprocesus.

Arī PTAC iesaistījās patērētāju aizstāvībā, informējot Valsts policiju par saņemtajiem iesniegumiem par šādu komersantu rīcību. Beidzoties Covid-19 pandēmijai, patērētāji atsāka ceļot, līdz ar to PTAC pieauga iesniegumu skaits par pasažieru tiesību pārkāpumiem. Neskatoties uz to, ka patērētājiem ir pieejami veikali klātienē, patērētāji turpina izmantot iespējas iepirkties tiešsaistē. Līdz ar to arī PTAC turpina saņemt lielu skaitu patērētāju iesniegumu par pārkāpumiem tiešsaistes tirdzniecībā gan saistībā ar informācijas nenodrošināšanu par komersantu, precī, gan arī par negodprātīgiem komersantiem, kas neizpilda savas saistības.

Ņemot vērā, ka alternatīvie atlīdzības mehānismi patērētājiem Latvijā tika ieviesti tikai 2016.gadā, redzams, ka patērētāji sākuši šos mehānismus iepazīt un izmantot. Ja 2017.

gadā Patērētāju strīdu risināšanas komisijā tika saņemti 130 patērētāju strīdi un pieņemti 75 lēmumi, tad 2022. gadā tika saņemti 245 iesniegumi un pieņemti 207 lēmumi.

Tāpat secināms, ka patērētāji alternatīviem atlīdzības mehānismiem uzticas vairāk kā strīda risināšanai tiesā. Arī komersanti ievēro jauno strīdu risināšanas kārtību, sadarbojoties ar PTAC un patērētāju ārpustiesas strīdu risinātājiem.



**Mērķis** – Balstoties uz patērētāju paredzamās uzvedības principiem, nodrošināt informācijas pieejamību un saprotamību, lai patērētāji varētu izdarīt uz informāciju balstītu izvēli un komersanti nodrošināt atbilstību noteiktajām prasībām.

Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības		
	2020	2021	2022
<b>1. Sniegta informācija sabiedrībai par patērētāju tiesībām un Centra paveikto darbu</b>			
1.1. Centra viedokļa sniegšana plašsaziņas līdzekļiem (preses reližu skaits)	≥ 60 [96]	≥ 60 [87]	≥ 60 [73]
1.2. Īstenotas informēšanas kampaņas, (skaits)	3 [3]	≥ 2 [3]	≥ 2 [3]
<b>2. Paaugstināta komersantu un sabiedrības informētība par patērētāju tiesībām.</b>			
2.1. Sniegtas konsultācijas komersantiem, (skaits)	5000 [6624]	5000 [5145]	5000 [3787]
2.2. Organizēti informēšanas pasākumi (semināri, konferences), (skaits)	2 [5]	≥ 2 [7]	≥ 2 [8]
<b>3. Paaugstināta patērētāju informētība par patērētāju tiesībām un uzticēšanās tirgum.</b>			
3.1. Informētības par patērētāju tiesībām, % <sup>12</sup>	47,4 [51%]	550 [1091]	550 [1060]
3.2. Komersantu zināšanas par patērētāju tiesībām, % <sup>13</sup>	-	48	-
3.3. Uzticēšanās patērētāju aizsardzības organizācijām (uzraudzības iestādēm, pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem, NVO), % <sup>14</sup>	-	58	-
3.4. Patērētāji, kuri pievērš uzmanību energomarķējumam, iegādājoties elektropreces, % <sup>15</sup>	49	-	55
3.5. Patērētāji, kuri izvēlas iegādāties iekārtas ar augstu energoefektivitātes klasi, % <sup>16</sup>	59	-	65

<sup>12</sup> Centra 2019.gada pētījums "Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/pakalpojumu iegādi"

<sup>13</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019.gadā ES 28 dalībvalstu vidējais – 53,6

<sup>14</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019.gadā ES 28 dalībvalstu vidējais – 65,5

<sup>15</sup> Centra 2020.gada pētījums "Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/pakalpojumu iegādi"

<sup>16</sup> Centra 2020.gada pētījums "Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/pakalpojumu iegādi"



## PATĒRĒTĀJU TIESĪBU UZRAUDZĪBA



IEVA BALDIŅA

Patērētāju tiesību  
uzraudzības  
departamenta  
direktore

2022. gadā patērētāju tiesību jomā joprojām iezīmējās COVID-19 izraisītās pandēmijas dēļ valstī noteikto ierobežojumu seku jautājumi, jo īpaši saistībā ar pārceltajiem koncertiem un ceļojumiem, taču no marta priekšplānā izvirzījās Krievijas militārās agresijas pret Ukrainu izraisītie ekonomiskie jautājumi. Cenu kāpums praktiski visās jomās būtiski ietekmēja patērētāju ekonomisko situāciju un maksātspēju. Saistībā ar Krievijas uzsāktu nelikumīgo, neprovocēto un nepamatoto karu ES tika noteiktas dažāda veida sankcijas un arī ieceļošanas ierobežojumi, līdz ar to saasinājās problēmas saistībā ar pandēmijas laikā pārceltajiem koncertiem un citiem pasākumiem, kurus joprojām nevarēja noorganizēt Krievijas māksliniekiem piemēroto ieceļošanas ierobežojumu Latvijā dēļ. Vienlaikus ES un vēlāk arī ASV (OFAC) sankcijas tika piemērotas vienam no lielākajiem tūrisma operatoriem Latvijā, kā rezultātā visu gadu, sadarbojoties gan Latvijas, gan Lietuvas, gan arī Igaunijas iestādēm un kredītiestādēm patērētāju naudas atmaksai tika organizēts process, kas turpinās arī 2023. gadā.

Arī 2022. gadā turpinājās e-komercijas jomas attīstība, tai skaitā digitālā mārketinga un citu metožu izmantošana, lai patērētājus mudinātu iegādāties konkrētas preces un pakalpojumus. Tāpat pērn bija aktuālas problēmas ar interneta veikaliem, kas iekasēja no patērētājiem priekšapmaksu, tomēr precī nepiegādāja. Influenceru mārketinga jomā, jo īpaši attiecībā uz

uztura bagātinātāju piedāvājumiem tīkla mārketinga ietvaros, kā arī ES sadarbības ietvaros tika veikti uzraudzības pasākumi saistībā ar manipulatīvu mārketinga metožu izmantošanu tiešsaistes vidē.

Lai novērstu pārkāpumus tiešsaistes vidē, PTAC 2022. gadā ieviesa jaunas pilnvaras saistībā ar informācijas iegūšanu no VID kontu reģistra, kā arī attiecībā uz piekļuves ierobežošanu tiešsaistes saskarnēm.

Vienlaikus, uzsverot stratēģiskās prioritātes un ilgtspējīguma jautājumu nozīmi, PTAC turpināja zaļo paziņojumu mārketingā izmantošanas uzraudzību, pievēršot uzmanību tādiem sektoriem kā tekstilizstrādājumi un kosmētika.

Aizvadītajā gadā stājās spēkā būtiskas izmaiņas saistībā ar cenu norādīšanu, proti, tika pārskatīti un stājās spēkā Ministru kabineta noteikumi par preču cenu norādīšanu speciālajos piedāvājumos. Ņemot vērā jautājuma sarežģītību, PTAC vadīja vairākus seminārus un sniedza daudz konsultāciju komersantiem.

Vēršam uzmanību, ka pērn kopumā tika uzsāktas vairāk lietas nekā 2021. gadā, kā arī, pilnveidojot uzraudzības pieejas, būtiski palielinājās preventīvās uzraudzības pasākumu skaits.



**Kopā uzsāktas:**

**277** lietas  
(2021. gadā - 213 lietas),  
pabeigtas - **247** lietas

**Semināri/pasākumi  
komersantiem:**

**2** - tūrisma jomā  
**3** - cenu norādīšanas jomā  
**2** - influenceru mārketinga jomā  
**4** - finanšu pakalpojumu jomā

**Lietu izskatīšana tiesā:**

pieņemti **7 nolēmumi**,  
kas stājušies spēkā, ir  
par labu PTAC

Apmēram **20 lietas**  
izskatīšanas procesā  
administratīvajās tiesās

## KOPĒJIE BŪTISKĀKIE REZULTĀTI (2022. GADS)

Pieņemti **8 lēmumi** par  
negodīgas komercprakses  
pārkāpumu novēršanu, **2  
lēmumi** par piekļuves  
ierobežošanu tiešsaistes  
saskarnei

**Sniegto konsultāciju  
skaits: 1852**

(2021. gadā - 1903);  
izstrādāti ieteikumi

**Izpildrikojumi par  
piespiedu naudu:**

**550.00 EUR** (2)

**Kopējā soda nauda:**

**50 000 EUR** (9)  
(2021. gadā - 239 500 EUR);  
Iekasēta-**100 529,39 EUR** (2)

**Preventīvā uzraudzība:**

pārkāpuma novēršana  
bez lietas uzsākšanas  
veikta 260 lietās (2021.  
gadā - 166 gadījumos)  
(93,86% pret lietu  
skaitu)

**Pārkāpumi novērsti  
labprātīgi:**

apmēram **92,76%**  
gadījumu (141 lietā no  
152 lietām)

## Tūrisma pakalpojumu joma

Tūrisma nozarē vēl nebija beigušās COVID-19 pandēmijas radītās sekas, kad Krievija izraisīja karu Ukrainā, tādējādi būtiski tika mainīti gan ceļošanas galamērķi, gan arī apgrūtināta jau uzņemto saistību izpilde pret ceļotājiem. Ņemot vērā tūrisma operatora SIA "TT Baltics" patiesā labuma guvējam piemērotās ES un OFAC sankcijas, PTAC savas kompetences ietvaros aktīvi iesaistījās ceļotāju reparācijas uzraudzības procesā. Visi ceļotāji atgriezās savās mītnes zemēs 2022. gada martā. Ņemot vērā, ka visi SIA "TT Baltics" finanšu līdzekļi tika iesaldēti, PTAC sadarbībā ar AS "Citadele banka", Finanšu un kapitāla tirgus komisiju, un Latvijas Banku, kā arī, iesaistot Lietuvas un Igaunijas atbildīgās iestādes, kopš 2022. gada marta veica milzīgu darbu, lai uzraudzītu precīzu naudas atmaksas veikšanas procesu ceļotājiem. OFAC sankciju dēļ Igaunijas un Lietuvas maksājumu veikšana bija pilnīgi apturēta aptuveni trīs mēnešus, līdz tika saņemta atļauja attiecīgo maksājumu veikšanai. Tomēr arī pēc šīs atļaujas saņemšanas vairākas kredītiestādes ilgstoši atteicās pieņemt maksājumus no sankcionētā uzņēmuma.

### Līdz 2022. gada 31. decembrim:

- korigētā kopējā ceļotājiem izmaksājamā summa - 2 423 587.57 EUR;
- ceļotājiem kopā veikti 2759 naudas pārskaitījumi;
- ceļotājiem izmaksāti 1207418.59 euro (606 792.78 EUR Latvijā, 179 572.54 EUR Igaunijā, 421 053.27 EUR Lietuvā);

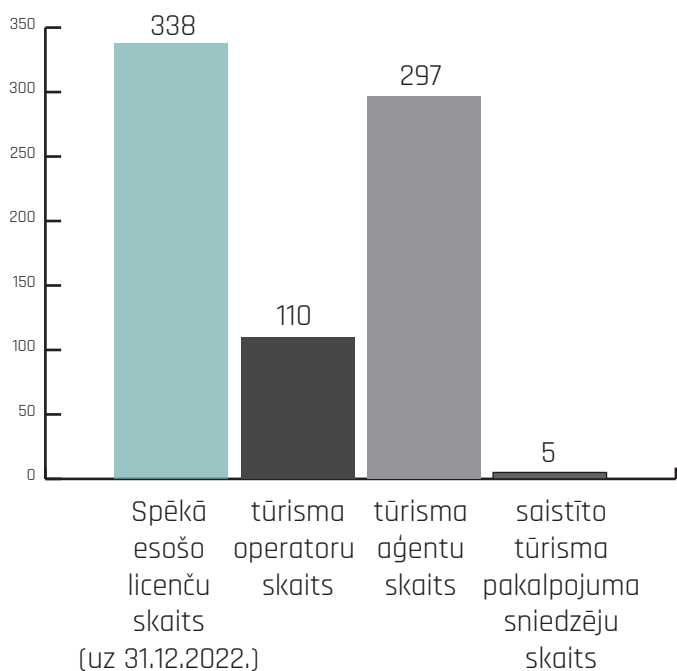
Ņemot vērā procesa sarežģītību un komersanta problēmas sagatavot kvalitatīvu informāciju, iestādes un banka turpina ieguldīt ievērojamus resursus, lai patērētāji varētu atgūt savu iemaksāto naudu.

2022. gadā PTAC īstenoja intensīvu tūrisma pakalpojumu sniedzēju uzraudzību, veicot 188 pārbaudes un uzsākot 137 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. Uzraudzības ietvaros 95 gadījumos veiktas labprātīgas darbības pārkāpumu novēršanai, bet vienā gadījumā tika pieņemts lēmums par piekļuves ierobežošanu tiešsaistes saskarnei.

Joprojām nodrošinājuma saņemšana lielākajā daļā gadījumu ir problemātiska, jo tūrisms ir novērtēts kā augsta riska nozare, tādējādi tūrisma pakalpojuma sniedzējiem tiek izvirzītas augstas prasības nodrošinājuma saņemšanai, pakalpojums ir dārgs un apdrošinātāju izvirzītās prasības grūti izpildāmas. Iepriekš minētais ir viens no galvenajiem iemesliem, kāpēc tūrisma operatori PTAC uzraudzības rezultātā vai arī pēc pašu iniciatīvas ir grozījuši, apturējuši vai anulējuši tūrisma licenci.



## Tūrisma pakalpojumu jomas uzraudzība



Informācija pieejama tūrisma pakalpojumu sniedzēju datu bāzē PTAC mājaslapā

Salīdzinājumam - 2021. gadā 116 tūrisma operatori un 295 tūrisma aģenti

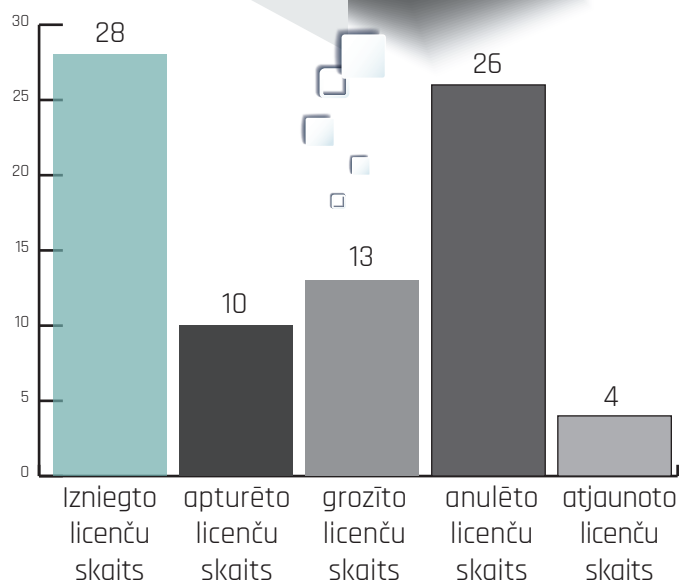
Licence/reģistrācija nepieciešama ar 2019. gada 1. jūliju

Licences darbība apturēta vai anulēta, ja nav spēkā esoša nodrošinājuma, nav samaksāta valsts nodeva, nav iesniegtas ceturkšņa atskaites vai arī pēc pakalpojuma sniedzēja lūguma

Salīdzinājumam - 2021. gadā anulētas 21, apturētas 18, grozītas 13 licences

Salīdzinājumam - 2021. gadā izsniegtas 22 licences

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



## Enerģētikas joma

Ņemot vērā ievērojamo cenu pieaugumu enerģētikas un dabasgāzes jomās, pērn PTAC aktīvi iesaistījās radušās problemātikas risināšanā, organizējot diskusijas ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisiju (turpmāk tekstā SPRK) un Ekonomikas ministriju, veicot elektroenerģijas piegādātāju uzraudzību par patērētājiem sniegto informāciju un izsūtot aicinājumus pilnveidot to praksi, kā arī kopīgi ar SPRK izstrādājot padomus un ieteikumus patērētājiem, kā izvēlēties saviem patēriņa paradumiem atbilstošāko elektroenerģijas tirdzniecības piedāvājumu:



[www.ptac.gov.lv/lv/jaunums/ka-izveleties-saviem-paterina-paradumiem-atbilstosako-elektroenerģijas-tirdzniecibas-piedavajumu](http://www.ptac.gov.lv/lv/jaunums/ka-izveleties-saviem-paterina-paradumiem-atbilstosako-elektroenerģijas-tirdzniecibas-piedavajumu)

Liela daļa pakalpojumu sniedzēju mainīja savu pakalpojumu cenas, līdz ar to PTAC sagatavoja informāciju par būtiskākajām niansēm, kas ir jāņem vērā cenu pieauguma gadījumā:



[www.ptac.gov.lv/lv/jaunums/kas-janem-vera-pakalpojumu-cenu-paaugstinajumu-gadījumos](http://www.ptac.gov.lv/lv/jaunums/kas-janem-vera-pakalpojumu-cenu-paaugstinajumu-gadījumos)

Pirms apkures sezonas īpaši tika aktualizēts jautājums par iespējamiem risinājumiem siltumapgādes rēķinu samazināšanai. Viena no iespējām, ko patērētāji izmanto, lai ekonomētu un samazinātu apkures izmaksas daudzdzīvokļu namos, ir alokatora (siltuma maksas sadalītāja) uzstādīšana, tāpēc PTAC sniedza padomus patērētājiem:



[www.ptac.gov.lv/lv/jaunums/ptac-aicina-rupigi-izvertet-siltuma-maksas-sadalitaju-piedavajumu](http://www.ptac.gov.lv/lv/jaunums/ptac-aicina-rupigi-izvertet-siltuma-maksas-sadalitaju-piedavajumu)

## Biļešu tirdzniecība

Iepriekšējā gadā bija jāpārceļ vai jāatceļ vairāki pasākumi, kuri jau iepriekš bija pārcelti COVID-19 pandēmijas seku vai Krievijas izraisītā kara dēļ.

Vairākkārt pārceltu pasākumu rezultātā ievērojams skaits patērētāju vērsās pie PTAC ar lūgumu palīdzēt atgūt pasākumu organizatoriem iemaksātās naudas summas. PTAC rīcībā ir pieejama informācija, ka, piemēram, patērētājiem nav atmaksāti aptuveni 317 338,24 EUR par SIA "MAK Entertainment" un aptuveni 37 727 EUR par SIA "YOU ARE events Liepāja" plānotiem un nenotikušiem pasākumiem.

PTAC vērsās arī pasākumu organizatori, lai saņemtu konsultācijas situācijās, kad to rīcībā nav naudas līdzekļu, kurus atmaksāt patērētājiem. Ir pasludināta vairāku pasākumu organizatoru maksātne spēja un arī notikušas likvidācijas. 23.09.2022. nosūtot vēstuli, PTAC par minēto problēmu informēja Kultūras ministriju un Ekonomikas ministriju, kā arī organizēja iestāžu pārstāvju tikšanās.

## Auto noma

Saņemot patērētāju sūdzības par īstermiņa autonomas pakalpojumiem, 2022. gadā PTAC veica preventīvās darbības auto nomas (carsharing) jomā un aicināja atsevišķus šīs jomas komersantus pirms auto rezervācijas internetā nodrošināt apdrošināšanas noteikumu pieejamību par pašrisku. Vienlaikus tika konstatētas problēmas arī attiecībā uz ilgtermiņa autonomas pakalpojumiem, tādējādi PTAC sagatavoja padomus patērētājiem par ilgtermiņa auto nomas pakalpojuma būtību un atbildību pirms saistību uzņemšanās:



[www.ptac.gov.lv/lv/jaunums/ptac-ie-teikumi-pateretajiem-ilgtermina-automoma-vertigi-zinat-pirms-uznematies-saistibas](http://www.ptac.gov.lv/lv/jaunums/ptac-ie-teikumi-pateretajiem-ilgtermina-automoma-vertigi-zinat-pirms-uznematies-saistibas)

## Vides paziņojumi

Arvien vairāk patērētāju interesējas par iespējām iegādāties videi draudzīgus produktus, taču ar to saistīts patērētāju maldinājuma risks, tāpēc PTAC arī 2022. gadā veica vides paziņojumu uzraudzību – šoreiz tekstilizstrādājumu un kosmētikas produktu jomā.

PTAC, piedaloties ES dalībvalstu un Starptautiskā patērētāju tiesību aizsardzības tīkla ICPEN kopīgajās aktivitātēs par vides paziņojumiem, veica izpēti 10 Latvijas komersantu tīmekļa vietnēs, kurās tiek piedāvāta Latvijā ražota kosmētika un modes preces. Uzraudzības ietvaros īpašu uzmanību pievērta tam, vai komersanti, piedāvājot pārdošanai un pārdodot preces, neizmanto vispārīgus vides paziņojumus (piemēram, “videi draudzīgs” u.tml.), kā arī pārbaudīja, vai komersanti var pierādīt komercpraksē izmantoto vides paziņojumu patiesumu. Projekta ietvaros ir izveidojusies cieša un veiksmīga sadarbība ar biedrību “Ekodizaina kompetences centrs” un Veselības inspekciju.

Veiktās izpētes rezultātā tika konstatēta bieža vispārīgu, nekonkrētu vides paziņojumu izmantošana.

Lielākoties konstatētas problēmas, kas saistītas ar „ilgtspējīguma” paziņojumu izmantošanu apģērbu ražotāju un tirgotāju komercpraksē.

Uzņēmēji patērētāju uzmanības piesaistīšanai izmanto, piemēram, tādus apgalvojumus kā:



Kosmētikas ražotāju un tirgotāju komercpraksē atklātas tādas maldinošas vai iespējami maldinošas norādes kā, piemēram,



- \* nesatur SLS (tulk. no angļu val.)
- \* nesatur parabēnus (tulk. no angļu val.)
- \* dabiskas krāsas (tulk. no angļu val.)

Uzsākto administratīvo lietu ietvaros konstatētie pārkāpumi novērsti komersantiem veicot labprātīgas darbības, kā arī atsevišķos gadījumos būtiski pārkāpumi netika konstatēti

### Smēķēšanas produktu reklāmas uzraudzība

Ņemot vērā smēķēšanas ierobežošanas aktualitāti sabiedrībā un šī kaitīgā ieraduma popularitāti īpaši jauniešu vidū, iepriekšējā gadā smēķēšanas produktu reklāmu uzraudzība noteikta kā viens no PTAC prioritārajiem uzraudzības pasākumiem. PTAC veica pastiprinātu monitoringu interneta vidē un tirdzniecības vietās, kurās piedāvā un tirgo smēķēšanas produktus. Atsevišķi monitoringa pasākumi tika veikti pusaudžu un bērnu vidū populārajā sociālajā vietnē "Tik Tok". Uzraudzības ietvaros notika sadarbība ar Veselības ministriju un Veselības inspekciju.

Kopumā saistībā ar konstatētajiem pārkāpumiem:

- uzsāktas 5 administratīvās lietas, kurās tika panākta pārkāpumu novēršana, komersantiem veicot labprātīgās darbības;
- 11 gadījumos veikti preventīvās uzraudzības pasākumi, kuru ietvaros tika panākta labprātīga pārkāpumu novēršana;
- izvērtēta prakse TikTok 20 profilos, 1 gadījumā, konstatējot, ka smēķēšanas produkti tiek piedāvāti nepilngadīgajiem, nosūtīta informācija Valsts policijai;
- izskatītas 32 sūdzības par pārkāpumiem smēķēšanas produktu reklāmas pārkāpumiem.

Būtiskākie pārkāpumi saistīti ar:

- elektronisko cigarešu un to uzpildes flakonu reklāmām, kuras izvietotas ārpus likumā atļautajām vietām – galvenokārt interneta vidē un sociālajos tīklos, kuru mērķauditorija ir jaunieši;
- komersanti neievēro citus likumā noteiktos ierobežojumus, piemēram, izvietojot elektroniskās cigaretes un to uzpildes flakonus tirdzniecības vietās patērētājiem redzamā veidā;
- elektroniskās cigaretes, uzpildes flakoni attēloti kopā ar augļiem vai saldumiem.

Sabiedrības informēšanas nolūkos 2022. gadā tika publiskota preses relīze par 2021. gadā īstenoto smēķēšanas produktu reklāmas ierobežojumu uzraudzības projektu, vienlaikus aicinot patērētājus ziņot par elektronisko cigarešu, to uzpildes flakonu vai tabaku un nikotīnu saturošu produktu popularizējošu reklāmu:



[www.ptac.gov.lv/lv/jaunums/ptac-konstatejis-uz-jauniesiem-orientet-as-smekesanas-produktu-reklamas-parkapumus](http://www.ptac.gov.lv/lv/jaunums/ptac-konstatejis-uz-jauniesiem-orientet-as-smekesanas-produktu-reklamas-parkapumus)

### Distances tirdzniecība

Arī 2022. gadā patērētāji turpināja aktīvi iepirkties tiešsaiste vidē un PTAC saņēma brīdinājumus un sūdzības no patērētājiem par dažādiem pieļautiem pārkāpumiem. Joprojām aktuāls ir avansa maksājumu iekasēšanas un preces nepiegādes jautājums.

Saistībā ar šādiem interneta veikaliem PTAC pieņēma 6 lēmumus, tajā skaitā piemērojot soda naudu 24 000 EUR apmērā.

Vienlaikus konstatētas problēmas ar:

- atteikuma tiesību nenodrošināšanu vai neatbilstošu nodrošināšanu;
- maldinošiem piedāvājumiem (piemēram, neatbilstošas cenas);
- izvairīšanos no saziņas ar patērētājiem;
- normatīvajiem aktiem neatbilstošas informācijas sniegšanu pirms līguma noslēgšanas.

Saistībā ar konstatēto problemātiku, komersantiem sniegti skaidrojumi un norādījumi, tajā skaitā, noticis konsultēšanas un skaidrošanas darbs ar lielākajiem jomas komersantiem, lai uzlabotu normatīvo aktu izpratni un patērētāju tiesību ievērošanu.

## Influenceru mārketinga uzraudzība

Ņemot vērā sociālo tīklu mārketinga nozares patstāvīgo pieaugumu, kā arī influenceru mārketinga attīstību un patērētāju maldinājuma riskus, PTAC arī 2022. gadā veic uzraudzību, konsultē un dažādu pasākumu ietvaros informē „influenceru mārketinga” jomas pārstāvjus, galveno uzmanību pievēršot sociālās saziņas vidē sniegtās komerciālas informācijas nošķiršanai, vispārējām reklāmās prasībām un maldinājumam par dažādu produktu īpašībām.

2022. gadā ir izskatītas aptuveni **124** situācijas (konsultācijas, iesniegumi), kuras saistītas ar šobrīd aktuālo „influenceru mārketinga” problemātiku. **51** gadījumā, konstatējot potenciālus pārkāpumus, preventīvās uzraudzības ietvaros notikusi saziņa ar influenceriem par pārkāpumu novēršanu un pārkāpumi tika novērsti, savukārt **6** gadījumos uzsāktas administratīvās lietas, kuru ietvaros arī pārsvarā pārkāpumi novērsti labprātīgi.

Būtiskākie pārkāpumi:

- Noklusēts informācijas komerciālais raksturs, nesniedzot norādes vispār vai sniedzot neatbilstošas norādes (īstenota negodīga – maldinoša – komercprakse);
- Nav ievērotas speciālās prasības uztura bagātinātāju reklāmā (izplatīta normatīvajiem aktiem neatbilstoša reklāma – prasība par brīdinājumu un atpakaļveicienu par produkta ietekmi uz veselību);
- Pārkāpts smēķēšanas produktu reklāmas aizliegums (Tabakas izstrādājumu, augu smēķēšanas produktu, elektronisko smēķēšanas ierīču un to šķidrumu aprites likuma pārkāpums);
- Sniegta tādu produktu reklāma, kuru pārdošana nav atļauta Latvijas tirgum (CBD produkti iekšējīgai lietošanai, maldinoša komercprakse jebkuros apstākļos).

Ņemot vērā aktuālos jautājumus un neskaidrības, ir izstrādāti ieteikumi par tīkla mārketingu, kā arī galvenie principi influenceriem, īstenojot mārketinga pasākumus sociālo tīklu vidē (materiāls paredzēts aģentūrām).

**NEATBILSTOŠA PRAKSE**

- ✗ netiek sniegtas atbilstošas reklāmas norādes vai norādes par komerciālo raksturu tādā veidā un formā, ka patērētājam tās nav labi redzamas un salasāmas;
- ✗ uztura bagātinātāju reklāmā sniegta informācija, ka produkts mazinās vai izārstēs saslimšanu.

**ATBILSTOŠA PRAKSE**

- ✓ publikācijas un "story" vēstījumos izmantotas labi redzamas # reklāmas norādes;
- ✓ reklāmas norādes tiek izmantotas visā video vai "story" vēstījuma garumā.

**# IETEIKUMI INFLUENCERIEM!**



## Negodīga prakse, izmantojot maldinošus tiešsaistes modeļus

Attīstoties tiešsaistes videi, sevišķi aktuāli ir kļuvusi maldinošu tiešsaistes modeļu (angļu val. "dark patterns") izmantošana, lai mudinātu patērētājus pieņemt nepārdomātus, steidzīgus lēmumus, iepērkoties tiešsaistē.

2022. gadā PTAC piedalījās Eiropas Komisijas Sweep aktivitātēs, lai apzinātu tirgus situāciju un izdarītu secinājumus par maldinošu modeļu izmantošanas riskiem, kā arī būtisku patērētāju tiesību pārkāpumu konstatēšanas gadījumos veiktu nepieciešamos uzraudzības pasākumus.

Izvērtētas 15 tīmekļvietnes, to skaitā mobilās lietotnes. Galvenā uzmanība tika pievērsta trim maldinošiem modeļiem: falši laika skaitīšanas taimerji ("fake countdown timers on promotions"), maldinošs noformējums ("false hierarchy") un slēpta informācija.

Veicot pārbaudes preču tīmekļvietnēs un mobilajās lietotnēs 13 gadījumos tika konstatēts maldinošs tīmekļvietnes/mobilās lietotnes noformējums, proti, galvenās problēmas:

- tīmekļvietnē tiek izmantotas pārāk daudz funkciju, kas var izraisīt informācijas "pārslodzi";
- patērētājam tiek piedāvāts saņemt atlaidi, griežot laimes ratu. Nosacījumi cita starpā paredz, ka, lai saņemtu atlaidi, patērētājam ir jāsniedz savi personas dati (vārds, sava e-pasta adrese), vienlaikus piekrītot saņemt informācija par jaunumiem;
- taimeris, kas pēc būtības ir patiess, bet nav nepieciešams un nav raksturīgs konkrētā biznesa modelim (atlaižu kampaņu organizēšana) vai izmantots potenciāli maldinošā veidā (taimeris attiecināms uz laika atskaiti preču saņemšanai);

- ziņojumi par citu patērētāju aktivitāti (pirkumiem) vietnē;
- tīmekļvietnes noformējums - pogu krāsa, padarot vēlamo opciju patērētājam daudz pamanāmāku (piemēram, izmantojot fontu, krāsu, izcēlumu utt.).

**3** gadījumos konstatēts maldinošs taimeris/mudinājums. Problēma, kas konstatēta, ka taimeris tiek atiestatīts pēc sākotnēji noteiktā termiņa beigām un tas pats piedāvājums joprojām ir spēkā.

**2** gadījumos konstatēts, ka tīmekļvietnē informācija ir pasniegta slēptā veidā, proti:

- tīmekļvietnes/mobilās lietotnes dizains veidots tā, lai slēptu patērētājam būtisku informāciju par produktu - izvēlēts ļoti mazs burtu fonts un paslēpts mazāk redzamā vietā (piemēram, lapas apakšā vai sānos);
- maksājuma brīdī pie pirkuma tiek automātiski pievienota maksa par pakalpojumu, ko patērētājs nav izvēlējis un var neievērot.

Noslēdzot projektu, tika secināts, ka tirgus situācija e-komercijā norāda uz to, ka arvien vairāk dažādu jomu uzņēmēji izmanto maldinošus modeļus, kas var ietekmēt patērētāju rīcību izdarīt izvēli, kas, iespējams, nav viņu interesēs.

### Komerčiālajiem lietotājiem paredzētu platformu starpniecības pakalpojumu uzraudzība (ES Regula (ES) 2019/1150)

Ņemot vērā tiešsaistes platformu būtisko nozīmi e-komercijas jomā, PTAC arī 2022. gadā turpināja komerčiālajiem lietotājiem paredzētu platformu starpniecības pakalpojumu uzraudzību.

Projekta ietvaros izvērtētas **12** Latvijā reģistrētas platformas.

**8** lietās tika konstatēts, ka platformās saskaņā ar Regulas (ES) 2019/1150 prasībām nav izvietoti komerciālajiem lietotājiem paredzēti vispārīgi noteikumi, līdz ar to komersantiem tika nosūtītas vēstules ar aicinājumu novērst neatbilstības. Savukārt **4** lietās PTAC uzsāka platformā izvietoto noteikumu pārbaudi. Lielākā daļa komersantu (9) visus konstatētos pārkāpumus ir labprātīgi novērsuši.

PTAC 2022. gadā sagatavoja un publicēja PTAC mājaslapā materiālu ar rekomendācijām platformu pakalpojumu sniedzējiem un komerciālajiem lietotājiem ar mērķi veicināt izpratni par normatīvo aktu regulējumu:



<https://www.ptac.gov.lv/lv/jaunums/ptac-konstate-parkapumus-veicot-komercialajiem-lietotajiem-paredzeto-tiessaistes-platformu-uzraudzibu>

### Jaunu uzraudzības rīku ieviešana un dalība EU E-LAB projektā

2022. gadā PTAC ir sadarbībā ar Valsts ieņēmumu dienestu savu jauno pilnvaru ietvaros nodrošinājis piekļuvi Valsts ieņēmumu dienesta Kontu reģistram. Reģistrā pieejamos datus PTAC izmantos kolektīvo interešu uzraudzības lietās, lai noskaidrotu informāciju par personai piederošajiem kontiem vai arī informāciju par konta īpašnieku. Šāda informācija būs svarīga, piemēram, situācijās, kad interneta mājas lapā tiek konstatēta maldinoša informācija, nav informācijas par pārdevēju vai pārdevēju nevar identificēt citā veidā, bet ir norādīts Latvijas kredītiestādes konta numurs, uz kuru var veikt samaksu par precī.

PTAC 2022. gadā praktiski ieviesis arī tiešsaistes saskaņņu bloķēšanas pilnvaras, gan izstrādājot sadarbības mehānismu ar elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem, gan arī paziņojumus, kas parādās lietotājiem, ja

lapa ir bloķēta. 2022. gadā jau pieņemti **2** lēmumi par piekļuves bloķēšanu tiešsaistes saskarnēm, kas ir ļoti būtisks mehānisms patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumu efektīvai apturēšanai. Izstrādāts bloķēto vietņu pārbaudes automātiskais rīks.

PTAC pārstāvji aktīvi iesaistās Eiropas Komisijas koordinētajā E-uzraudzības darba grupā un Eiropas mēroga E-laboratorijas darbā. Kā būtiskākos sasniegumus arī turpmākai visas ES iestāžu darba efektivizācijai var minēt:

- PTAC dalību E-laboratorijas projektā saistībā ar cenu monitoriēšanas rīka izstrādi un testēšanu, tajā skaitā testējot 8000 Latvijas interneta veikalu preču piedāvājumus un pārbaudot testu rezultātus.
- PTAC dalību dažādu E-laboratorijas rīku testēšanas fāzē, tajā skaitā veicot izmeklēšanas darbības 5 PTAC uzraudzības lietās, kas būtiski palīdzēja pārkāpumu konstatēšanā, it īpaši attiecībā uz abonēšanas slazdiem un citām maldinošām praksēm.

Kā būtiskus jaunus PTAC E-laboratorijas jaunradītus rīkus var minēt - Python vidē izstrādāta tīmekļa "rāpuļprogramma" tīmekļvietņu satura izgūšanai, pierādījumu fiksēšanai un nostiprināšanai, datu vākšanai.

Pierādījumu iegūšanai tiešsaistes sociālajā tīklā TikTok izstrādāts "rāpuļprogrammas" rīks, kas izmantots, lai iegūtu pierādījumus par neatļautu smēķēšanas produktu reklamēšanu.

### Iestādei un sabiedrībai nozīmīgi tiesu spriedumi

**Latvijas Republikas Augstākās tiesas Senāts 2022. gada 9. augustā pieņēma lēmumu, ar kuru tika atteikts ierosināt kasācijas tiesvedību saistībā ar SIA „B10veikals” (iepriekš - SIA Memory Water) iesniegto kasācijas sūdzību**

**par Administratīvās apgabaltiesas spriedumu. Līdz ar to ir stājies spēkā apgabaltiesas spriedums, ar kuru noraidīta uzņēmuma "Memory Water" prasība par soda atcelšanu saistībā ar negodīgu komercpraksi.**

Noslēdzoties tiesvedības procesam konkrētajā administratīvajā lietā, ir stājies spēkā PTAC 2020. gada 7. decembrī pieņemtā lēmumā uzliktais pienākums attiecībā uz soda naudu, kas tiks piemērota par konstatētajiem parkāpumiem patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā, kurā tika vērtēta SIA Memory Water īstenotā komercprakse patērētājiem piedāvājot SIA Memory Water ražoto fasēto dzeramo ūdeni („BIO ūdens”) un citas preces (piemēram, uztura bagātinātājus, kosmētikas līdzekļus), t.sk., slēdzot ar patērētājiem distances līgumus un veicot darbības, kuras saistītas ar patērētāju likumīgo tiesību un līgumu izpildi. 2022. gada 7. novembrī SIA „B10veikals” PTAC uzlikto soda naudu 15 000.00 EUR samaksājusi pilnā apmērā.

**Administratīvā apgabaltiesa 2022. gada 29. septembra spriedumā noraidījusi SIA Aliaz Cooperation apelācijas sūdzību, tādējādi atstājot spēkā administratīvās rajona tiesas spriedumu, ar kuru pēc būtības atstāti spēkā PTAC lēmumā izdarītie secinājumi par SIA Aliaz Cooperation īstenotās komercpakses negodīgo raksturu un piemēroto atbildību. Šī lieta ir nozīmīga arī CPC sadarbības kontekstā, jo PTAC lēmums par SIA Aliaz Cooperation negodīgo komercpraksi ir pamatots ar CPC/IMI sistēmā saņemtajiem Austrija, Zviedrijas un Somijas savstarpējās palīdzības lūgumiem, kā arī Eiropas patērētāju informēšanas sistēmā saņemtajām citu Eiropas Savienības valstu patērētāju sūdzībām. Apelācijas tiesas spriedums ir pārsūdzēts kasācijas instancē.**

**2022. gada 2. novembrī Augstākā tiesa, atsaucot ierosināt kasācijas tiesvedību, atstāja spēkā Administratīvās apgabaltiesas spriedumu, ar kuru noraidīts sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Tele2” (turpmāk - Sabiedrība) pieteikums par PTAC 2020. gada 4. decembra lēmuma Nr. 20-pk (turpmāk - Lēmums)**

**atcelšanu.** Ar Senāta lēmumu stājas spēkā apgabaltiesas spriedums, noraidot pieteicējas pieteikumu un atstājot spēkā iestādes lēmumu, aizliedzot īstenot negodīgu - profesionālajai rūpībai neatbilstošu un agresīvu - komercpraksi, piedāvājot sniegt interneta pakalpojumu par maksu bez patērētāju piekrišanas. Uzņēmumam uzlikta soda nauda 20 000 EUR.

Sabiedrība lielam skaitam patērētāju 2020. gada 29. un 30. aprīlī nosūtīja īsziņas, kā arī citos veidos paziņoja, ka patērētājiem, neatkarīgi no izvēlēta tarifu plāna, no 2020. gada 1. jūnija uz laiku līdz gada beigām tiek sniegts jauns pakalpojums “Bezlimita internets Latvijā” par papildu maksu 2,50 EUR. Par šo situāciju PTAC pieņēma Lēmumu. Izskatāmajā lietā ar PTAC lēmumu tika atzīts, ka par negodīgu komercpraksi ir uzskatāma plānota pakalpojuma sniegšana un papildu maksas pieprasīšana, nesaņemot patērētāja aktīvi sniegtu piekrišanu.



## FINANŠU UN PARĀDU ATGŪŠANAS PAKALPOJUMU UZRAUDZĪBA



Patērētāju tiesību  
uzraudzības departa-  
menta direktora  
vietnieks

ANDIS PRIEDĪTIS

Patērētāju kreditēšanas jomā 2022. gadā turpinājās iepriekšējā tendence, patērētāju kreditēšanas nozares tirgus dalībnieku skaits samazinājās līdz **37** dalībniekiem. Tas varētu būt dēļ lielā valsts nodevu sloga, kopējo kredīta izmaksu un reklāmu ierobežojumiem, kā arī administratīvā sloga noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas, terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas un sankciju ievērošanas jomā. Savukārt parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju skaits palielinājies par vienu, pašlaik tirgū darbojas **20** licencētie parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēji.



Vairāk informācijas par patērētāju kreditēšanas tendencēm:  
[www.ptac.gov.lv/lv/statistika-par-nebanku-kreditesanas-sektoru](http://www.ptac.gov.lv/lv/statistika-par-nebanku-kreditesanas-sektoru)

Iepriekšējos gados pieņemto normatīvo aktu izmaiņu dēļ patērētājiem vairs faktiski netiek piedāvāti īstermiņa jeb "ātrie" kredīti, tos aizstājuši kredītlīniju produkti, kuru darbību patērētāji joprojām pilnībā neizprot un aizņemas lielas summas ar gariem atmaksas termiņiem, kopumā par kapitāla lietošanu samaksājot milzīgas summas. Kredītlīnijas pakalpojumos joprojām konstatētas problēmas gan attiecībā uz dažādām izmaksām un to atbilstību, kā arī informācijas sniegšanu par tām gan patērētājiem, gan kredītinformācijas birojiem. Patērētāju individuālie iesniegumi nereti atklāj patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumus, uz kuru pamata PTAC veic uzraudzības pasākumus.





Patērētāju kreditēšanas jomā PTAC īpašu uzmanību pievērta jautājumiem par patērētāju spējas atmaksāt kredītu izvērtēšanas uzraudzību, kreditēšanas reklāmu un kredītu kopējo izmaksu uzraudzību un parādu atgūšanu un apdrošināšanu.

### Patērētāju spējas atmaksāt kredītu izvērtēšanas 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, ka viņi varētu atļauties tos atmaksāt un tādējādi tiktu novērstas iespējamās maksājumu grūtības.

PTAC minētajiem jautājumiem pievērš pastāvīgu uzmanību, veicot uzraudzības pasākumus.

### 2022. gadā tika konstatēti šādi būtiskākie pārkāpumi:

-  Pārsniegtas pieļaujamās DSTI attiecības – gan praksē, gan iekšējā procedūrā;
-  Netika ņemtas vērā galvojuma saistības;
-  Tiek piešķirts kredītlīnijas limits, kurš pārsniedz aizņēmēja pieprasīto kredīta summu, un kuram nav piekritis;
-  Izsniedzot papildu summas, pat ja tiek pārsniegts kredītlīnijas limits, atkārtoti nepārlicinās par patērētāja spēju segt saistības.



Kredītu atmaksas ziņā turpinās pozitīva tendence, kredītiem bez kavējuma pārsniedzot 90%.

## Kreditēšanas reklāmu uzraudzība

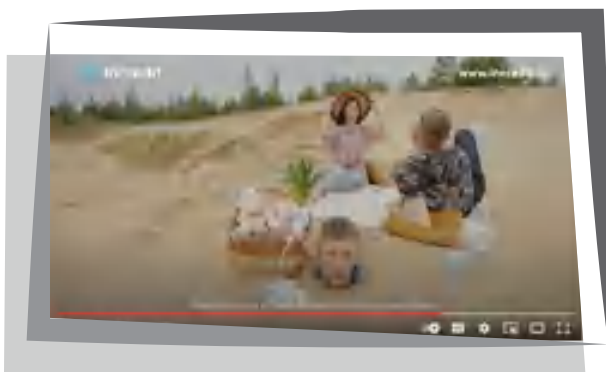
Kreditēšanas reklāmu jomā normatīvie akti paredz būtiskus ierobežojumus, lai patērētāji bezatbildīgi neuzņemtos kredītsaistības.

2022. gadā PTAC ierosināja **13** administratīvās un **21** preventīvās uzraudzības lietu.

Uzraudzības ietvaros pieņemti **2** patērētāju kolektīvo interešu lēmumi:

1

13.12.2022. lēmums Nr.10-pk pret **SIA "InCREDIT GROUP"** pārkāpjot Reklāmas likumā un Negodīgas komercprakses aizlieguma likumā noteiktās prasības, patērētāju auditorijai paredzētas reklāmas maskējot kā kreditēšanas reklāmas saimnieciskās darbības veicējiem, piemērojot soda naudu 16 000 EUR apmērā.



2

23.12.2022. lēmums Nr. 11-pk par piekļuves ierobežošanu tiešsaistes saskarnei **kreditskatram.lv**. Patērētāji saņēma neatbilstošas kreditēšanas reklāmas īsziņu veidā, kurās ietverta saite uz interneta tīmekļvietni. Tīmekļvietnē nebija norādīta informācija par tās uzturētāju vai izveidotāju, kā arī komercdarbības veicēju. Normatīvajiem aktiem neatbilstoša reklāma tika izplatīta nekontrolēti, kā arī tajā bija ietverts aicinājums uz vieglprātīgu aizņemšanos.

## Kredītu kopējo izmaksu uzraudzība

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

Saņemot signālus par iespējamu patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumu, PTAC 2022. gadā ierosināja **1** administratīvo lietu, konstatējot, ka komersants:

- piedāvā patērētājiem slēgt līgumus un līgumu grozījumus, kuros tiek piemērotas kredīta kopējās izmaksas, kas pārsniedz 0,07% izmaksu ierobežojumu dienā;
- nenorāda līgumā aizņēmuma likmi atbilstoši MK noteikumu Nr. 691 56.6. apakšpunktam;
- palielina sākotnēji noteikto aizņēmumu likmi turpmākajā līgumu izpildes gaitā, patērētājiem izvēloties iespēju izmantot līgumos noteiktās tiesības piešķirto kredītlīniju limitu izmantot pakāpeniski un/vai aizņemties atkārtoti.

## Parādu atgūšanas un apdrošināšanas joma

**2022. gadā salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu teju par trešdaļu palielinājās no jauna nodoto parādu kopējā summa, sasniedzot 166,302 miljonus eiro pret 125,813 miljoniem eiro 2021. gadā.**

Neatgūto lietu kopējā parādu summa pārskata gadā salīdzinājumā ar iepriekšējā gada rādītāju samazinājās par 4,51%, līdz summai 1,357 milj. EUR (2021. gadā 1,421 milj. EUR). Secināms, ka vismaz trīs pēdējo gadu laikā gan (neatgūto) lietu skaitā, gan parādu lietu kopsummā ir iezīmējusies pozitīva tendence - samazinās neatgūto parādu skaits un summas, kā arī samazinās kopējā parādu portfeļa pieauguma temps.



Vairāk informācijas:  
[www.ptac.gov.lv/lv/statistika-par-arpustiesas-paradu-atgusanas-sektoru](http://www.ptac.gov.lv/lv/statistika-par-arpustiesas-paradu-atgusanas-sektoru)

Saņemot patērētāju sūdzības, tika izvērtēta vairāku komersantu prakse, ierosinot **3** administratīvās, **6** parādu piedziņas un **2** apdrošināšanas lietas, kuru izskatīšanas ietvaros saņemtas **2** rakstveida apņemšanās novērst pārkāpumus.

Vienlaikus parādu atgūvēju un apdrošināšanas pakalpojumu sniedzēji preventīvās uzraudzības ietvaros novērsa patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumus bez administratīvo lietu ierosināšanas.

## Iesniegumu un sūdzību statistika finanšu pakalpojumu jomā

2022. gadā salīdzinājumā ar 2021. gadu par 95 (30,16%) ir samazinājies patērētāju iesniegto iesniegumu un sūdzību skaits:

- kreditēšana – 52,88%,
- parādu atgūšana – 19,64%,
- citi finanšu pakalpojumi – 25,00%.

Pieaugums (+ 4,35%) vērojams tikai par apdrošināšanas jomā.

### PIEMĒRAM:

Nelaiemes gadījumu apdrošināšana ar risku "Ērcu izraisītas slimības" (Laima slimība). Apdrošinātāja noteikumos norādītie nosacījumi atlīdzības izmaksai:

- ārsta infektologa apstiprināta diagnoze;
- IgM antivielu esamība asins serumā;
- IgM antivielas apstiprinošs tests.

Savukārt praksē apdrošinātājs:

- pieprasa veikt analīzes, kas nav minētas Noteikumos (IgG antivielu testu);
- atlīdzības atteikumā patērētājam atsaucas uz Noteikumiem;
- apgalvo, ka atkāptos no Noteikumu prasībām un izmaksātu atlīdzību, ja IgG antivielu tests būtu pozitīvs.

Konstatēto neatbilstību novēršanai turpmāk Apdrošinātājs apņēms precizēt Noteikumus.

Patērētāju iesniegumu un sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc jomām	2019. gads	2020. gads	2020. gads/ 2019. gadu	2021. gads	2021. gads/ 2020. gadu	2022. gads	2022. gads/ 2021. gadu
Joma	Iesniegumu un sūdzību skaits	Iesniegumu un sūdzību skaits	Skaita izmaiņas %	Iesniegumu un sūdzību skaits	Skaita izmaiņas %	Iesniegumu un sūdzību skaits	Skaita izmaiņas %
Kreditēšana	90	114	26.67%	104	-8.77%	49	-52.88%
Parādu atgūšana	95	111	16.84%	112	0.90%	90	-19.64%
Apdrošināšana	22	30	36.36%	23	-23.33%	24	4.35%
Citi finanšu pakalpojumi	53	72	35.85%	76	5.56%	57	-25.00%
<b>KOPĀ</b>	<b>260</b>	<b>327</b>	<b>25.77%</b>	<b>315</b>	<b>-3.67%</b>	<b>220</b>	<b>-30.16%</b>

Iesniegumu skaita samazinājums liecina, ka patērētāju kolektīvo interešu uzraudzībā veiktais darbs ilgtermiņā samazina individuālos patērētāju tiesību pārkāpumus. PTAC katru gadu savā mājaslapā publisko pārskatu par iesniegumiem un sūdzībām finanšu pakalpojumu jomā.

### Nozīmīgi tiesu spriedumi finanšu pakalpojumu uzraudzības jomā

1 Augstākās tiesas Senāts atzina par pamatotu PTAC lēmumu, ar kuru SIA "Vienotais norēķinu centrs" uzlikts naudas sods 2000,00 EUR par negodīgu komercpraksi, atgūstot zemes piespiedu nomas maksas parādus ārpus tiesas ceļā (SKA-136/2022 (A420340617)).

Senāts atzina, ka:

- Administratīvā apgabaltiesa pamatoti secinājusi, ka parāds, kura atgūšana tika nodota komersantam, Parādu ārpus tiesas atgūšanas likuma 1. panta 1. punkta izpratnē nav uzskatāms par parādu;
- komersants, uzsākot šāda parāda atgūšanas darbības, ir pieļāvis profesionālajai rūpībai neatbilstošu, respektīvi, negodīgu komercpraksi;
- nav pamatots komersanta uzskats, ka

zemes īpašnieks var vienpusēji noteikt nomas maksu, nevienojoties ar dzīvokļu īpašniekiem vai strīda gadījumā nevēršoties tiesā;

- Administratīvās apgabaltiesas secinājums, ka pieteicējas izsūtītā un interneta vietnē publicētajā informācija, tostarp, atsauces uz tiesu praksi, ir bijusi vienpusēja un dzīvokļu īpašniekus maldinoša.

2 Augstākās tiesas Senāts atteica ierosināt SIA "Latvijas Hipotēka" kasācijas sūdzību par Administratīvās apgabaltiesas lēmumu, ar kuru PTAC uzlika sabiedrībai naudas sodu 50 000 EUR apmērā un pienākumu izbeigt negodīgo komercpraksi, pārtraucot reversās nomas pakalpojuma piedāvāšanu patērētājiem, kā arī uzlikti pienākumi attiecībā uz patērētājiem, kuriem joprojām ir aktīvi reversās nomas līgumi (SKA-716/2022).

Apgabaltiesa atzina:

- patērētāji tika pakļauti riskam zaudēt nekustamo īpašumu;
- tika noteikta nesamērīgi zema cena par nekustamo īpašumu iegādi;
- tika slēpta būtiska informācija par reversās nomas pakalpojumu un noslēgto

līgumu tiesiskajām sekām, jo patērētāji netika informēti par pieteicējas tiesībām lauzt noslēgtos reversās nomas līgumus un to, ka zaudēs savas atpakaļpirkuma tiesības un tiesības realizēt nekustamo īpašumu kādai trešajai personai.

Izvērtējot pieteicējai noteiktās soda naudas apmēru, tiesa atzina, ka centrs pamatoti pieteicējas pārkāpumu kvalificēja kā sevišķi smagu. Šāds secinājums pamatots ar to, ka pieteicējas īstenotā negodīgā un profesionālajai rūpībai neatbilstošā komercprakse skāra plašu patērētāju loku, bija apzināta un vērsta tieši uz smagās finansiālās grūtībās nonākušiem, psiholoģiski sagrautiem un viegli ievainojamiem patērētājiem.

02.08.2022. SIA "Latvijas Hipotēka" PTAC uzlikto naudas sodu samaksāja pilnā apmērā.

### **Noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas, terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas un sankciju regulējuma uzraudzības joma**

PTAC ir noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas 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:

Veiktas **117** pārbaudes

**2** klātienēs

**115** neklātienēs

Pieņemti **15** lēmumi noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas jomā:

**1** atteikums pārreģistrēt licenci

**14** brīdinājumi

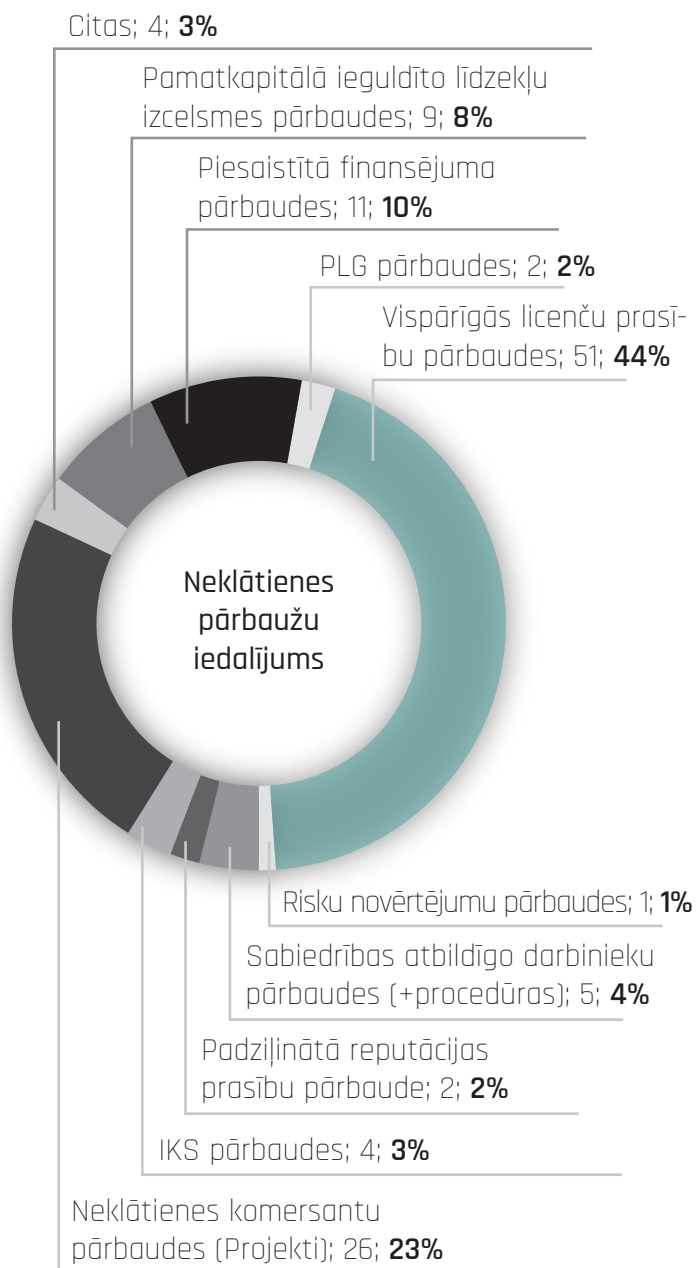
Konstatējot iespējamus pārkāpumus, PTAC sagatavoja **2** ziņojumus Finanšu izlūkošanas dienestam par aizdomīgiem darījumiem.

Tāpat tika turpinātas skatīt 2020. gadā un 2021. gadā uzraudzības ietvaros ierosinātās administratīvās lietas par klātienēs un neklātienēs pārbaudēm noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanu.

**4** ierosināto administratīvo lietu ietvaros komersanti ir ņēmuši vērā PTAC sniegtos ieteikumus iekšējās kontroles sistēmas un izstrādāto procedūru (kārtību) noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas atbilstības uzlabošanai; un lietas ir izbeigtas, nepiemērojot soda sankcijas.







### Nozīmīgs spriedums noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas, terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas uzraudzības jomā

Stājies spēkā Administratīvās rajona tiesas 2022. gada 4. novembra spriedums Lietā Nr. A420225121 par SIA "Verdikts" pieteikumu par PTAC 30.07.2021. lēmuma Nr. 2- NIL atcelšanu daļā.

### Tiesas secinājumi:

Iekšējās kontroles sistēma tiek radīta ar mērķi, lai apzinātu riskus, kam ir potenciāla iespēja īstenoties, ievērojot konkrēta komersanta saimnieciskās darbības veidu

Komersanta nostājai jābūt vērstai gan uz potenciālu risku apzināšanu, gan vēlmi izveidot sistēmu ar praktisku iespēju riskus novērst. Komerksabiedrība pietiekami neapzinās iekšējās kontroles izstrādes mērķi, bet likuma prasības izpilda tikai formāli

Nepieciešamība izstrādāt atbilstošu IKS NILLTPF un Sankciju risku pārvaldīšanai ir katra NILLTPFNL un Sankciju likuma subjekta atbildība, proti, IKS ir jāpastāv atbilstoši likumam. Savukārt PTAC ir uzraudzības un kontroles institūcija, kas seko likuma prasību izpildei

## PATĒRĒTĀJU INDIVIDUĀLO SŪDZĪBU, STRĪDU IZSKATĪŠANA UN RISINĀŠANA



EDĪTE DROZDA

Patērētāju konsultāciju un sūdzību departamenta direktore

### PTAC izskatītie iesniegumi un sniegtās konsultācijas

2022. gadā PTAC saņēma **3563** rakstiskos iesniegumus, kas ir par 252 mazāk nekā 2021. gadā. Vēršam uzmanību, ka tālāk tekstā minētie dati norādīti par rakstiskiem iesniegumiem pēc to satura, jo vienā iesniegumā var būt norādītas vairākas pretenzijas.

- 620 Nepiegādātas preces un pakalpojumi
- 519 Eiropas Komisijas regulas par avio-pasažieru tiesībām pārkāpumi un citi normatīvie akti
- 588 Preces atbilstība līguma noteikumiem
- 467 Rēķini
- 416 Citas pretenzijas
- 364 Komerccprakse
- 247 Pakalpojuma atbilstība līguma noteikumiem
- 123 Atteikuma tiesības

- 57 Līguma noteikumi
- 46 Citas iestādes kompetences
- 21 Normatīvo aktu skaidrojums
- 14 Cenu norādīšana
- 9 Citi normatīvo aktu pārkāpumi
- 9 Sūdzības par PTAC/darbinieku darbu
- 8 Informācija par PTAC darbu
- 4 Reklāmas pārkāpumi
- 4 Patērētāja prasījumu izskatīšanas pārkāpumi
- 4 Citi tirgus uzraudzības pārkāpumi
- 2 Distances noteikumi
- 1 Jūras regulas pārkāpumi
- 1 Preces vai pakalpojuma drošums
- 1 Citas pasažieru tiesības

Analizējot iesniegumus pēc to satura, tika konstatēts, ka arī 2022. gadā visvairāk iesniegumu saņemts par nepiegādātām precēm un pakalpojumiem. Kā liecina iepriekšējos gados sākusies tendence, – komersanti nespēj izpildīt savas saistības pret patērētājiem, proti, pieņem pasūtījumus ar priekšapmaksu, taču tos neizpilda, un arī neatgriež par neizpildītajiem pasūtījumiem samaksāto naudu. Visvairāk šādu situāciju eksperti atklāja tiešsaistes tirdzniecībā, un 2022. gadā Valsts policija pret vairākiem komersantiem par minētajiem likumpārkāpumiem uzsāka kriminālprocesus un resoriskās pārbaudes.

Veicot preču un pakalpojumu grupu detalizētu analīzi, PTAC secina, ka pēc Covid-19 izraisītās pandēmijas un valstī noteiktās ārkārtējās situācijas ir atguvusies gaisa pasažieru pārvadājumu nozare. Vislielākais pakalpojumu grupā saņemtais iesniegumu skaits (515) bija par gaisa pasažieru tiesību pārkāpumiem, savukārt, 2021. gadā par minētajiem pārkāpumiem tika saņemti 184 iesniegumi.

Pērn no saņemtajiem iesniegumiem 225 (44%) tika saņemti par viena pārvadātāja rīcību, jo tas nekomunicējot ar pasažieriem, pārāk gausi izvērtējot saņemtās sūdzības un neizmaksājot kompensācijas. PTAC organizēja tikšanos ar šo pārvadātāju, lai noskaidrotu iemeslus lielajam kavēto lidojumu skaitam, neefektīvai komunikācijai ar pasažieriem un gausajai kompensāciju izmaksai. Kā skaidroja pārvadātājs, problēma esot saistīta ar lidmašīnām, kas netika ekspluatētas divus gadus un, atsākot lidojumus, tām tika atklāti dažādi tehniski defekti. Savukārt problēmas ar komunikāciju un kompensāciju izmaksu esot saistītas ar darbinieku trūkumu (Covid-19 pandēmijas laikā uzņēmums samazināja darbinieku skaitu) un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 261/2004 (2004. gada 11. februāris), kas nenosaka kompensāciju izmaksas termiņu, tamdēļ tas tiek darīts atbilstoši komersanta iespējām. PTAC ar pārvadātāju panāca vienošanos, ka komunikācija ar pasažieriem tiks uzlabota un pasažieriem pienākošās kompensācijas izmaksātas divu mēnešu laikā.

2022. gadā PTAC saņēma 271 iesniegumu par izklaides, sporta un atpūtas pakalpojumiem, kas salīdzinājumā ar 2021. gadu par 113 (71%) vairāk. Lai arī tika atcelti Covid-19 pandēmijas izplatības ierobežošanas pasākumi, daļa no iepriekš plānotajām aktivitātēm nenotika, jo pakalpojumu sniedzēji vairs nespēja izpildīt savas saistības Krievijas un Baltkrievijas māksliniekiem noteikto liegumu dēļ saistībā ar karadarbību Ukrainā, piemēram, par SIA "Bravo Events" iecerētajiem tomēr nenotikušajiem koncertiem tika sniegtas 111 konsultācijas. Tāpat patērētājiem bija daudz neskaidrību par

SIA "MAK Entertainment" pasludināto likvidācijas procesu, un par to tika sniegtas 249 konsultācijas.

Tāpat aizvadītajā gadā atrisinājās/beidzās daudzi strīdi par atceltiem ceļojumiem Covid-19 izraisītās pandēmijas un valstī noteiktās ārkārtējās situācijas dēļ, un par tūrisma pakalpojumiem saņemto iesniegumu skaits samazinājās no 215 (2021. gadā) uz 64.

Vēršam uzmanību, ka joprojām tiek saņemti iesniegumi un patērētājiem ir aktuāls jautājums par viņiem piemērotajiem līgumsodiem autostāvvietās. Diemžēl sūdzību skaits palielinās. 2021.gadā tika saņemti 119 iesniegumi, savukārt 2022. gadā - 129.

Pieaudzis par pakalpojumiem saņemto iesniegumu skaits: 2021. gadā - 1097, bet 2022. gadā - 1394. Par precēm saņemto iesniegumu skaits ir samazinājies: 2021. gadā - 1388, bet 2022. gadā - 1121. Iespējams, tas saistīts ar izmaiņām patērētāju iepirkšanās paradumos, ņemot vērā esošo ekonomisko un politisko situāciju.

Patērētāju iesniegumos par strīdiem ar pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem aktuāli bija šādi jautājumi:

-  Avio pakalpojumi (pasažieru tiesības)
-  Izklaides, sporta un atpūtas pakalpojumi
-  Citi pakalpojumi
-  Autostāvvietu pakalpojumi
-  Elektroniskie sakari
-  Tūrisma pakalpojumi
-  Izglītība, kursi un semināri
-  Citi remonta pakalpojumi
-  Transportlīdzekļu noma

17	Automašīnu remonta pakalpojumi
12	Elektrība
10	Gāze
6	Viesnīcu pakalpojumi un izmitināšana
2	Brīvdienu mītnes pakalpojumi
2	Cita joma
2	Kuģu pakalpojumi (pasažieru tiesības)
1	Citi finanšu pakalpojumi
1	Nekustamā īpašuma noma
423	Citas preces
210	Elektropreces
133	Apavi
80	Mēbeles
66	Apģērbi
53	Mobilie tālruņi
51	Datortehnika
33	Transportlīdzekļi
26	Pārtika - uztura bagātinātāji
21	Preces bērniem
13	Sporta, atpūtas un izklaides preces
8	Būvmateriāli
2	Higiēnas preces
2	Pārtika - citas preces

2022. gadā PTAC sniedza 29 444 konsultācijas, kas salīdzinājumā ar 2021. gadu ir par 2910 (9,9 %) mazāk.

2021. gadā patērētājiem bija jautājumi par atceltajiem izklaides, sporta un tūrisma pakalpojumiem saistībā ar Covid-19 izraisītās pandēmijas un valstī noteiktās ārkārtējās situācijas dēļ, bet 2022. gadā sniegto konsultāciju skaits par atteikuma tiesību izmantošanu samazinājās par 887 konsultācijām.

Jāpiebilst, ka konsultāciju skaita samazināšanos, iespējams, ietekmēja arī ģeopolitiskā situācija, jo nepamatotā Krievijas agresīvā kara pret Ukrainu rezultātā palielinājās cenas. Patērētāji vairāk līdzekļu tērēja pārtikai, pirmās nepieciešamības precēm, kā arī energoresursu sadārdzinājuma segšanai.

Der iegaumēt, ka atbildes uz patērētājus interesējošiem jautājumiem sniedz arī virtuālais asistents Zintis, kas noteikti ir ietekmējis PTAC darbinieku sniegto konsultāciju skaita samazināšanos.

Galvenie jautājumi, par kuriem 2022. gadā sniegtas konsultācijas (iekavās salīdzināšanai 2021. gada rādītāji):

- par normatīvo aktu skaidrojumu - **8957** (10648);
- par preces atbilstību līguma noteikumiem - **5109** (5408);
- informācija par PTAC darbu - **4215** (4747);
- citas iestādes kompetenci - **4060** (4715);
- par atteikuma tiesībām - **1823** (2710).

2022. gadā PTAC sniedza 25 314 (86,0%) konsultācijas patērētājiem, 3787 (12,9%) - juridiskām personām un 343 (1,1%) - iestādēm. Pa tālruni sniegtas 23 183 (78,8%) konsultācijas, nosūtīti 5927 (20,1%) e-pasti, kā arī klātienē tika sniegtas 334 (1,1%) konsultācijas.

Ņemot vērā, ka 2022. gadā saistībā ar Covid-19 izraisīto pandēmiju un valstī noteikto ārkārtējo situāciju tika atcelti ierobežojumi ceļošanai, vairāk nekā 2 reizes palielinājās konsultāciju skaits par Eiropas Komisijas regulas par aviopasažieru tiesībām pārkāpumiem, proti, pērn tika sniegtas 726 konsultācijas, savukārt 2021.gadā – 307. Tāpat arī ievērojami pieauga konsultāciju skaits par saņemtajiem rēķiniem, jo pieauga maksa par pakalpojumiem, mainījās norēķināšanās kārtība par gāzi, kā arī patērētāji saņēma telekomunikāciju pakalpojumu sniedzēju rēķinus, kuros iekļauta maksa par pakalpojumiem, ko viņi nav abonējuši. Piemēram, par uzņēmumiem “CDR” un “MobiGW” sniegtas 100 konsultācijas.

2022. gada 1. februārī Latvijā uzsāka darboties depozieta sistēma dzērienu iepakojumam. Patērētājiem bija neskaidrības par depozieta maksu preces cenu zīmē, līdz ar to konsultāciju skaits par cenu norādīšanas kārtību palielinājās 1,5 reizes.

Jāpiemin, ka ir palielinājies konsultāciju skaits arī par apsaimniekošanas pakalpojumiem. Proporcionāli lielākais konsultāciju skaits bija sākot ar septembri, kad patērētājiem bija problēmas ar apkures pieslēgšanu. No janvāra līdz augustam tika sniegtas 525 konsultācijas, savukārt no septembra līdz decembrim – 344 konsultācijas. Šī problēma jo īpaši bija aktuāla Rīgas iedzīvotājiem, kuru mājas apsaimnieko SIA “Rīgas namu pārvaldnieks”, bet sistēmu uzturēšana uzticēta PS “Siltumserviss Rīga”.

Pērn saistībā ar gāzes piegādi tika sniegtas 292 konsultācijas, kas salīdzinājumā ar 2021. gadu (69 konsultācijas) ir vairāk nekā 4 reizes. Tas izskaidrojams ar to, ka AS “Latvijas Gāze” veica izmaiņas norēķinu kārtībā, taču neskaidrību gadījumos par saņemtajiem rēķiniem un citiem jautājumiem ar uzņēmumu nevarēja sazināties.

Būtisks samazinājums ir konsultāciju skaitam par tūrisma pakalpojumiem. No 868 sniegtajām konsultācijām 343 konsultācijas ir saistībā ar sankcijām pakļauto uzņēmumu SIA “TT Baltics”.

Aizvadītajā gadā visvairāk konsultāciju PTAC sniedza par apaviem, mobilajiem tālruņiem, apģērbiem, izklaides, sporta un atpūtas pakalpojumiem, apsaimniekošanas pakalpojumiem, elektronisko sakaru pakalpojumiem, tūrisma pakalpojumiem un citām precēm un pakalpojumiem.

### Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbība

2022. gadā tika saņemti 245 Patērētāju strīdu risināšanas komisijai (turpmāk tekstā Komisijai) adresēti iesniegumi, savukārt 2021. gadā – 256. 2022. gadā Komisija pieņēma 207 lēmumus, kas ir par 15 lēmumiem vairāk nekā gadu iepriekš.

#### Komisijā 2022. gadā risinātie strīdi:

- 91 Nepiegādātas preces un pakalpojumi
- 83 Preces atbilstība līguma noteikumiem
- 24 Tūrisma pakalpojumu noteikumi
- 17 Atteikuma tiesības
- 11 Pakalpojuma atbilstība līguma noteikumiem
- 6 Citas pretenzijas
- 5 Līguma noteikumi
- 2 Rēķini – 2
- 2 Eiropas Komisijas regulas par aviopasažieru tiesībām pārkāpumi
- 2 Preces vai pakalpojuma neatbilstība noteiktajām prasībām
- 1 Līguma neizpilde
- 1 Distances noteikumi

### Komisijā pieņemtie lēmumi:

- 138** Prasība apmierināta
- 32** Prasība daļēji apmierināta
- 21** Prasība noraidīta
- 15** Strīda izskatīšana izbeigta pierādījumu trūkuma dēļ
- 1** Strīda izskatīšana izbeigta/ atsaukta

No pieņemtajiem labvēlīgajiem lēmumiem ir izpildīti 69 (41%).

Viens no Patērētāju strīdu risināšanas komisijas lēmumiem, ar kuru patērētāja prasība tika apmierināta pilnībā, saistīts ar uzdāvinātas elektroniskas dāvanu kartes derīguma termiņu. Patērētājam tika uzdāvināta elektroniska dāvanu karte, un viņš nepaguva iztērēt visu naudas summu, jo dāvanu kartes izsniedzējs apgalvoja, ka tai jau beidzies izmantošanas termiņš. Vērtējot strīdu, tika konstatēts, ka dāvanu kartes derīguma termiņš nesakrīt ar nomināla izmantošanas termiņu, proti, uz kartes bija norādīts, ka tās derīguma termiņš ir līdz 2021. gada jūnijam, un patērētājs saprata, ka karte ir izmantojama līdz mēneša pēdējai dienai. Savukārt komersants skaidroja, ka 6 mēnešus pēc dāvanu kartes iegādes, konkrētajā datumā, kad dāvanu karte iegādāta, beidzas tās derīguma termiņš. Minētajā lietā tas bija 2021. gada 8. jūnijs. Uz dāvanu kartes nav norādīta informācija ar konkrētu datumu, līdz kuram dāvana ir derīga. Informācija par to, ka dāvanu karte derīga 6 mēnešus, ir atrodamā uz dāvanu kartes iepakojuma, kā arī interneta vietnē.

### Komisija secināja:

- 1** dāvanu kartes saņēmējs nevar zināt tās iegādes datumus un nosacījumus;

- 2** patērētājs nevar paredzēt, ka dāvanu kartei ir divi derīguma termiņi;

- 3** komersants nedrīkst palauties uz to, ka patērētājs meklēs interneta vietni, kurā būs norādīti dāvanu kartes lietošanas noteikumi. Patērētājs uzticas informācijai, kas ir sniegta uz dāvanu kartes.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija nolēma, ka komersantam jāatmaksā patērētājam naudas atlikums no dāvanu kartes.



## PREČU UN PAKALPOJUMU TIRGUS UZRAUDZĪBA



LINDA RINKULE

Preču un pakalpojumu uzraudzības departamenta direktore / iestādes direktora vietniece







### Preču un pakalpojumu uzraudzības rezultāti

2022. gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs veica 1394 pārbaudes, no kurām vairākums bija tirgus uzraudzībā – 1169. Tāpat tika veiktas 98 bīstamo iekārtu pārbaudes, 77 mērlīdzekļu un 50 fasēto preču pārbaudes. Visās minētajās jomās PTAC pārsniedza vai arī sasniedza noteikto mērķu un uzdevumu izpildes plānu.

Kopumā tirgus uzraudzības ietvaros PTAC pārbaudīja 1399 preces un pakalpojumus.



Neatbilstības tika konstatētas 877 preču modeļiem (63%), tostarp lielākā daļa šādās preču grupās:

-  Elektropreces attiecībā uz energomarķējuma norādīšanu – 427 modeļiem (87%),
-  Transportējamās spiedieniekārtas (gāzes baloni) – 41 modeļi, (33%),
-  Rotaļlietas – 83 modeļiem (56%),
-  Radioiekārtas – 45 modeļiem (44%),
-  Būvizstrādājumi – 45 modeļiem (44%),
-  Bezpilota gaisa kuģi – 24 modeļiem (83%).

Spiedieniekārtas un to kompleksi, iekārtas

43%

Elektropreces

36%

Transportējamās spiedieniekārtas

33%

Individuālie aizsardzības līdzekļi

67%

Mašīnietkārtas

63%

Pakalpojumi

100%

Rotaļlietas

56%

Bērnu preces

67%

Bērnu spēļu laukumi

92%

Atpūtas kuģi

100%

Kuģu aprīkojums

5%

Radioiekārtas

44%

Ekodizains

36%

Energomarķējums

87%

Būvizstrādājumi




44%

Bezpilota gaisa kuģi

83%

No iepriekš minētajiem 877 preču modeļiem neatbilstības tieši būtiskajām prasībām konstatētas 141 preču modeļim (10% no kopējā pārbaudīto modeļu skaita), tai skaitā 89 modeļi bija nedroši un 52 preču modeļiem nebija veikta atbilstības novērtēšana.

2022. gadā PTAC izņēma 215 preču paraugus (skat. tabulā Izņemto paraugu skaits 2022. gadā) tostarp lielāko daļu šādās preču jomās:

-  146 dažādās patēriņa un tehnisko preču jomās;
-  37 būvizstrādājumu jomā;
-  32 mērīšanas līdzekļu jomā.

<b>Rotaļlietas un bērnu preces</b>	
Rotaļlietas	19
Magnētiskās rotaļlietas	9
Bērnu rati	6
Bižutērija	10
Bērnu mēbeles	3
Citas bērnu preces	2
<b>Gāzes iekārtas</b>	
Gāzes sildītāji	2
Gāzes virsmas/plītis	2
Hēlija gāzes baloni	5
<b>Viedās preces un bezpilota gaisa kuģi</b>	
Viedās preces	6
Bezpilota gaisa kuģi	5
Radioiekārtas	13
<b>Kuģu aprīkojums un transporta līdzekļu sastāvdaļas</b>	
Kuģu aprīkojums	5
Transportlīdzekļi	6
<b>Būvizstrādājumi</b>	
Ugunsdrošās durvis, vārti, aizkari	4
Koka konstrukciju savienotāji	1
Logi - gaisa caurlaidība, ūdensnecaurlaidība vēja slodze, siltumvadītspēja	13
Siltumizolācijas materiāli siltumvadītspēja, spiedes spriegums	10
Bloki	6
Cements	3
<b>Elektroiekārtas un ekodizains</b>	
Elektroiekārtas - elektrodrošums	22
Elektroiekārtas - elektromagnētiskā saderība	10
USB lādētāji	10
Elektropreces attiecībā uz ekodizaina prasībām	11
<b>Mērīšanas līdzekļi</b>	
Siltumenerģijas skaitītāji (tirgus uzraudzība)	3
Ūdens patēriņa skaitītāji (tirgus uzraudzība)	5
Mērlīdzekļi (lietošanas uzraudzība)	24
<b>Kopā:</b>	<b>215</b>



Neatbilstības konstatētas 13 būvizstrādājumu paraugiem, kā arī 32 patēriņa precēm:

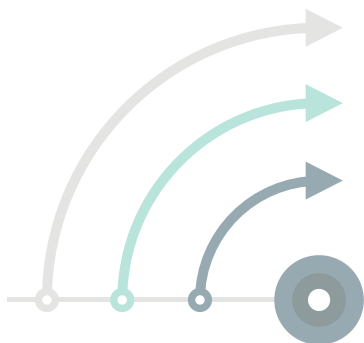
- 10 elektroprecēm
- 12 radioiekārtām
- 6 rotaļlietām
- 1 bērnu precei
- 2 precēm ekodizaina jomā
- 1 bezpilota gaisa kuģim

Savukārt atbilstības novērtēšanas neveikšana konstatēta 49 patēriņa precēm:

#### MODEĻU SKAITS

- 26 radioiekārtas
- 3 spiedieniekārtas un to kompleksi
- 5 bezpilota gaisa kuģi
- 8 mašīnietkārtas
- 4 elektropreces
- 1 individuālie aizsardzības līdzekļi
- 1 atpūtas kuģi
- 1 kuģu aprīkojums

Būvizstrādājumu jomā atbilstības novērtēšana nebija pierādīta 3 būvizstrādājumu modeļiem.

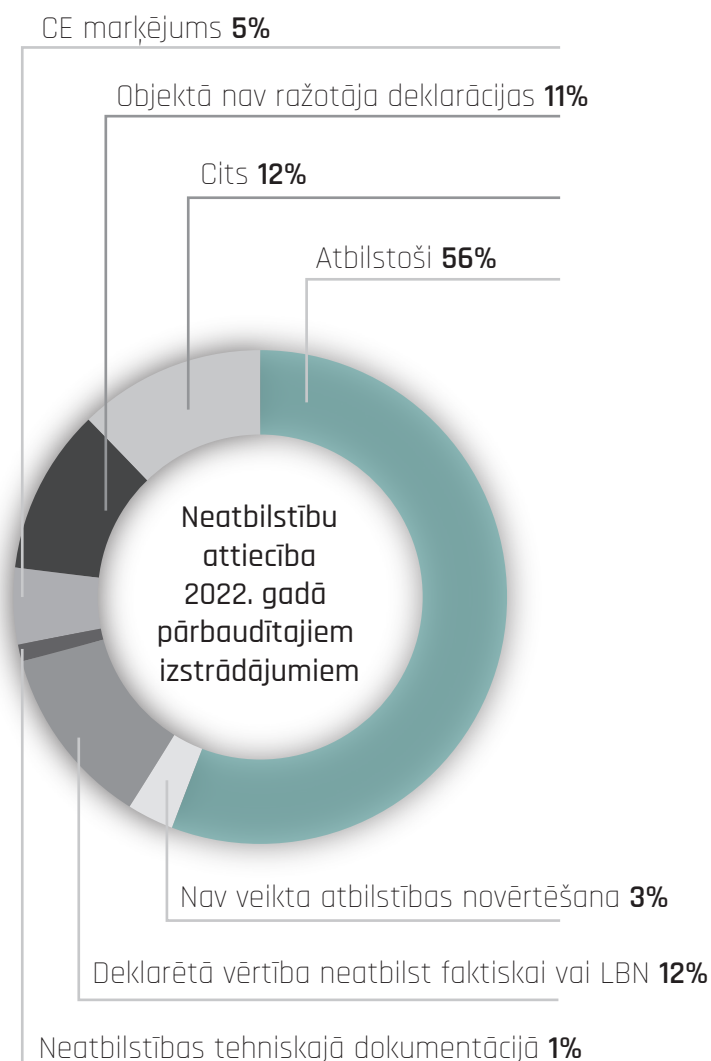


## Būvizstrādājumi

2022. gadā būvizstrādājumiem veiktas 50 pārbaudes, no tām 7 būvlaukumu pārbaudes un 26 ekspertīžu lietas. Atbilstības novērtēšana tika veikta šādiem būvizstrādājumiem:

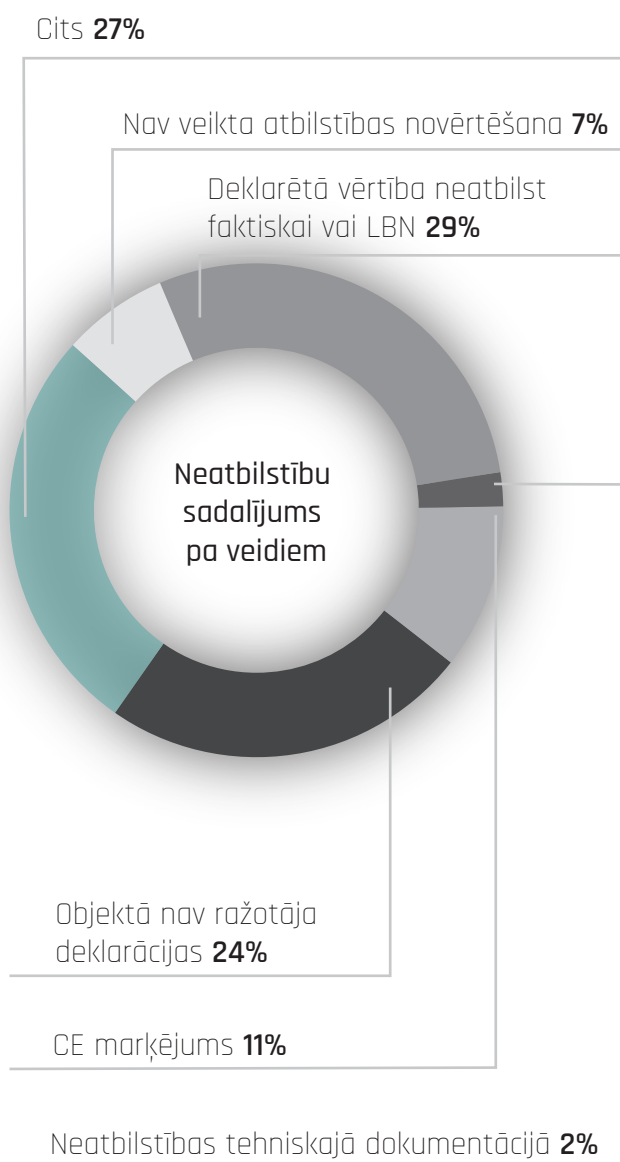
- logi
- ugunsdrošās durvis
- siltumizolācijas materiāli
- mūra elementi
- cements
- nesošo koka konstrukciju metāla savienotāji

PTAC kopā pārbaudīja 102 būvizstrādājumus, no kuriem neatbilstības konstatēja 45 modeļiem (44%).



Diemžēl neatbilstību īpatsvars turpina palielināties, proti, salīdzinājumā ar iepriekšējiem 5 gadiem, kad tas bija aptuveni 30%, 2021. gadā neatbilstības tika konstatētas 41% gadījumu, bet pērn pieauga līdz 43%.

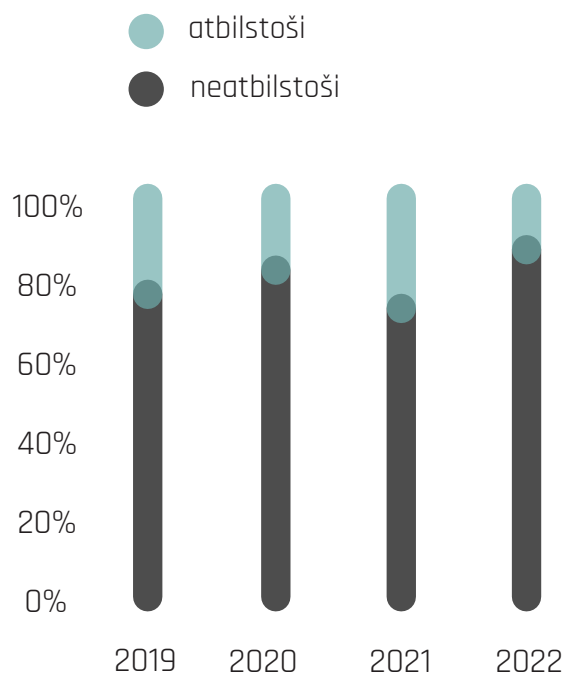
28% gadījumos jeb aptuveni trešdaļai būvizstrādājumu, kam 2022. gadā tika konstatētas neatbilstības, tās ir uzskatāmas par būtiskām, proti, faktiskās ekspluatācijas īpašības neatbilst deklarētajām vai arī būvizstrādājumam nav veikta atbilstības novērtēšana. (Skat. 2. att.)



## Logu ekspertīzes

Ņemot vērā, ka iepriekšējos gados reālās ekspluatācijas īpašības logiem neatbilda ražotāja deklarētajām īpašībām, tādējādi radot risku, ka, izvēloties šādus būvizstrādājumus energoefektivitātes paaugstināšanai, netiek nodrošināta vēlamā energoefektivitāte, PTAC 2022. gadā turpināja logu tirgus uzraudzību.

Pērn testēšanai tika nodoti 7 logu modeļi un 6 jeb 86% gadījumu reālās ekspluatācijas īpašības neatbilda deklarētajām īpašībām. Četros uzraudzības gados neatbilstību procents joprojām saglabājas virs 70%. (Skat. 3. att.) Tāpat vēršam uzmanību, ka saglabājas tendence nenodrošināt logus ar visu nepieciešamo informāciju, piemēram, montāžas, pārvietošanas un apkopes instrukcijām. Novērojams, ka jomā nav izpratnes par riskiem, kādi rodas, veicot nepareizu logu pārvadāšanu, uzglabāšanu vai montāžu, jo klients nav saņēmis visu vajadzīgo informāciju.



5. att. Logu uzraudzības rezultāti 2019. - 2022. gads

## Siltumizolācijas materiālu ekspertīzes

2022. gadā pavisam kopā tika izņemti 8 siltumizolācijas materiālu (ekstrudētais putu polistirols (EPS), minerālvate (MW), kokšķiedras plātnes) paraugu modeļi, kuriem PTAC pārbaudīja spiedes stiprības pie 10% deformācijas un materiālu siltumvadītspējas koeficientu atbilstību ražotāju deklarētajām vērtībām. Ekspertīzes rezultātā 4 modeļiem jeb 50% tika konstatēts, ka to faktiskās īpašības neatbilst deklarētajām.

## Ugunsdrošo durvju ekspertīzes

2021. gada nogalē tika sākti ugunsdrošo durvju uzraudzība ar paraugu testēšanu, un to PTAC turpināja arī 2022. gadā. Pērn tika novērots, ka durvju komplektācijas nav pilnvērtīgas, proti, nav skaidru norāžu, kādām jābūt durvju sastāvdaļām, lai tiktu sasniegta norādītā ugunsizturības klase. Tāpat tika konstatētas būvizstrādājumiem pievienotas nevis ražotāju montāžas instrukcijas, bet gan izplatītāju izveidotas vai arī pārveidotas pamācības un neatbilstoši to tulkojumi valodā. Uzsveram, ka nepiemērotas furnitūras izvēle var būtiski ietekmēt durvju ugunsizturību un citas īpašības.

Iepriekšējā gadā no 4 izņemtajiem ugunsdrošo durvju paraugiem, 1 tika atzīts par neatbilstošu, jo nerasniedza ražotāja deklarēto ugunsizturības klasi. Papildus pieminams ir fakts, ka ražotājiem grūtības sagādā tehniskās dokumentācijas nodrošināšana, lai pirms testēšanas veikšanas varētu pārliecināties par būvizstrādājuma atbilstību normatīvo aktu prasībām.

Ņemot vērā kopējos ekspertīzes rezultātus visās šajā pārskatā iepriekš minētajās jomās (logu, siltumizolācijas materiālu un ugunsdrošo durvju), tirgus uzraudzības pasākumi tiks turpināti arī 2023. gadā, veicot gan administratīva rakstura pārbaudes, gan arī preču testēšanu laboratorijās, lai pārliecinātos par deklarēto īpašību atbilstību faktiskajām.

## Energoefektivitāte un ekodizains

Pēdējos gados viena no PTAC prioritātēm ir bijusi energoefektivitātes un ekodizaina uzraudzība, lai panāktu, ka tirgū tiek piedāvātas atbilstošas preces, kā arī patērētājiem tiktu sniegta visa nepieciešamā informācija saistībā ar preču energoefektivitāti.

2022. gadā lielākā Eiropas Savienības finansētā Eiropas tirgus uzraudzības projekta EEPLIANT3 (Eiropas Savienības kopprojekts energomarķējuma un ekodizaina prasību uzraudzībai) ietvaros tika pārbaudīta veļas un trauku mazgājamo mašīnu, gaisa kondicionētāju, ūdens sildītāju, ventilācijas iekārtu, apgaismes ierīču un lokālo telpu sildītāju atbilstība ekodizaina un energomarķējuma prasībām. Pārbaudes norisinājās, veicot preču testēšanu, padziļinātas dokumentācijas un energomarķējuma norādīšanas pārbaudes tirdzniecības vietās un interneta veikalos.

Kopumā gada laikā saistībā ar atbilstību energomarķējuma prasībām minētā projekta ietvaros tika veiktas 32 padziļinātas dokumentu un 26 interneta pārbaudes, kā arī testēšanai nosūtītas 10 preces. No testētajām iekārtām par neatbilstošām atzītas 2 iekārtas (veļas mašīna un ventilācijas iekārta). Veicot padziļinātās dokumentu pārbaudes, sākotnēji PTAC konstatēja neatbilstības visos gadījumos, tomēr, izskaidrojot prasības un atkārtoti pieprasot nepieciešamo dokumentāciju, daļai preču dokumentācijas tika iesniegta vai sakārtota atbilstoši prasībām.

Attiecībā uz energomarķējuma nodrošināšanu 2022. gadā veiktas 34 interneta veikalu pārbaudes un 5 pārbaudes tirdzniecības vietās, diemžēl visos gadījumos konstatējot neatbilstības energomarķējuma jomā. Tirdzniecības vietās atklātās neatbilstības tika novērstas, savukārt interneta veikalos neatbilstības ir novērstas 48% gadījumos, un pārējos gadījumos neatbilstību novēršana turpinās, jo tas prasa ievērojamus laika un finanšu resursus.

Ņemot vērā pieejamo atbalsta programmu

piedāvājumu energoefektivitātes uzlabošanai mājāsaimniecībās un pārejai uz atjaunojamiem energoresursiem, tirgus situāciju un patērētāju pieaugušo interesi, PTAC veica tirgus uzraudzības darbības granulu apkures katliem. Tika apsekotas interneta vietnes, kurās piedāvā iegādāties cietā kurināmā katlus, un konstatēts, ka lielākajai daļai apkures katlu netiek pievienota nepieciešamā informācija, lai pārliecinātos par to atbilstību piemērojamo normatīvo aktu prasībām.

Pēc padziļinātas tehniskās dokumentācijas pieprasīšanas, 2 no 5 gadījumiem tika atklātas būtiskas neatbilstības un panākta apkures katlu izņemšana no tirdzniecības. Sekojot līdzī aktūālajām tendencēm energoefektivitātes uzlabošanai mājāsaimniecībās un pārejai uz atjaunojamiem energoresursiem, 2023. gadā tiks veiktas cietā kurināmā katlu papildu pārbaudes, pastiprinātu uzmanību pievēršot norādītajai informācijai, kā arī veicot padziļinātas dokumentāciju pārbaudes.

## Elektropreces

PTAC īsteno uzraudzības darbības gan testējot elektropreces laboratorijas apstākļos, gan arī veicot elektropreču uzraudzību uz valsts robežas. Elektropreču testēšana veikta tādām mājāsaimniecībā izmantojamām elektroprecēm kā sildītāji, elektrības pagarinātāji, insektu iznīcināšanas ierīces un Ziemassvētku lampiņu virtenes. 50% gadījumos mājāsaimniecībā izmantojamām elektroprecēm tika konstatētas administratīva rakstura neatbilstības, piemēram, neatbilstošs marķējums vai nepilnīga lietošanas instrukcija.

Tāpat arī Eiropas kopprojekta ietvaros tika testēti 9 tīkla adapteru (elektroiekārtu uzlādes ierīces) paraugi, no kuriem par neatbilstošiem atzīti 5 paraugi, tiem konstatējot būtiskas neatbilstības, kas var radīt strāvas trieciena riskus ierīču lietotājiem, jo, ilgstoši darbojoties paaugstinātas intensitātes apstākļos, iespējamas iekšējās deformācijas.




Elektropreču jomā PTAC pievērš pastiprinātu uzmanību arī saules paneļiem, kas, ņemot vērā nenoteiktību energētikas sektorā, pēdējo gadu laikā ieguvuši īpašu popularitāti. 2022. gadā veiktas 66 administratīvās pārbaudes mīlītā, kur pārbaudīta preču atbilstība piemērojamo normatīvo aktu prasībām. Atsevišķos gadījumos tika konstatētas administratīva rakstura neatbilstības, tomēr visos gadījumos preču importētāji ir spējuši nodrošināt saules paneļus ar atbilstību apliecinošiem dokumentiem. Jāpiemin, ka 2023. gadā tiek plānots ES kopprojekts, lai pārbaudītu saules paneļu drošuma un efektivitātes īpašības.

## Pakalpojumu uzraudzība

Kopš 2020. gada 17. janvārī stājās spēkā Ministru kabineta 2020. gada 7. janvāra noteikumi Nr.18 "Spēļu un rekreācijas laukumu drošuma noteikumi", PTAC pievērš pastiprinātu uzmanību drošuma prasību ievērošanai ārtelpu un iekštelpu spēļu laukumos.

PTAC veic spēļu laukumu reģistrāciju atbilstoši Ministru kabineta noteikumiem, un 2022. gadā, izvērtējot spēļu laukumu valdītāju pieteikumus, Publisko spēļu un rekreācijas laukumu reģistrā ir reģistrēti 232 spēļu laukumi, savukārt, 17 spēļu laukumiem veikta informācijas aktualizācija.

Tāpat aizvadītajā gadā pakalpojumu uzraudzības jomā veiktas 39 pārbaudes:

-  30 ārtelpu publisko spēļu un rekreācijas laukumos,
-  4 iekštelpu spēļu laukumos
-  5 virvju trasēs

Diemžēl neatbilstības atklātas visās pārbaudītajās pakalpojumu sniegšanas vietās, tostarp vairākos spēļu un rekreācijas laukumos konstatētas apmeklētājus apdraudošas iekārtas, kas rada nopietnu risku veselībai un dzīvībai, proti, šūpoļu cietās piekares, galvas

iesprūšanas riski, asas malas, līdzsvara šūpoles ar neatbilstošām atdurēm un slidkalniņi bez sānu aizsardzībām. Daudzviet rotaļu laukumos konstatēta to valdītāju paviršība iekārtu apsaimniekošanas jautājumos – salauzti elementi, bojāti tīklojumi, ielaisājuši iekārtu balsta konstrukciju elementi, metāla korozija, abrazīvi koka elementi, izvirzītas skrūves, nenošēgti skrūvju gali, piesārņojums smilšu kastēs un satrupējuši koka elementi.

Arī pārbaudītajos divos iekštelpu izklaižu parkos (vienā batutu parkā un vienā izklaižu vietā, kurā apvienota klinšu kāpšana, skeitparks un batutu parks) tika konstatētas dažādas neatbilstības, no kurām būtiskākās saistītas ar nepietiekošu uzraugu skaitu un neregulāru un virspusēju iekārtu apsekošanu (neatbilstoši nostiprinātas un nosegtas batutu atsperes, neatbilstošs polsterējums, asas malas, salūzuši elementi un nenorobežoti bīstamie objekti).

No 34 pārbaudītajiem ārtelpu un iekštelpu spēļu laukumiem visas neatbilstības pilnībā ir novērstas 19 pakalpojumu sniegšanas vietās. Pārējo šo laukumu valdītāji apņēmušies neatbilstības novērst, un iekārtas, kas rada nopietnu traumu gūšanas risku un kuru korektīvās darbības paredz demontāžu vai būtiskus remonta darbus, ir norobežotas.

Veicot pārbaudi 5 virvju trasēs, PTAC tajās visās konstatēja neatbilstības, no kurām būtiskākās ir:

- 4 nav veikts aktuāls koku izvērtējums radioiekārtām
- 2 nepilnīga informācija par pakalpojumu
- 1 nepietiekoša uzraudzība

Tāpat jāpiemin arī tādas atklātās neatbilstības kā asas skrūves vai nenošēgti skrūvju gali, bojāti tīkli, salūzuši koka elementi un karabīnes ar būtisku nolietojumu. Pārbaudes laikā PTAC apturēja trases ar salūzušiem elementiem darbību, kā arī nolietotu karabīņu izmantošanu. Visās pārbaudītajās virvju trasēs pakalpojumu sniedzēji neatbilstības ir novērsuši.

Tā kā neatbilstības konstatētas visās pārbaudītajās pakalpojumu sniegšanas vietās, PTAC secina, ka pakalpojumu sniedzējiem ir nepietiekoša izpratne par drošuma prasībām spēļu un rekreācijas laukumos. Līdz ar to tiek plānots turpināt uzraudzības pasākumus, kā arī piedāvāt dažādus pasākumus pakalpojumu sniedzēju izglītošanai, lai veicinātu izpratni par drošu pakalpojumu.

## Neautomātisko svaru lietošana

Reģionālo pārbaudīto ietvaros dažādās Latvijas pilsētās tika apsekotas 50 tirdzniecības vietas, kurās kopā pārbaudīti 74 neautomātiskie svāri, no kuriem 41 (55%) gadījumā nebija ievērots atkārtotās verificēšanas termiņš. Turklāt PTAC konstatēja tādu būtisku pārkāpumu kā neautomātisko svaru lietošanu tirdzniecības operācijās pat vairāk nekā 2 un 3 gadus bez atkārtotās verificēšanas veikšanas.

Ņemot vērā pārbaudīto rezultātus, PTAC secina, ka lielai daļai neautomātisko svaru lietotāju ir nepietiekoša izpratne par mērīšanas līdzekļu metroloģiskajām prasībām, līdz ar to reģionālās pārbaudes tiks turpinātas. Lai novērstu situāciju, ka Latvijas mazajos veikalos tirdzniecības operācijās tiek lietoti neatbilstoši neautomātiskie svāri, ir nepieciešams veikt arī informēšanas pasākumus, lai izglītotu par mērīšanas līdzekļu prasībām, kādas tiek lietotas reglamentētajā jomā.

## Ūdens patēriņa skaitītāju uzraudzības rezultāti dzīvojamā ēku ievados

Ūdens patēriņa skaitītāju metroloģiskās uzraudzības ietvaros 2022. gadā tika pārbaudīti 16 ūdens piegādātāji dažādās Latvijas pilsētās. PTAC kopā apsekoja 100 ūdens patēriņa skaitītājus, no kuriem 12 (12%) tika atzīti par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām. Savukārt, atkārtotā verificēšana nebija veikta 4 (4%) skaitītājiem.

Papildus konstatēts, ka visi 100 ūdens patēriņa skaitītāji marķēti atbilstoši metroloģiskajām

prasībām un tiem ir atbilstošs metroloģisko parametru regulējošo vietu aizsargzīmējums.

13 uzņēmumos ārpuskārtas verificēšanai tika izņemti 23 ūdens patēriņa skaitītāji, no kuriem par lietošanai nederīgiem tika atzīti 5 (22%), jo tie pārsniedza Noteikumu Nr.981<sup>1</sup> 3. pielikuma 26. punktā noteikto maksimāli pieļaujamo kļūdu.

PTAC pārbaudēs konstatēja, ka dzīvojamo māju ievados mehāniskie filtri pirms ūdens patēriņa skaitītājiem bija uzstādīti 87% gadījumos, kas liecina, ka ūdens apgādes uzņēmumi cenšas uzlabot ūdens kvalitāti un nodrošināt precīzāku ūdens patēriņa uzskaiti. Vienlaikus jāatzīmē, ka uzņēmumi neievēro atkārtotās verificēšanas periodiskumu ūdens patēriņa skaitītājiem, kuriem to nepieciešams veikt pirmo reizi. Vēršam uzmanību, ka atkārtotās verificēšanas termiņš ir jānosaka pēc metroloģiskā papildmarķējuma uzlikšanas gada, tomēr uzņēmumi par verificēšanas atskaites perioda sākumu mēdz pieņemt to dienu, kad skaitītājs tiek laists lietošanā, kas ir neatbilstoši.

Jāpiebilst, ka 4 skaitītājiem, kas tika atzīti par nederīgiem, ņemot vērā metroloģiskā papildmarķējuma uzlikšanas gadu, atkārtotās verificēšanas termiņš vēl nebija pienācis. Tas liecina, ka pirms skaitītāja uzstādītais mehāniskais filtrs jaunam skaitītājam ne vienmēr nodrošina nepieciešamo precizitāti četru gadu garumā.

Papildus PTAC secināja, ka tirgū nonāk skaitītāji, kuru maksimāli pieļaujamā kļūda ir tuvu 2% un 5% robežām. Daudzās valstīs (piemēram, Vācijā) lietošanā esošu ūdens patēriņa skaitītāju maksimāli pieļaujamā kļūdas vērtības ir attiecīgi 4% un 10%. Līdz ar to ir nepieciešams turpināt PTAC uzraudzības pārbaudes, kā arī tur, kur iepriekš konstatētas neatbilstības, nepieciešams veikt informēšanas pasākumus ūdens patēriņa skaitītāju uzstādītājiem. Tāpat jāizvērtē iespēja, ka MPK ekspluatācijā ir pieļaujama divreiz lielāka par MPK verificēšanā.

<sup>1</sup>Ministru kabineta 2006. gada 5. decembra noteikumi Nr. 981 "Noteikumi par mērīšanas līdzekļu atkārtoto verificēšanu, verificēšanas sertifikātiem un verificēšanas atzīmēm"

## Siltumenerģijas skaitītāju uzraudzības rezultāti dzīvojamo ēku ievados

Projekta ietvaros metroloģiskā uzraudzība tika veikta 10 siltumenerģijas piegādes uzņēmumos, kopā veicot 10 pārbaudes, kurās tika pārbaudīti 63 skaitītāji, no kuriem par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīti 26 (41%) skaitītāji.

Izvērtējot konstatētās neatbilstības, tika secināts, ka no 26 neatbilstošajiem siltumenerģijas skaitītājiem būtiskas neatbilstības konstatētas 8 gadījumos, līdz ar to būtisko neatbilstību īpatsvars ir 13%. Tā kā neatbilstības saistībā ar uzstādīšanas prasībām tika atklātas 2 gadījumos, PTAC secina, ka lielākoties mērīšanas līdzekļu uzstādītāji ievēro noteiktās metroloģiskās prasības.

Jāpiemin, ka 18 gadījumos inspicēšanas institūcijas neatbilstošajiem skaitītājiem bija veikušas atkārtoto verificēšanu, par ko pārbaudes brīdī liecināja marķējumā esošās atkārtotās verificēšanas uzlīmes. Tikai 2 gadījumos inspicēšanas institūcijas atsaucā spēkā esošo atkārtoto verificēšanu.

Pārbažu laikā tika apstiprināts 2021. gadā secinātais, ka, neraugoties uz siltumenerģijas skaitītāju neatbilstību verificēšanas prasībām, inspicēšanas institūcijas ir veikušas šo skaitītāju atkārtoto verificēšanu, pārbaudot siltumenerģijas skaitītāju komplektāciju, marķējuma plāksnes autentiskumu un plūsmas mērītāja atbilstību skaitītāja specifikācijai.

## Koģenerācijas staciju pārbaudes sadarbībā ar BVKB

2022. gadā BVKB kontroles grupas ietvaros dažādās vietās Latvijā tika pārbaudīti 20 uzņēmumi, kuros tiek ražota elektroenerģija, izmantojot atjaunojamos energoresursus. Pārbažu laikā uzņēmumos tika apsekoti 174 mērīšanas līdzekļi, no kuriem 64 (37%) bija neatbilstoši:

neatbilstošs marķējums - 58% (piemēram, netika identificēts M zīmes metroloģiskais papildmarķējums un citi metroloģisko atbilstību apliecinājoši marķējumi. Tāpat konstatēts, ka saskaņā ar tipa apstiprinājuma sertifikātu nav veikta pirmreizējā vai arī atkārtotā verificēšana);

mērīšanas līdzekļa neatbilstoša uzstādīšana - 33%;

gan mērīšanas līdzekļa neatbilstoša uzstādīšana, gan marķējuma neatbilstība - 9%.

Izvērtējot konstatētās neatbilstības, tika secināts, ka inspicēšanas institūcijas veic siltumenerģijas skaitītāju atkārtoto verificēšanu siltumenerģijas skaitītājiem, kas neatbilst verificēšanas prasībām. Tāpat arī netiek ievērots, ka siltumenerģijas skaitītājs var būt kombinēts mērīšanas līdzeklis no dažādiem ražotājiem, kas sastāv no plūsmas devēja, temperatūras sensoru pāra un skaitļotāja, līdz ar to atbilstības novērtēšanas prasības ir attiecināmas uz katru no sastāvdaļām.

Papildus iepriekšminētajam tika secināts, ka inspicēšanas institūcijas atzīst par atbilstošiem aktīvās elektroenerģijas skaitītājus, kuriem nav veikta atbilstības novērtēšana vai nacionālā tipa apstiprināšana un pirmreizējā verificēšana. Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs ir informēts par inspicēšanas institūcijas neatbilstošajām darbībām attiecībā uz elektroenerģijas skaitītājiem.

Jāatzīst, ka 2022. gadā uzņēmumu labprātīgi veikto korektīvo darbību īpatsvars bija 47%, un papildus tam 31% gadījumos uzņēmumi pārstāja saņemt OIK atbalstu un metroloģiskās prasības vairs nav attiecināmas uz pārbaudītajiem mērīšanas līdzekļiem, tāpēc PTAC izbeidza sāktās lietas.

## Bezpilota gaisa kuģi - droni

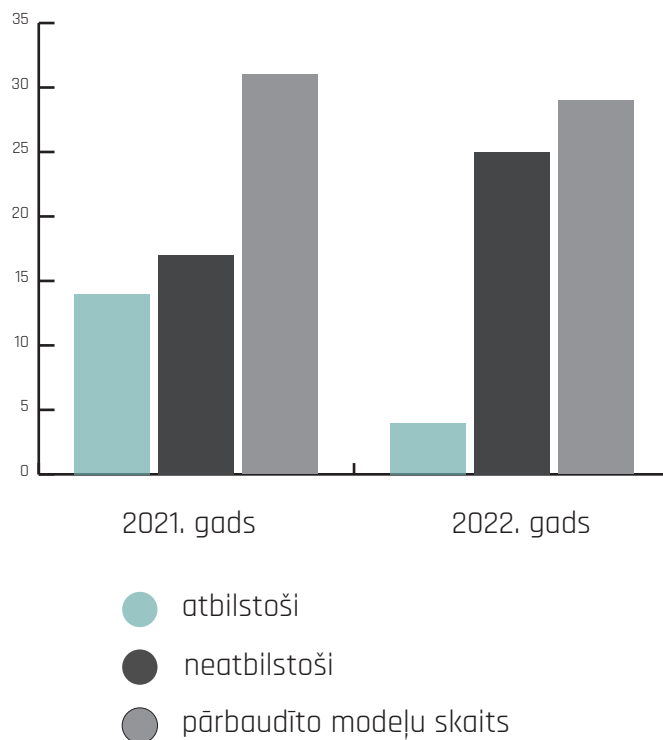
2022. gadā PTAC veica 44 bezpilota gaisa kuģu - dronu pārbaudes:

- 4 administratīvās pārbaudes interneta veikalos
- 2 administratīvās pārbaudes ar preču paraugu izņemšanu
- 1 pārbaudes importētajām precēm sadarbībā ar VID Muitas pārvaldi

Pārbažu rezultātā tika konstatēts, ka visi 62 pārbaudītie modeļi ir ražoti piemērojot Noteikumu Nr. 360<sup>2</sup> prasības.

Administratīvo pārbažu ietvaros pārbaudīti 29 modeļi, no kuriem 25 (86%) tika konstatētas neatbilstības un tikai 4 (14%) modeļi tika atzīti par atbilstošiem. Salīdzinājumā ar 2021. gadu redzams, ka neatbilstības konstatētas par 31% vairāk.

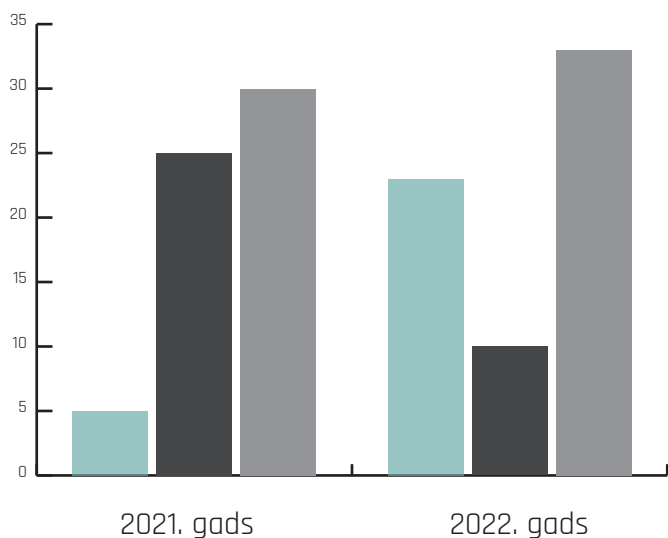
### Uzraudzība tirgū



<sup>2</sup>Ministru kabineta 2016. gada 7. jūnija noteikumi Nr. 360 "Radioiekārtu atbilstības novērtēšanas, piedāvāšanas tirgū, uzstādīšanas un lietošanas noteikumi", kuros ir iekļautas tiesību normas, kas izriet no Eiropas Parlamenta un Padomes 2014. gada 16. aprīļa Direktīvas 2014/53/ES par dalībvalstu tiesību aktu saskaņošanu attiecībā uz radioiekārtu pieejamību tirgū un ar ko atceļ Direktīvu 1999/5/EK (turpmāk - Noteikumi Nr. 360)

Uz robežas pārbaudīti 33 modeļi, no kuriem 23 (70%) netika laisti brīvā apgrozībā ES, savukārt 10 (30%) modeļiem netika konstatētas būtiskas neatbilstības piemērojamo normatīvo aktu prasībām. Ņemot vērā iepriekš minēto un salīdzinot datus ar 2021. gada rezultātiem, var secināt, ka par 53% pieauguši mēģinājumi ievest no trešajām valstīm normatīvajiem aktiem neatbilstošus dronus.

Pārbaudes uz robežas



- modeļu skaits, kam laišana brīvā apgrozībā aizliegta
- modeļu skaits, kas laisti brīvā apgrozībā
- pārbaudīto modeļu skaits

Ekspertīzes veikšanai tika izņemti 5 dronu paraugi. Vienam modelim tika konstatēts, ka tas savas darbības laikā rada patstāvīgus elektromagnētiskos traucējumus, negatīvi ietekmējot citu tuvumā esošo radioiekārtu darbību.

Komersanti veica korektīvās darbības ar normatīviem aktiem neatbilstošajiem droniem, kā rezultātā:

#### MODEĻU SKAITS

- 21 izņemts no tirgus
- 2 izņemti no tirgus un atsaukti no patērētājiem
- 2 neatbilstības tika novērstas

Vēršam uzmanību, ka normatīvajiem aktiem neatbilstoši droni var radīt datu drošuma riskus, traucējumus citām radioiekārtām un dažādus apdraudējumus elektrodrošumam un lidojuma drošībai, tādējādi var tikt apdraudēta ne tikai citu iekārtu darbība, bet arī cilvēku veselība, drošība un privātums. Ņemot vērā lielo neatbilstību skaitu, uzskatām, ka ir nepieciešams turpināt veikt tirgus uzraudzības darbības, novēršot neatbilstošu dronu nonākšanu tirgū un pie patērētājiem.

#### Viedās iekārtas

Arvien vairāk ikdienā lietojamās iekārtas, tai skaitā arī sadzīves tehnika, tiek aprīkotas ar viedajām tehnoloģijām, dodot iespēju lietotājam attālināti vadīt iekārtu. Līdz ar to uzmanība tiek pievērsta arī viedo iekārtu atbilstībai piemērojamo normatīvo aktu prasībām, un PTAC veic to tirgus uzraudzību.

2022. gadā ES tirgus uzraudzības iestāžu projekta JAHARP2020<sup>3</sup> ietvaros tika veikta viedo iekārtu (tostarp nēsājamās radioiekārtas, bezvadu austiņas, viedpulksteņi un planšetes) tirgus uzraudzība un testēšana.

Kopumā tika veiktas 29 pārbaudes, pieprasot tehnisko dokumentāciju par 44 modeļiem un izņemot 5 modeļus testēšanai. Tika konstatētas neatbilstības:

- 12 piemērojamo normatīvo aktu prasībām
- 4 saistībā ar patērētāju datu privātumu nodrošināšanu, datu drošību un apraidi
- 1 viena viedā veļas žāvētāja testēšanas rezultāti būs zināmi 2023. gadā

<sup>3</sup>The Joint Market Surveillance Action on HARmonised Products 2020 - JAHARP2020 - a triplet of European Union (EU) co-funded projects coordinated by Prosafe



Vienlaicīgi starptautiskā līmenī ir uzsākta arī specifisku vadlīniju izstrāde, lai, sadarbojoties ar muitas iestādēm, varētu veikt efektīvu viedo iekārtu uzraudzību uz robežas.

2022. gada otrajā pusē tika uzsākta dalība ES tirgus uzraudzības iestāžu projektā JAHARP2021<sup>4</sup>, kura ietvaros plānots pārbaudīt 5GHz WLAN iekārtas un radioiekārtas, kas paredzētas uzstādīšanai transportlīdzekļos.



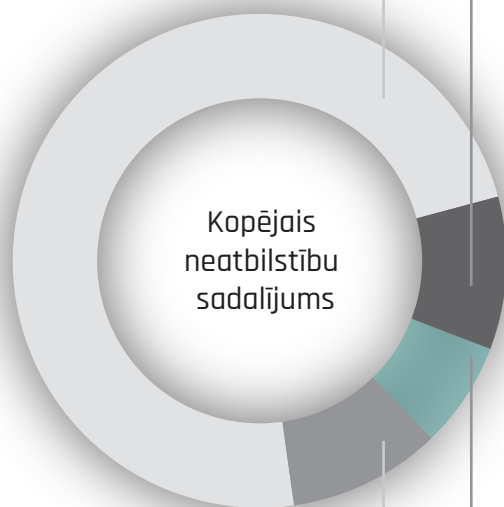
### Sprādzienbīstamas iekārtas (transportējamās spiedieniekārtas(gāzes baloni))

PTAC nodrošina Gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistra (tālāk tekstā Reģistrs) uzturēšanu. Pērn tika saņemti un izskatīti 78 pieteikumi par tirdzniecības vietu reģistrāciju, informācijas aktualizēšanu Reģistrā vai tirdzniecības vietas izslēgšanu no Reģistra.

Kopumā 2022. gadā tirgū bija pārbaudīti 125 transportējamo spiedieniekārtu modeļi, tai skaitā 40 modeļi saistībā ar tirdzniecības vietu reģistrāciju, kā arī kopprojekta JAHARP2020 ietvaros 5 gāzes baloni, kas ir paredzēti gaisa balonu uzpildei ar hēliju. No pārbaudītajiem modeļiem, neatbilstības tika konstatētas 41 (33%) transportējamo spiedieniekārtu modeļiem.

Nesakrīt informācija par tehniskās pārbaudes datumu; **4; 10%**

Nav veikta kārtējā tehniskā pārbaude; **30; 73%**



Ražots pirms 40 gadiem; **4; 10%**

Nav skaidri identificējams numus/ražošanas gads; **3; 7%**

Veicot tirgus uzraudzības aktivitātes, PTAC apsekoja 65 sašķidrinātās naftas gāzes (SNG) balonus bez  $\pi$  zīmes marķējuma. Administratīvo pārbaūžu rezultātā dažāda veida neatbilstības tika konstatētas 41 (63%) SNG balonom bez  $\pi$  zīmes marķējuma.



2. att. SNG balona ražošanas datums ir vairāk nekā 40 gadi

<sup>4</sup>Joint Market Surveillance Action on HARmonised Products 2021 Omnibus

PTAC sadarbībā ar VID Muitas pārvaldi uz robežas veica transportējamo spiedieniekārtu uzraudzību, kontrolējot gan SNG balonu, gan fluorēto siltumnīcefekta gāzu pārvadāšanai paredzētas transportējamās spiedieniekārtas. Uz robežas tika pārbaudīta 19 modeļu atbilstība piemērojamo normatīvo aktu prasībām, konstatējot neatbilstības 5 (26%) modeļiem.

## Siltuma maksas sadalītāji (alokatori)

Ņemot vērā energoresursu jautājumu aktualizēšanos, 2022. gadā PTAC īstenoja uzraudzības projektu, lai apzinātu siltuma maksas sadalītāju tirgus situāciju. Izpētes gaitā tika apzināti 7 komersanti, kas piedāvā 4 dažādu ražotāju alokatorus, kuriem veikta pievienojamo dokumentu kontrole. Neatbilstības netika konstatētas.



2. att. Alokators uz sildelementa

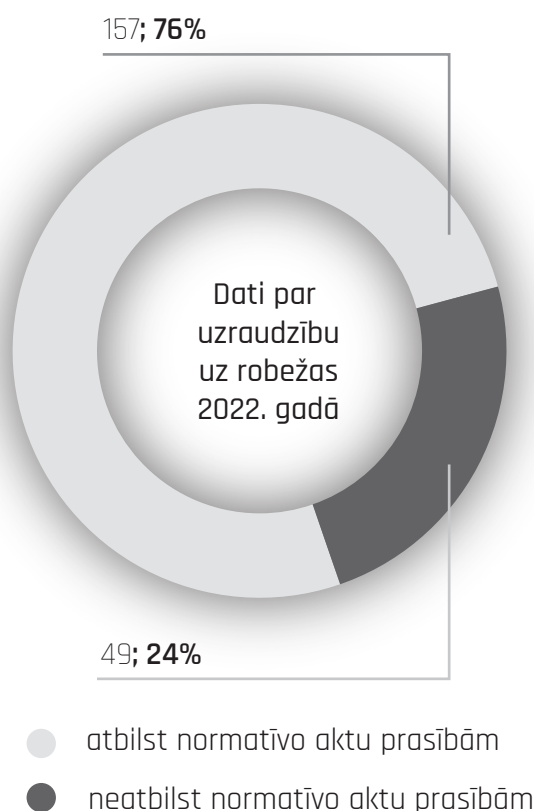
Papildus jāatzīmē, ka 2022. gadā PTAC uzsāka 2 pārbaudes par tirgū piedāvātajiem alternatīviem siltumenerģijas uzskaites risinājumiem, kas nav ne alokatori, nedz arī siltumenerģijas skaitītāji.

## Siltuma maksas sadalītāji (alokatori)

2018. gada 30. maija Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2018/858 8. pants tirgus uzraudzības iestādēm nosaka pienākumu veikt regulāras kontroles, lai pārliecinātos par transportlīdzekļu, sistēmu, sastāvdaļu un atsevišķu tehnisku vienību atbilstību attiecīga-

jām prasībām. Šādu kontroli var veikt gan pārbaudot dokumentus, gan arī laboratorijas testus un testus reālos braukšanas apstākļos. 2022. gadā PTAC kopumā veica 39 pārbaudes dažādām preču grupām, piemēram, bremžu klučiem, bezvadu tehnoloģijas iekārtām, apgaismes iekārtām, spuldzēm u.c. Tirgū tika veiktas 10 pārbaudes, tostarp tika nodrošināta testēšana 6 transportlīdzekļu un to sastāvdaļu modeļiem. Tikai viens modelis (10%) bija neatbilstošs piemērojamo normatīvo aktu būtiskajām prasībām.

Sadarbībā ar VID Muitas pārvaldi tika veikta arī mehānisko transportlīdzekļu un to sastāvdaļu uzraudzība uz robežas, pārbaudot 206 mehānisko transportlīdzekļu un to sastāvdaļu modeļus, no kuriem 49 (24%) modeļu laišana brīvā apgrozībā netika atļauta.



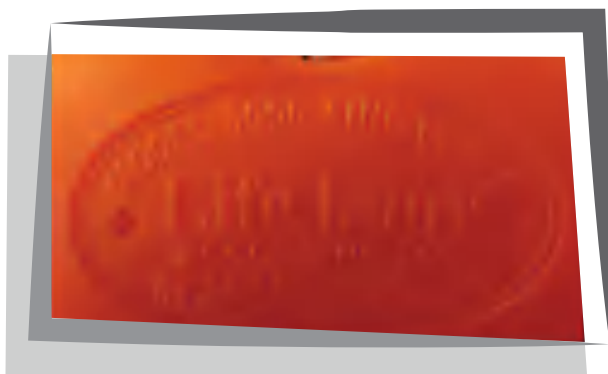
## Kuģu aprīkojums

21 administratīvās pārbaudes ietvaros PTAC pārbaudīja 19 kuģa aprīkojuma modeļus. Pārbaudes tika veiktas gan tīmekļvietņu piedāvājumā, gan uz robežas, gan arī tirdzniecības vietās.

Veikto pārbažu skaits, <b>21</b>	Pārbaudītie uzņēmumi, <b>12</b>
Utilizēti glābšanas riņķi, <b>11</b>	Glābšanas riņķu ražotāji, <b>5</b>
	Laboratorijās padziļināti testēti paraugi, <b>3</b>
	Uz vietas veiktie preču testi, <b>2</b>

### Glābšanas riņķu pārbaudes 2022. gadā

No 19 pārbaudītajiem vai testētajiem modeļiem neatbilstības tika konstatētas vienam modelim.



#### Neatbilstošais glābšanas riņķa modelis 5556 XING

PTAC izņēma un nosūtīja testēšanai 3 glābšanas riņķu modeļu paraugus. Laboratorisko ekspertīžu rezultātā neatbilstības glābšanas riņķiem netika konstatētas.



## SABIEDRĪBAS INFORMĒŠANA



SANITA GERTMANE

Patērētāju atbalsta, sabiedrības informēšanas un komunikāciju daļas vadītāja

### Patērētāju finanšu pratības uzlabošana

Patērētāju un komersantu informēšanas galvenās aktivitātes 2022. gadā saistītas ar PTAC galvenajiem prioritārajiem virzieniem – patērētāju kritiskās domāšanas paaugstināšana un informētības paaugstināšana, iepērkoties tiešsaistē, patērētāju informētības paaugstināšana, lai veicinātu energoefektīvu mājāsaimniecības iekārtu izvēli, kā arī drošu preču pieejamību un izvēli tiešsaistes veikalos, kā arī patērētāju finanšu pratības uzlabošanu.

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

Arī 2022.gadā krāpnieki veidoja viltus internetbankas, lai izkrāptu klientiem autentifikācijas līdzekļus un iegūtu piekļuvi internetbankai, patērētāji saņēma zvanus vai uzaicinājumus 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 paši tika pārliecināti un veica ieguldījumus nelicencētos un krāpnieciskos darījumos, t.sk. uzņēmās kredītsaistības, lai veiktu attiecīgos ieguldīju-

mus. Arī PTAC saņemto sūdzību un signālu skaits par šādām situācijām joprojām bija augsts.

2022. gadā būtiski pieauga inflācija un patērētāju tēriņi, tādēļ PTAC izstrādāja materiālus un piedalījās dažādās aktivitātēs, lai novērstu bezatbildīgu aizņemšanos.

PTAC iniciēja vai piedalījās šādās finanšu pratības aktivitātēs:

- Līdzdarbojās Finanšu pratības darba grupā;
- Sagatavoja izglītojošu materiālu Finanšu pratības nedēļai martā, viegli uztveramas informācijas veidā skaidrojot - kā samazināt izdevumus un tērēt atbildīgi, kā palielināt ienākumus, kā rīkoties, ja grūtības segt maksājumus;
- Izstrādāja plašu teorētisko materiālu par finanšu jautājumiem „Ceļā uz dzīves meistarību”;
- Izstrādāja rekomendācijas kredītiestādēm nepieciešamajiem uzlabojumiem, lai preventīvi samazinātu iespēju krāpnieciskajiem darījumiem;
- Piedalījās sarunu festivālā LAMPA diskusijā “[Ne]Pārkāpjāmās robežas”.



## Energoefektivitātes kampaņa "Izvēlies izdevīgāko!"

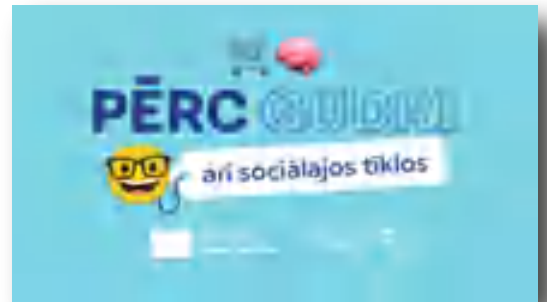


### Sasniegtā auditorija:

RADIO TEV un RADIO SKONTO:  
556 000

banneri populārākajos portālos Latvijā:  
1 261 000

## Pērc gudri arī sociālajos tīklos!



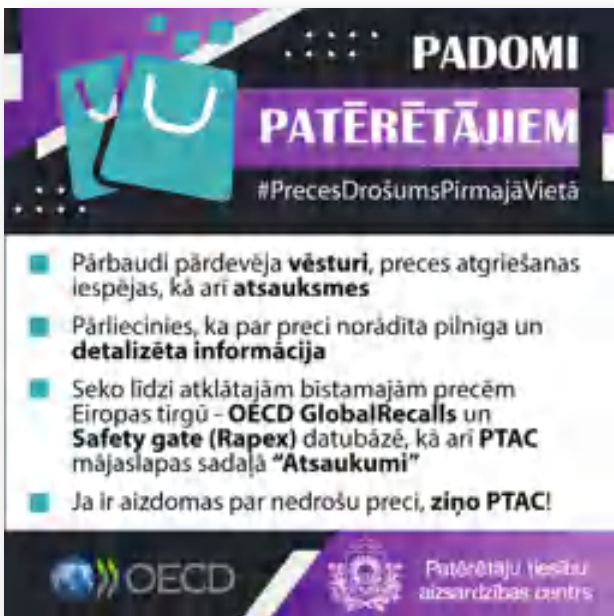
### Sasniegtā auditorija:

YouTube - 112 933  
Facebook un Instagram - 80 928

Sasniegtā auditorija portālos:

Delfi - 285 070  
Inbox - 410 454  
TV3 - 357 428

## OECD informēšanas kampaņa "Drošas preces tiešsaistē"



### Sasniegtā auditorija:

RADIO TEV un RADIO SKONTO kanālos:  
Facebook - 1348  
ēterā - 533 000



## PĀRROBEŽU STRĪDI UN SŪDZĪBAS



AIJA GULBE

Eiropas Patērētāju informēšanas centra direktore

Ar Eiropas patērētāju informēšanas centru (ECC Latvia) 2022. gadā sazinājušies 1709 patērētāji, tādējādi sniegas 1060 konsultācijas. Palīdzība nodrošināta, izskatot 649 sūdzības. 54% gadījumu tika rasts risinājums par labu patērētājiem. Jāatzīmē, ka ECC-Net un ECC Latvia mērķis ir rast risinājumu vienošanās ceļā, tādēļ veiksmīgs risinājums atkarīgs no tirgotāja vēlmes sadarboties.

Patērētāju problēmas saistītas ar šādām jomām:

- 1 Pirkumiem tiešsaistē (interneta veikali, interneta platformas, krāpnieciskas tīmekļa vietnes)
- 2 Aviopārvadājumiem (kavēšanās, atcelšana, problēmas ar bagāžu)
- 3 Tūrisma un koncertiem

ECC Latvia iesaistījās Lietuvas un Igaunijas patērētāju sūdzību risināšana saistībā ar sankcionēto uzņēmumu SIA "TT Baltics".

**Līguma noteikumiem neatbilstoša ziemas dūnu jaka**



**Problēma:**

Latvijas patērētāja Itālijas zīmola interneta veikalā iegādājās ziemas dūnu jaku 280 EUR

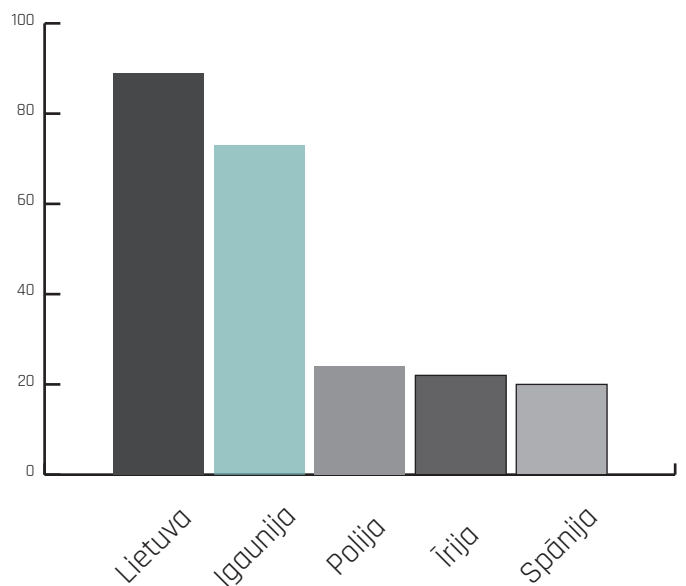
vērtībā, kas nebija derīga valkāšanai ziemas apstākļos, jo pie mazākās saskarsmes ar nokrišņiem tā kļuva pleķaina



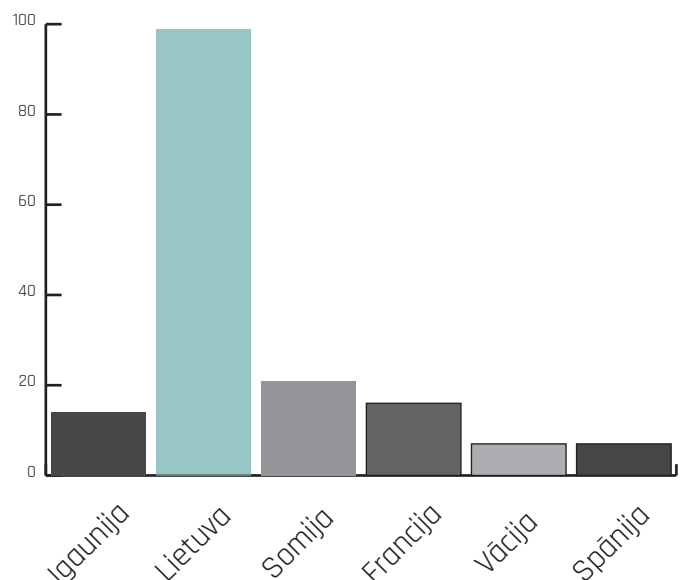
**Risinājums:**

Sadarbībā ar ECC Itālijā, pārdevējs atmaksāja par dūnu jaku samaksāto naudu.

**Patērētāji (valsts), kuri vērsušies pret Latvijas komersantiem**



**Komersanti (valstis), pret kuriem vērsušies Latvijas patērētāji**



## STARPTAUTISKĀ SADARBĪBA

### Starptautiskais Patērētāju uzraudzības iestāžu tīkls (ICPEN)

Jau kopš 2002. gada Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir Starptautiskā Patērētāju uzraudzības iestāžu tīkla (ICPEN) aktīvs biedrs. Pašlaik PTAC aktīvāk kā jebkad agrāk ir iesaistījies ICPEN, gan dažādu tēmu projektos, gan pasākumos, lai attīstītu savas zināšanas par jaunākajām tendencēm patērētāju aizsardzībā, gan arī sniegtu savu ieguldījumu dažādu patērētāju tiesību jomu attīstībā.

PTAC darbinieki pašlaik darbojas šādās ICPEN darba grupās un projektos: Maldinošo virtuālo modeļu (dark patterns) projektā, Vides paziņojumu projektā, ICPEN Komunikācijas projektā, Nākotnes finanšu pakalpojumu projektā, kā arī ir Organizācijas vadības grupas biedri.

6. un 7. decembrī Rīgā norisinājās PTAC organizēts ICPEN Labas prakses seminārs, kurā pulcējās patērētāju tiesību aizsardzības profesionāļi no visas pasaules.

Pasākuma laikā Latvijā tika uzņemti ap 60 patērētāju tiesību eksperti un profesionāļi no visas pasaules (Austrālijas, Āzijas, Eiropas, Āfrikas valstīm), savukārt attālināti piedalījās arī profesionāļi no Ziemeļamerikas, Dienvidamerikas un citiem kontinentiem, lai četrās galvenajās tematiskajās sesijās pārrunātu labās prakses piemērus, kas saistīti ar pašlaik gan Latvijā, gan visā pasaulē aktuāliem patērētāju tiesību izaicinājumiem:

- Influenceru mārketingu, viltus atsauksmēm un citas patērētājus maldinošas rīcības novēršanu tiešsaistē un sociālo mediju vietnēs;
- Patērētāju tiesību iestāžu efektivitātes stiprināšanu, darbības prioritāšu noteikšanu un lietu atlasī;

- Maldinošu zaļo paziņojumu (zaļmaldināšanas) izmeklēšanu un patērētāju aizsardzību tiešsaistē;
- Patērētāju krāpšanas finanšu jomā novēršana un nākotnes finanšu pakalpojumi.



### Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizācija (OECD)

PTAC aktīvi iesaistās OECD Preču drošuma komitejas darbā, gan piedaloties Sweep projektā, gan izstrādājot un organizējot arī Latvijā starptautisko preču drošuma kampaņu.

Šajā gadā Kampaņas mērķis bija informēt gan patērētājus, kas jāņem vērā, lai interneta veikalos izvēlētais preces būtu drošas, gan tiešsaistes veikalu, gan platformu operatorus par to pienākumiem piedāvāt drošas preces. (Vairāk par kampaņas norisi, skatīt sadaļā Sabiedrības informēšana).

## Starptautiskie projekti

1

**EEPLIANT3** – sastāv no 12 apakšprojektiem (WP).

PTAC piedalās 12 apakšprojektos un nodrošina 1 apakšprojekta<sup>5</sup> vadību.

2

**JAHARP2020** (2021.-2023. g.) – 3 pamatprojekti sastāv no 9 apakšprojektiem (WP).

PTAC piedalās visos 9 apakšprojektos un nodrošina 3 apakšprojektu<sup>6</sup> vadību.

3

**JAHARP2021** (2021.-2023. g.) – sastāv no 10 apakšprojektiem (WP).

PTAC piedalās 7 apakšprojektos un nodrošina 2 apakšprojektu<sup>7</sup> (WP) vadību.

4


**Baltijas valstu un Polijas tirgus** uzraudzības iestāžu un muitas iestāžu kopprojekts.

5

**Eiropas Komisijas** koordinētā E-uzraudzības darba grupa un Eiropas mēroga E-laboratorijas projekts.

### Starptautiskās darba grupas tirgus uzraudzības iestādēm

Administratīvās sadarbības darba grupas:

dalība  grupās<sup>8</sup> (pienākums saskaņā ar Regulas 2019/1020);

<sup>5</sup> Work Package 3 - Concerted actions to strengthen collaboration with customs authorities

<sup>6</sup>

1. JAHARP2020-2 WP-2: Internet of things (IoT) and cooperation with Customs

2. JAHARP2020-2 WP-3: Non-refillable Helium Cylinders

3. JAHARP2020-3 WP-2: Development of a common approach to the market surveillance of large TPE for the transport of class 2 gases

<sup>7</sup>

1. JAHARP2021-09 – E-commerce

2. JAHARP2021-06 – Radio Equipment Cars

<sup>8</sup> Saraksts 1. pielikumā



darba grupas vadība (TPED ADCO);



darba grupas vadītāja vietnieka amats (PED/SPVD ADCO);



darba grupas līdz-vadītāja (kopā ar COM) amats (MED ADCO).

### Starptautiskās darba grupas tirgus uzraudzības iestādēm

ES Produktu atbilstības tīkls (EUPCN) un dalība 8 darba grupās:

- par on-line piedāvātiem produktiem;
- par digitāliem instrumentiem tirgus uzraudzības iestādēm;
- par kontroli uz robežas;
- par digitālo produkta pasi;
- par ADCO koordināciju un to aktivitātēm;
- par likumdošanas reformām;
- par ES Produktu atbilstības tīkla darba programmu;
- par ICSMS interfeisu TU un muitas iestādēm.

### Citas COM darba grupas

- COM ekspertu grupa par transportējamajām spiedieniekārtām (EG TDG);
- COM ekspertu grupa par radioiekārtām (EG RE);
- ADCO vadītāju darba grupa.

Mērķsadarbības projekts "Ukrainas Attīstības un ekonomikas, tirdzniecības un lauksaimniecības ministrijas institucionālās kapacitātes stiprināšana nacionālās kvalitātes infrastruktūras jomā: UA 18 ENI EC 01 20"

PTAC sadarbībā ar Čehijas Republikas Metroloģijas Institutu (vadošā iestāde) 2022. gadā piedalījās kopīga projekta ieviešanā mērķsadarbības programmas ietvaros Ukrainas Attīstības un ekonomikas, tirdzniecības un lauksaimniecības ministrijas institucionālās kapacitātes stiprināšana nacionālās kvalitātes infrastruktūras jomā: UA 18 ENI EC 01 20 (turpmāk – Projekts).

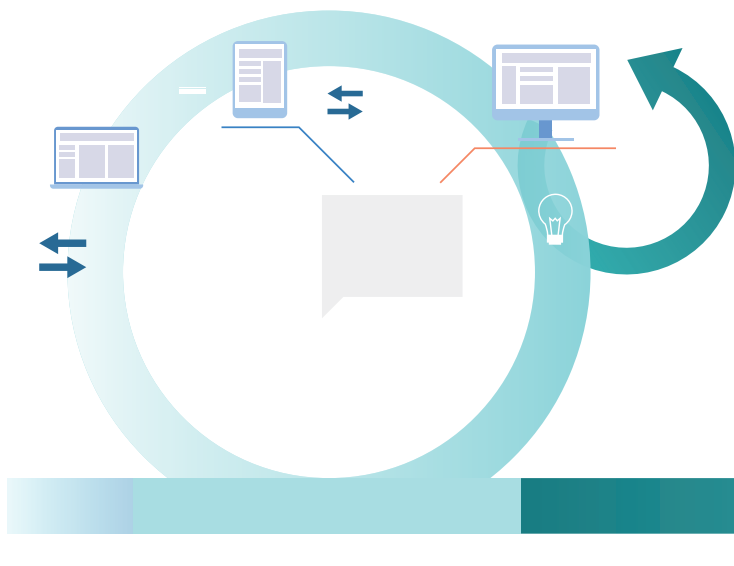


Projekta mērķis ir stiprināt Ukrainas normatīvo un institucionālo ietvaru, lai nodrošinātu efektīvu kvalitātes infrastruktūru, pareizi un efektīvi ieviešot akreditācijas, standartizācijas, tirgus uzraudzības un patērētāju aizsardzības normatīvos aktus. PTAC bija atbildīgs par atsevišķas komponentes ieviešanu tirgus uzraudzībā un patērētāju tiesību aizsardzībā.

2022. gadā no oktobra līdz decembrim PTAC veica šādas projekta aktivitātes:

- 1 sniedza konsultācijas par Regulas 2019/1020 par tirgus uzraudzību un produktu atbilstību;
- 2 organizēja apmācības par tirgus uzraudzības sistēmas izveidošanu, kas atbilstu ES normatīvajām prasībām un labai ES praksei;
- 3 organizēja apmācības par tirgus uzraudzības ieviešanas praktiskajiem aspektiem;
- 4 izvērtēja tirgus uzraudzības sistēmu Ukrainā, ar mērķi sniegt rekomendācijas Ukrainas Nacionālajai tirgus uzraudzības stratēģijai.

2023. gadā projekta ieviešana turpināsies, un tiks turpināts darbs pie stratēģijas rekomendācijām, pārbaudes metodikas izstrādes (pārbaudes lapas) noteiktiem tehniskajiem regulējumiem, kā arī apmācību organizēšana.



## PTAC 2023. GADA PRIORITĀTES

1 Turpināt stiprināt Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbu, veicinot pušu izlīgumu un piesaistot uzņēmēju pārstāvjus.

2 Nodrošināt efektīvu preču un pakalpojumu uzraudzību, īpaši šādās prioritātēs – bērniem drošas preces (magnētiskās un šaujamo roču rotaļlietas), āra un iekštelpu rotaļlaukumi; būvizstrādājumi uzraudzība tirgū un būvlaukumos, kas saistīti ar ēkas stiprību un stabilitāti un energoefektivitāti ar preču testēšanu; energomarķējuma un ekodizaina prasības; elektropreču tirgus uzraudzība ar preču paraugu testēšanu; radio iekārtu un bezpilota lidaparātu drošuma uzraudzība; liftu un vertikālo cēlējplatformu uzraudzība; neautomātisko svaru tirgus uzraudzība.

3 Nodrošināt efektīvu patērētāju tiesību uzraudzību, īpaši šādās prioritātēs – sabiedriski regulējamie pakalpojumi (elektroenerģija, dabasgāze u.c. jomas, kurās vērojams liels cenu pieaugums); kredītēšanas reklāmas (īpaši reklāmas, kuras šķietami adresētas saimnieciskās darbības veicējiem); nelicencēto tūrisma pakalpojumu sniedzēju uzraudzība; autonomas pakalpojumi; komercprakse elektronisko sakaru jomā; smēķēšanas produktu reklāmu uzraudzība; "Zaļo paziņojumu" uzraudzība; apdrošināšanas pakalpojumi (īpaši neskaidri un netaisnīgi līguma noteikumi); distances tirdzniecība un digitālais mārketinga (t.sk., B2C tiešsaistes platformu, garantiju un influenceru mārketinga uzraudzība); interneta tirdzniecības platformu uzraudzība (P2B).

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

5 Turpināt stiprināt noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizēšanas un terorisma finansēšanas un sankciju risku apzināšanu uzraugāmiem subjektiem, lai veicinātu "Subjektu ziņošanas intensitātes pieaugums par NILLTPF aizdomīgiem darījumiem" gadā.

6 Sabiedrības informēšanas kampaņas par ražošanas, patērēšanas, pārstrādes un atkalizmantošanas aspektiem.

7 Darbs pie jauno regulējumu ieviešanas – grozījumi Patērētāju tiesību aizsardzības likumā saistībā ar digitālo saturu un patērētāju prasījumiem par precēm un pakalpojumiem, jauno cenu norādīšanas regulējumu, kā arī jaunu pilnvaru izmantošanas mehānismu ieviešanu (mājas lapu bloķēšana, Kontu reģistra izmantošana).



## PIELIKUMS NR. 1

1. ADCO RED par direktīvas 2014/53/ES īstenošanu (radioiekārtas)
2. ADCO PED/SPVD par direktīvu 2014/68/ES un 2014/29/ES īstenošanu – grupas vadītāja vietnieka amats (spiedieniekārtas un to kompleksi, vienkāršās spiedvertnes)
3. ATEX ADCO par direktīvas 2014/34/ES īstenošanu (sprādzienbīstamā vidē lietojamās iekārtas un aizsardzības sistēmas)
4. CPR ADCO par regulas 305/2011 īstenošanu (būvizstrādājumi)
5. ECOD ADCO par direktīvas 2009/125/EK un saistošo regulu īstenošanu (ekodizains)
6. ENERLAB ADCO par direktīvas 2010/30/ES un regulas 2017/1369 īstenošanu (energomarķējums)
7. GA ADCO par regulas 2016/426 īstenošanu (gāzes iekārtas)
8. MED ADCO par direktīvas 2014/90/ES īstenošanu (kuģu aprīkojums) – no 2023.gada 2.puses grupas līdz-vadītāja amats
9. ADCO TPED par direktīvas 2010/35/ES īstenošanu – grupas vadība (transportējamās spiedieniekārtas)
10. ADCO NOISE par direktīvas 2000/14/EK īstenošanu (trokšņa emisija vidē)
11. ADCO Machinery par direktīvas 2006/42/EK īstenošanu (mašīniekārtas)
12. ADCO EMCD par direktīvas 2014/30/ES īstenošanu (elektromagnētiskā saderība)
13. ADCO LVD par direktīvas 2014/35/ES īstenošanu (elektrodrošums)
14. ADCO RoHS par direktīvas 2011/65/ES īstenošanu (bīstamu vielu izmantošanas ierobežošana)
15. ADCO LIFTS par direktīvas 2014/33/EU īstenošanu (lifti)
16. ADCO PPE par regulas 2016/425 īstenošanu (individuālie aizsardzības līdzekļi)
17. ADCO TEXTILE par regulas 1007/2011 īstenošanu (tekstils)
18. ADCO TOYS par direktīvas 2009/48/EC īstenošanu (rotallietas)
19. ADCO MI/WELMEC par direktīvas 2014/32/ES un 2014/31/ES (mērīšanas līdzekļi)
20. ADCO CABLE par regulas 2016/424 īstenošanu (trošu ceļi)
21. ADCO TYRES par regulas 2020/740 (riepu marķējums)
22. ADCO DRONES par Regulas 2019/945 īstenošanu (bezpilota gaisa kuģi)
23. RCD ADCO par Direktīvas 2013/53/ES īstenošanu (atpūtas kuģi)
24. Forum for the Exchange of Information on Enforcement (TUI un TAA) par Regulas 2018/858 īstenošanu (transportlīdzekļi un to sastāvdaļas)