

Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

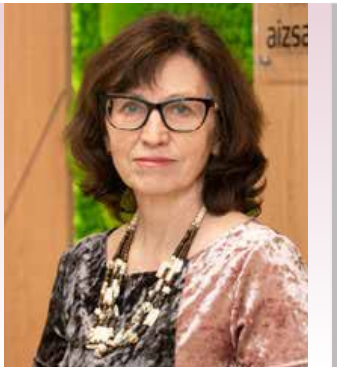
**PUBLISKAIS
PĀRSKATS**

2023

PATĒRĒTĀJU TIESĪBU UZRAUDZĪBA

Patērētāju
tiesību
aizsardzības
centra direktore

BAIBA VĪTOLIŅA



2023. gadā patērētāju tiesību jomu ietekmēja dažādas ekonomikas tendences un sabiedrības norises.

Lai palīdzētu patērētājiem orientēties un novērst problēmas, izmantojot digitālā tirgus sniegtās priekšrocības, tāpat arī lai sekmētu digitālo tirgu attīstību, tieši 2023. gadā ir noticis būtisks izrāviens regulējošā ietvara izstrādē. Jaunu pieeju digitālo tirgu uzraudzībā ieviesīs Digitālo pakalpojumu akts, kurš regulē nelegāla satura un informācijas izplatīšanas ierobežošanu. Digitālo pakalpojumu koordinatora pienākumi Latvijā ir uzticēti Patērētāju tiesību aizsardzības centram.

E-komercijas jomā PTAC turpināja darbu ar negodīgiem tirgotājiem un interneta veikaliem, kuri neatmaksāja patērētāju samaksātās naudas summas, tai skaitā bloķējot piekļuvi vairākām vietnēm.

Svarīgi uzsvērt PTAC pirmo pieņemto lēmumu par maldinošiem tiešsaistes modeļiem, patērētājus ievilinot abonēšanas slazdos.

Lai mazinātu inflācijas straujo kāpumu Eiro zonā, 2023. gadā Eiropas Centrālā banka pārskatīja EURIBOR procentu likmes, kas paaugstināja hipotekāro kredītu ikmēneša maksājumus patērētājiem. Šo ietekmi izjuta daudzas Latvijas mājsaimniecības, arī PTAC iesaistījās šo jautājumu risināšanā.

2023. gadā bija novērojams straujš tūrisma pakalpojumu apgrozījuma pieaugums,

patērētājiem atsākot ceļot. Līdz ar to 2023. gadā tika izsniegts arī rekordliels skaits (367) jaunu licenču tūrisma pakalpojumu sniedzējiem. Vienlaikus aktivizējās arī nelicencētie pakalpojumu sniedzēji, kuri sociālajos medijos piedāvāja ceļojumus. PTAC turpināja maksājumu veikšanas uzraudzību sankcionētā uzņēmuma "TT Baltics" klientiem, sadarbojoties gan ar Baltijas valstu uzraudzības iestādēm, gan arī ar kredītiestādēm.

Neskatoties uz to, ka pēdējo gadu laikā patērētāju individuālo sūdzību skaits nepieaug, aizvien vairāk patērētāji saskaras tieši ar šaubīgiem un krāpnieciskiem gadījumiem tiešsaistē.

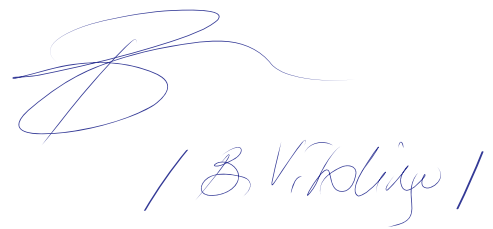
Lai paaugstinātu patērētāju spēju kritiski domāt un lētticīgi neļauties vilinošajiem preču un pakalpojumu iegādes piedāvājumiem tiešsaistē, talkā aicinājām Interneta feju, kura bija galvenais varonis PTAC realizētajā informēšanas kampaņā "Netici brīnumiem internetā!". Kampaņa noritēja veiksmīgi, ar savu atraktīvo vizuālo saturu un vēstījumiem sasniedzot plašas auditorijas.

Ne mazāk svarīgs ir bijis arī komersantu izglītošanas darbs, organizējot gan seminārus un vebinārus par dažādām tirgus uzraudzības tēmām, gan par jaunievedumiem cenu norādīšanas kārtībā, gan par finanšu pakalpojumu jomu.

Preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības jomā PTAC pārbaudīja vairāk nekā 1600 preces un pakalpojumus. Neatbilstības konstatētas teju 65% gadījumu. Visvairāk neatbilstību konstatēts elektropreču jomā attiecībā uz energomarķējuma norādīšanu, gāzes baloniem, rotaļlietām, rotaļu iekārtām rotaļu laukumos, būvizstrādājumiem u.c. 2023. gadā turpinājām saņemt signālus par patērētāju gūtajām traumām iekštelņu spēļu laukumos, tādēļ pastiprināja uzraudzību tajos. Tāpat vēl aizvien, veicot pārbaudes, konstatējam nedrošus un bērniem bīstamus spēļu laukumus. Cietas šūpoļu piekares vai bojātas iekārtas rada augstu risku smagām bērnu traumām.

2023. gadā PTAC turpināja stiprināt digitālās uzraudzības kapacitāti, gan izstrādājot jaunas procedūras, gan apgūstot un ieviešot jaunus uzraudzības rīkus, ko turpināsim attīstīt arī nākamgad. Esam pagodināti, ka digitālo pakalpojumu koordinators funkcija Latvijā ir uzticēta mums, Patērētāju tiesību aizsardzības centram, tam piešķirot arī papildu resursus. Sākotnēji plānojam pievērst pastiprinātu uzmanību sabiedrības un jo īpaši atbilstīgo subjektu informēšanai par jaunajām prasībām, reaģēsīm uz signāliem, kas liecinās par Digitālo pakalpojumu akta pārkāpumiem, tādējādi

apzinot šī brīža situāciju digitālajā vidē. Vienlaikus ir ļoti svarīgi izveidot ciešas sadarbības sistēmu ar citām tiešsaistes uzraudzības kompetentajām iestādēm gan Latvijā, gan starptautiski, kā arī strādāt pie sadarbības efektīvizēšanas ar ļoti lielām tiešsaistes platformām un meklētājprogrammām. Plānojam arī aktīvi iesaistīties starptautiskajās uzraudzības aktivitātes, tādējādi mazinot nelikumīgo saturu arī Latvijas lietotājiem tik populārajās un pieprasītajās platformās un meklētājprogrammās.

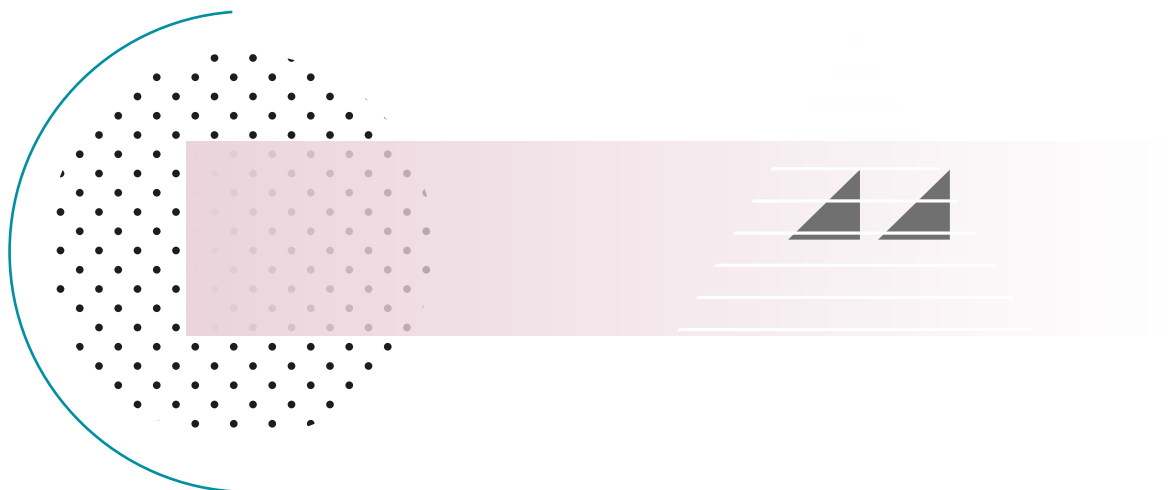


/ B. V. Kļiņevs /



SATURA RĀDĪTĀJS

Pamatinformācija	5
Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti	7
Patērētāju tiesību uzraudzība	11
Finanšu un parādu atgūšanas pakalpojumu uzraudzība	17
Palīdzības sniegšana patērētājiem strīdu risināšanā, patērētāju iesniegumu izskatīšana un konsultāciju sniegšana	22
Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība	28
Sabiedrības informēšana	42
Pārrobežu strīdi un sūdzības	45
Starptautiskā sadarbība	47
Patērētāju tiesību aizsardzības centra prioritātes 2024. gadā	49





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

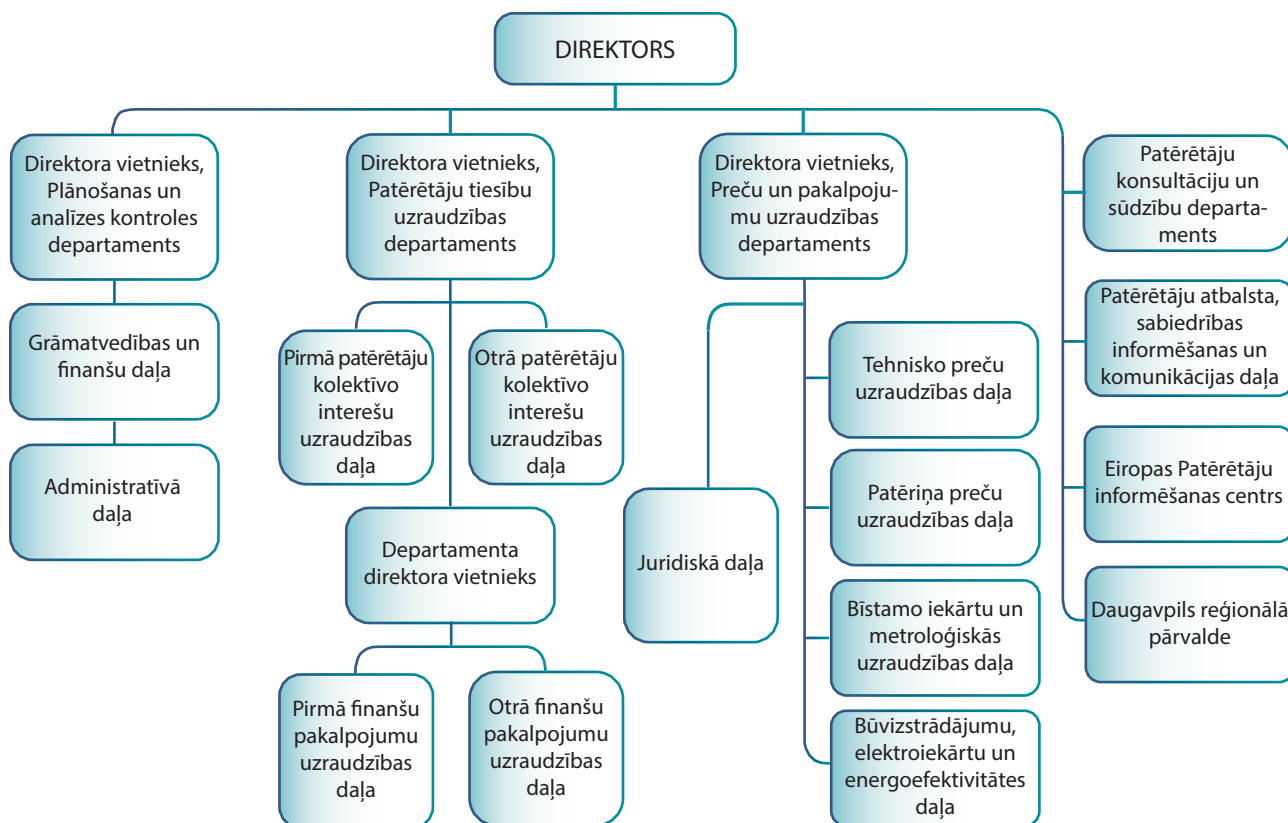
PAMATINFORMĀCIJA

Iestādes juridiskais statuss



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

PTAC struktūra 2023. 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.

2023. gada darbības virzieni un 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 ierociņu rotaļlietas), āra un iekštelpu rotaļlaukumi; būvuzstādījumu 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 uzraudzību.

3 Nodrošināt efektīvu patērētāju tiesību uzraudzību, īpaši šādās prioritātēs:

- Sabiedriski regulējamie pakalpojumi (elektroenerģija, dabasgāze u.c. jomas, kurās vērojams liels cenu pieaugums);
- Kreditēšanas 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 pieaugumu 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 (tīmekļvietņu bloķēšana, Kontu reģistra izmantošana).

FINANŠU RESURSI UN IESTĀDES DARBĪBAS REZULTĀTI

Valsts budžeta finansējums un tā izlietojums

Plānoto PTAC funkciju izpildei 2023. gadā tika saņemts Valsts budžeta finansējums **4 429 737** euro, t.sk. faktiskā vispārējo ieņēmumu dotācija **4 361 414** euro un maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi **68 323** euro.

Pa budžeta programmām:

-  26.01. "Godīgas konkurences nodrošināšana, iekšējā tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība" – **4 268 871** euro, t.sk. faktiskā vispārējo ieņēmumu dotācija **4 200 548** euro un maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi **68 323** euro.
-  67.06. "Eiropas kopienas iniciatīvas projektu un pasākumu īstenošana" – faktiskā vispārējo ieņēmumu dotācija **160 866** euro.

Nr.p.k.	Finansiālie rādītāji	2022. gada faktiskā izpilde (EUR)	2023. gadā		
			Apstiprināts likumā (EUR)	Likumā ar izmaiņām (EUR)	Faktiskā izpilde (EUR)
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	3 452 247	4 476 710	4 633 225	4 429 737
1.1	dotācijas	3 452 118	4 457 222	4 545 414	4 361 414
1.2	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	129	7 253	75 576	68 323
1.3	ārvalstu finanšu palīdzība	-	12 235	12 235	-
1.4	ziedojumi un dāvinājumi	-	-	-	-
1.5	Uzturēšanas izdevumu transferti	-	-	-	-
2.	Izdevumi (kopā)	3 507 318	4 484 348	4 652 718	4 444 412
2.1	uzturēšanas izdevumi (kopā)	3 402 222	4 193 998	4 148 680	4 012 078
2.1.1	kārtējie izdevumi	3 402 222	4 193 998	4 148 680	4 012 078
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	105 096	290 350	504 038	432 334

2023. gadā tika īstenoti šādi prioritārie pasākumi:



“PTAC darbības procesu un sniegto pakalpojumu digitalizēšana” 2023. gadā tika piešķirts finansējums 284 374 euro, no tā apgūti 284 333, t.sk. IS izstrādei 250 000 euro. 2023. gadā tika piešķirta Apropriācijas rezerve IS izstrādei 181 950 euro, no tās izlietoti 181 950 euro.



“Papildu finansējums Valsts pārvaldes kapacitātes stiprināšanai, nodrošinot stratēģiski svarīgo amata grupu atlīdzību” 2023. gadā tika piešķirts 27 494 euro. Piešķirtais finansējums apgūts pilnā apmērā.

REZULTATĪVO RĀDĪTĀJU IZPILDES ANALĪZE UN VALSTS BUDŽETA LĪDZEKĻU IZLIETOJUMA EFEKTIVITĀTES IZVĒRTĒJUMS

Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2023. gadā plānotais	2023. gada izpilde
1. Veiktas tirgus uzraudzības, metroloģiskās uzraudzības un bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudes, t.sk.:	1 280	1 281
tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas vietu pārbaudes	1 075	1 060
fasēto preču kontrole uzņēmumos	50	50
bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudes	85	85
mērīšanas līdzekļu pārbaudes	70	86
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	222
3. Labprātīgi veikto korektīvo darbību īpatsvars tirgus uzraudzības jomā, %	95	99
4. Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (skaits)	3 000	3 663
5. Sniegtas konsultācijas patērētājiem un komersantiem (skaits)	35 000	27 327
6. Patērētāju un komersantu strīdu alternatīva risināšana (lēmumu skaits)	150	154
7. Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomās (lietu skaits)	200	221
8. Labprātīgo darbību īpatsvars patērētāju tiesību aizsardzības jomā, %	85	87
9. Labprātīga pārkāpumu novēršana bez lietas uzsākšanas patērētāju tiesību aizsardzības jomā, %	50	53
10. Izsniegtas licences tūrisma pakalpojumu sniedzējiem	300	367

Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2023. gadā plānotais	2023. gada izpilde
11. Veiktas licencēto tūrisma pakalpojumu sniedzēju licences prasību ievērošanas pārbaudes	50	189
12. Nebanku kredīta devēju/ ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība	59	56
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	13	13
14. Sniegtas konsultācijas patērētāju pārrobežu sūdzību risināšanā	550	1053
15. Izskatītas patērētāju pārrobežu sūdzības	240	562
16. Informatīvas kampaņas organizēšana par jaunajiem regulējumiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā	1	1

Ārējo institūciju novērtējums

PTAC kvalitātes pārvaldības sistēma kopš 2005. gada ir sertificēta atbilstoši starptautiskā standarta ISO 9001 "Kvalitātes pārvaldības sistēmas. Prasības" prasībām.

2023. gadā PTAC notika kvalitātes pārvaldības sistēmas resertifikācijas audits, kur SIA "Bureau Veritas Latvia" sniedza apliecinājumu, ka PTAC ir izpildījis un nodrošina PTAC ieviestās kvalitātes pārvaldības sistēmas atbilstību ISO 9001:2015 standarta prasībām. Auditā fiksēti ieteikumi kvalitātes pārvaldības sistēmas uzlabošanai, kas galvenokārt saistīti ar Zvanu centra tehnoloģisko un procesuālo uzlabošanu. 2023. gadā Eiropas Jūras drošības aģentūra (EMSA) Latvijā veica auditu par Eiropas Parlamenta un Padomes 2014. gada 23. jūlija Direktīvas 2014/90/ES par kuģu aprīkojumu un ar ko atceļ Padomes Direktīvu 96/98/EK ieviešanu un tirgus uzraudzības pasākumu īstenošanu kuģu aprīkojumam. Auditā piedalījās Latvijas Jūras administrācijas, Ekonomikas ministrijas, LATAK un PTAC pārstāvji. EMSA sniedza pozitīvu atzinumu par tirgus uzraudzības pasākumu īstenošanu kuģu aprīkojumam Latvijā un

augsti novērtēja to, ka tiek veiktas ne tikai administratīvas pārbaudes, bet arī tiek nodrošināta preču testēšana.

Tāpat 2023. gadā PTAC analizēja PTAC uzraugāmo subjektu un sadarbības partneru – valsts iestāžu un asociāciju – apmierinātību ar PTAC darbu un iespējām uzlabot sadarbību. Rezultāti liecina, ka PTAC uzraugāmie ar PTAC darbu ir apmierināti un līdzšinējo sadarbību novērtējuši ar 8.6 punktiem, savukārt asociācijas sadarbību vērtē ar 7.9 punktiem. Respondenti šajā pārskata periodā nav identificējuši izmaiņas PTAC darbā un PTAC sniegtās konsultācijas novērtē kā ļoti labas.

Par personālu

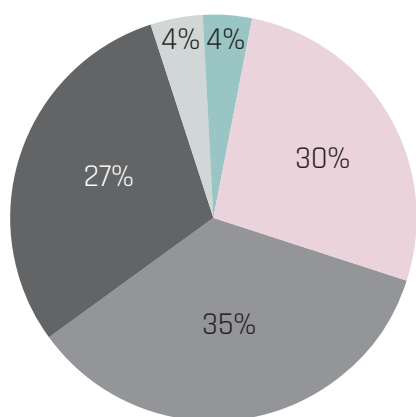
2023. gadā PTAC bija **115** apstiprinātas amata vietas, no kurām 94 bija ierēdņu amati, bet 21 – darbinieku amats. 2023. gada nogalē PTAC strādāja 110 nodarbinātie, no kuriem 90 bija ierēdņi, bet 20 – darbinieka statusā. PTAC funkcijas pārskata periodā ir veikuši vidēji 106 nodarbinātie.

2023. gadā personāla mainība sasniedza 10,34%. 2023. gadā PTAC tika pieņemti 14 jauni nodarbinātie, kā arī trīs esošie PTAC nodarbinātie tika iecelti amatā amatu konkursu kārtībā.

Pārskata gadā tika atbrīvoti 11 nodarbinātie, no tiem četri PTAC bija nostrādājuši vairāk kā 5 gadus, trīs no 1 līdz 5 gadiem, bet četri mazāk kā 1 gadu. Personāla rotācijas koeficients ir 0,254.

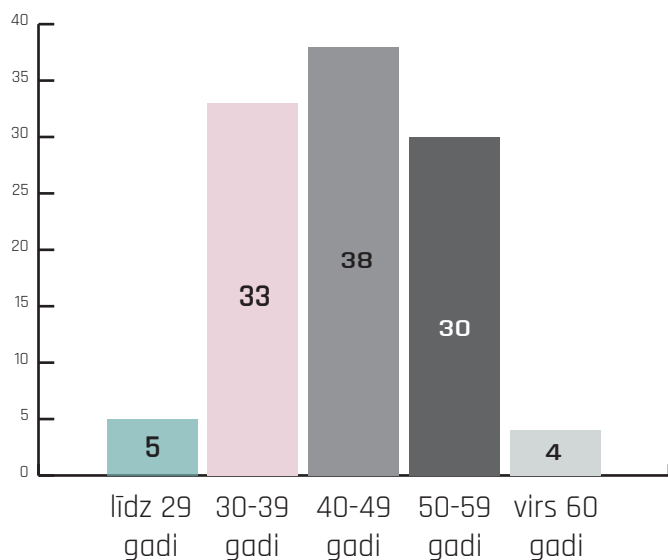
2023. gadā uz vakantajām amata vietām Centrs izsludināja 43 atlases konkursus, no tiem 25 noslēdzās bez rezultāta. Saņemto amata konkursa pretendentu pieteikumu skaits - 161. Pieteikumu skaits vidēji uz 1 amata konkursu - 3,7.

Nodarbināto sadalījums pa vecuma grupām 2023. gada (%)



līdz 29 gadi 30-39 gadi 40-49 gadi 50-59 gadi virs 60 gadi

Nodarbināto vecums



No visiem PTAC strādājošiem 95% nodarbināto ir augstākā izglītība, tai skaitā 1% ir doktora zinātniskais grāds, 55% ir ieguvuši maģistra grādu un 41% - bakalaura grādu, bet 3% nodarbināto ir cita līmeņa izglītība. Pārskata gadā no visiem PTAC nodarbinātajiem 17% ir vīrieši un 83% - sievietes. PTAC personāla vidējais vecums ir 44 gadi. Lielākā daļa nodarbināto ir vecuma grupā no 30 līdz 49 gadiem.

2023. gadā tika organizēti pasākumi korporatīvās kultūras stiprināšanai, tā rudenī PTAC nodarbinātie devās pārgājienā maršrutā Carnikava - Kalngale, daži pat turpināja ceļu līdz Vecāķiem, kā arī nodarbinātie varēja piedalīties aktīvajā un izzinošajā orientēšanās viktorīnā Rīgas centrā, savukārt 2023. gada noslēgumā tika organizēts svētku pasākums par godu PTAC 25-gadei, kurā svinīgi apbalvoja gada vērtīgāko darbu paveikušos astoņus nodarbinātos.

Gada laikā uzmanība tika pievērsta arī dažādiem ar darba aizsardzību saistītiem pasākumiem, tostarp popularizējot dažādus pašpalīdzības veidus un ieteikumus kā rūpēties par psihoemocionālo labklājību, sargāt savas acis, kā arī darba laika un atpūtas režīma ievērošanu, pārtraukumos veicot vingrinājumus muskuļu atslodzei un noguruma mazināšanai un veselības un darbības saglabāšanai.

2023. gadā apstiprināto finanšu līdzekļu ietvaros PTAC nodrošināja nodarbināto kvalifikācijas celšanu saskaņā ar noteiktajām mācību vajadzībām, izmantojot iekšējos resursus, Valsts administrācijas skolas, kā arī citu mācību institūciju piedāvātās iespējas. Tika organizētas gan iekšējās, gan ārējās mācības par aktuālākajām tēmām, piemēram, par aktualitātēm civillietu izskatīšanā tiesā, par ikdienas juridiskajiem jautājumiem, patērētāju kolektīvajām prasībām, efektīvu laika plānošanu, konstruktīvu komunikāciju, kā veicināt novitāti, kā arī pārmaiņu vadību vadītājiem. Visi PTAC darbinieki piedalījās tiešsaistes mācību programmā "Draudzīga IT drošība - 2023", kā arī piedalījās tematiskajās mācībās "Aktivitātēs balstīts birojs".

PATĒRĒTĀJU TIESĪBU UZRAUDZĪBA

Patērētāju
tiesību
uzraudzības
departamenta
direktore



IEVA BALDIŅA

2023. gadā patērētāju tiesību jomu ietekmēja dažādas ekonomikas tendences – gan EURIBOR likmju straujais pieaugums, gan digitālo tirgu attīstība, gan patērētāju ieradumu maiņa.

2023. gadā bija novērojams straujš tūrisma pakalpojumu apgrozījuma pieaugums, patērētājiem atsākot ceļot. Līdz ar to 2023. gadā tika izsniegts rekordliels licenču skaits – 46 jaunas licences tūrisma pakalpojumu sniedzējiem.

E-komercijas jomā PTAC turpināja darbu ar negodīgiem tirgotājiem un interneta veikaliem, kuri neatmaksāja patērētāju samaksātās naudas summas, tai skaitā bloķējot piekļuvi vairākām vietnēm. Vienlaikus nemainīgi aktīvs bija darbs influenceru mārketinga sektorā, PTAC veicot uzraudzības un informēšanas aktivitātes, kā arī pieņemot vairākus lēmumus. Svarīgi uzsvērt PTAC pieņemto lēmumu par maldinošiem tiešsaistes modeļiem, patērētājus ievilinot abonēšanas slazdos.

2023. gadā PTAC turpināja stiprināt digitālās uzraudzības kapacitāti, gan izstrādājot jaunas procedūras, gan apgūstot un ieviešot jaunus uzraudzības rīkus.

Patērētāju tiesību uzraudzības jomas kopējie rezultāti

Preventīvā uzraudzība veikta **248** gadījumos (galvenās jomas: tūrisma pakalpojumu uzraudzība, distances tirdzniecība, digitālais mārketinga, cenu norādīšana, elektroniskie sakari, nelicencēta/neregistrēta darbība un smēķēšanas produktu aizliegta reklāma)

Uzsākta **221** patērētāju kolektīvo interešu lieta (galvenās jomas: tūrisma pakalpojumu uzraudzība, digitālais mārketinga un finanšu pakalpojumi)

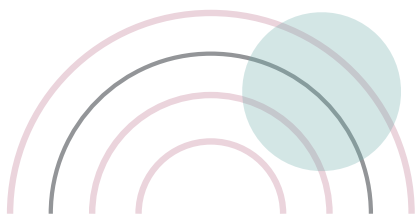
Labprātīgās darbības veiktas **152** gadījumos, to ietvaros saņemtas **9** rakstveida apņemšanās

Pieņemti **32** lēmumi (ieskaitot 3 lēmumus par tiešsaistes saskarņu bloķēšanu). Kopējās piemērotās soda naudas apmērs **228 200,80** euro

Sniegtas **1695** konsultācijas

Saņemta **791** sūdzība

Novadīti **7** semināri komersantiem un patērētājiem par tādām tēmām kā influenceru mārketinga, zaļmaldināšana, cenu norādīšana, finanšu pakalpojumi un parādu atgūšana



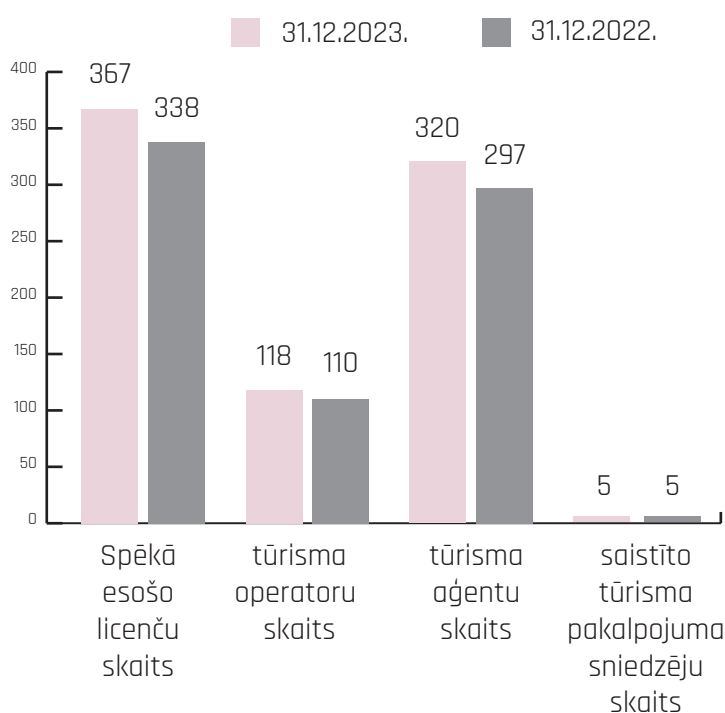
Tūrisma pakalpojumu joma

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 repatriācijas 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.

Ir veikta pastiprināta tūrisma operatoru un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju nodrošinājuma uzraudzība, pārlicinoties, ka vairums tūrisma operatoru savlaicīgi iegādājušies jaunus un pietiekamus nodrošinājumus. 2023. gadā veiktas **189** pārbaudes galvenokārt saistībā ar tūrisma pakalpojumu nodrošinājumu un tā pietiekamību, nesamaksātām valsts nodevām, atskaišu neiesniegšanu par saņemtajiem avansiem un darbību bez licences. Tā kā pārkāpumi pēc sākotnējā atgādinājuma netika novērsti, uzsāktas **118** lietas. **85** gadījumos lietas izbeigtas, jo no tām lielākajā daļā gadījumu (78 gadījumos) konstatētie pārkāpumi novērsti labprātīgi, savukārt **33** lietas atrodas izskatīšanas stadijā. Salīdzinoši lielais vēl izskatīšanā esošo lietu skaits saistīts ar to, ka saskaņā ar grozījumiem normatīvajā regulējumā šobrīd lietas par nodrošinājumu tiek uzsāktas vairākus mēnešus iepriekš.

Joprojām nodrošinājuma saņemšana lielākajā daļā gadījumu ir problemātiska, jo tūrisms ir novērtēts kā augsta riska nozare, līdz ar to tūrisma pakalpojuma sniedzējiem tiek izvirzītas augstas prasības nodrošinājuma saņemšanai, pakalpojums ir dārgs un apdrošinātāju izvirzītās prasības grūti izpildāmas.

Tūrisma pakalpojumu jomas uzraudzība



Nelicencēto tūrisma pakalpojumu sniedzēju uzraudzība

Ņemot vērā, ka kopš 2020. gada ir mainījušies ceļotāju paradumi un ceļojumus pārsvarā iegādājas, izmantojot piedāvājumus elektroniskajā vidē, PTAC ir pieaudzis iesniegumu un konsultāciju skaits par nelicencētiem tūrisma pakalpojumu sniedzējiem. Tas liecina par tūrisma nozarē pastāvošās problemātikas aktualitāti saistībā ar nelicencētu pakalpojumu sniedzēju publiskā telpā piedāvātajiem kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem. Reaģējot uz saņemto informāciju par ceļojumu piedāvājumiem, ko piedāvā nelicencēti tūrisma pakalpojumu sniedzēji, PTAC 2023. gadā ir veicis pastiprinātu nelicencētu tūrisma pakalpojumu sniedzēju uzraudzību. Uzraudzības pasākumu rezultātā panākts, ka lielākā

daļa pārbaudīto pakalpojumu sniedzēju ir pārtraukuši publiskā telpā piedāvāt kompleksos tūrisma pakalpojumus bez saņemtas speciālās atļaujas (licences) un reģistrēšanās tūrisma pakalpojumu sniedzēju datubāzē. Septiņi pakalpojumu sniedzēji savu darbību ir legalizējuši, saņemot speciālās atļaujas (licences) un reģistrējoties tūrisma pakalpojumu sniedzēju datubāzē.

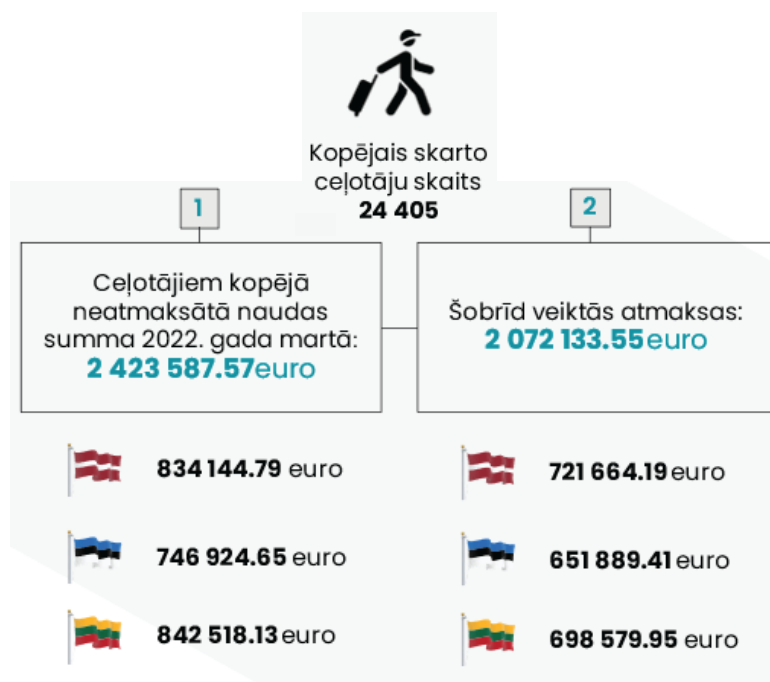


Par 3 pakalpojumu sniedzējiem pieņemti lēmumi:

- 1 lietā konstatējot, ka PTAC 2020. gada pieņemtais lēmums joprojām netiek pildīts, pieņemts lēmums par piekļuves ierobežošanu vietnēm.
- 1 lietā konstatējot, ka pēc licences anulēšanas komersants joprojām piedāvā KTP, pieņemts lēmums patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumu lietā.
- 1 lietā konstatējot, ka ilgstoši piedāvāti KTP, PTAC 2022. gadā uzsāka administratīvo lietu un 2023. gada pieņēma lēmumu patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumu lietā.

atļauja attiecīgo maksājumu veikšanai. Arī pēc šīs atļaujas saņemšanas vairākas kredītiestādes ilgstoši atteicās pieņemt maksājumus no sankcionētā uzņēmuma, attiecīgi iestādes un banka ieguldīja ievērojamus resursus, lai patērētāji varētu saņemt atpakaļ savu iemaksāto naudu un maksājumi tiktu veikti atbilstoši. Šobrīd SIA "TT Baltics" naudas līdzekļu atmaksas process ir noslēgts.

TT Baltics naudas atmaksa



Izmaksu veikšana SIA "TT Baltics" klientiem

PTAC kopā ar AS "Citadele banka" un Finanšu un kapitāla tirgus komisiju/Latvijas Banku, kā arī, iesaistot Lietuvas un Igaunijas atbildīgās iestādes, 2023. gadā turpināja darbu, lai uzraudzītu precīzu maksājumu veikšanas procesu ceļotājiem sakarā ar tūrisma operatora SIA "TT Baltics" patiesā labuma guvējam piemērotajām ES un OFAC (The Office of Foreign Assets Control) sankcijām, iesaldējot visus SIA "TT Baltics" finanšu līdzekļus. Sakarā ar OFAC sankcijām Igaunijas un Lietuvas maksājumu veikšana bija pilnīgi apturēta aptuveni trīs mēnešus, līdz tika saņemta OFAC

Enerģētikas joma

Lai arī pagājušajā gadā nebija vērojams tik būtisks cenu pieaugums elektroenerģijas un dabasgāzes jomā kā gadu iepriekš, tomēr kopējie energoresursu maksājumi mājāsaimniecībām pieauga, galvenokārt no 2023. gada 1. jūlija AS "Sadales tīkls" elektroenerģijas sadales sistēmas tarifu paaugstināšanas dēļ. Palielinoties elektroenerģijas tirgotāju un dažādo produktu piedāvājumu skaitam, aktualizējās jautājums par līguma laušanas nosacījumiem (lielākoties līguma pirmstermiņa izbeigšanas maksai), izvēloties citu izdevīgāku piedāvājumu. Īpašu uzmanību pērn PTAC pievērsa atteikuma

tiesību nodrošināšanas jautājumam, noslēdzot elektroenerģijas tirdzniecības pakalpojuma līgumu ar distances līdzekļu starpniecību. Tika organizēta tikšanās ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – SPRK) un Klimata un enerģētikas ministrijas (turpmāk – KEM) pārstāvjiem un sagatavotas norādes elektroenerģijas tirgotājiem par atteikuma tiesību nodrošināšanu.

2023. gada 1. maijā tika atvērts dabasgāzes tirgus mājāsaimniecībām, un PTAC kopā ar SPRK un KEM izstrādāja ieteikumus patērētājiem.

PTAC veica situācijas izpēti saistībā ar AS "Latvijas Gāze" paziņojumu par izmaiņām publiskā tirgotāja norēķinu kārtībā par dabasgāzi mājāsaimniecībām, paredzot, ka izlīdzinātā maksājuma norēķinu veidu saviem klientiem vairs nepiedāvās, kā arī par problēmām sazināties ar komersantu, un dabasgāzes tirgotāja rīcībā nekonstatēja negodīgas komercprakses pazīmes. Tomēr PTAC aicināja plānot komercpraksi un AS "Latvijas Gāze" nodrošināt pilnvērtīgu sasniedzamību un komunikācijas kanālu ērtu pieejamību dažādām patērētāju grupām.

Biļešu tirdzniecības joma

PTAC 2023. gadā turpināja uzraudzību saistībā ar COVID-19 un Krievijas izraisītā kara rezultātā radušos situāciju par atceltiem un nenotikušiem pasākumiem, pieņemot **2** kolektīvo interešu lēmumus un uzliekot par pienākumu pasākumu organizatoriem atmaksāt patērētājiem naudu par nenotikušiem pasākumiem.

Tāpat PTAC aktīvi sekoja līdzi tiem pasākumiem, kuros piedalās estrādes mākslinieki no Krievijas, aicinot pasākumu organizatorus savlaicīgi izvērtēt un par to informēt patērētājus, vai pasākuma notikšana ir iespējama, lai patērētāji netiktu maldināti.

Distances tirdzniecība

PTAC 2023. gadā turpināja saņemt patērētāju sūdzības un signālus par negodīgām komersantu darbībām distances tirdzniecības jomā.

Izvērtējot situāciju, ir uzsāktas **13** preventīvās uzraudzības un **4** patērētāju kolektīvo interešu lietas, kuru ietvaros pieņemti lēmumi saistībā ar negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros patērētājiem tiek sniegta maldinoša informācija par preču pieejamību, netiek piegādātas pasūtītās preces, netiek atmaksāta par tām samaksātā pirkuma maksa un ir izdarīti citi distances tirdzniecības prasību pārkāpumi, piemēram, nav sniegta pirmslīguma informācija un/vai informācija par atteikuma tiesībām. Par pārkāpumiem, kuri konstatēti vietnēs www.briko.lv, www.saapio.lv, www.ifix.lv, www.plus371.lv ir piemērota soda nauda **29 900** euro apmērā. Vienlaikus būtiska patērētāju aizskāruma riska novēršanai ir pieņemti lēmumi par piekļuves ierobežošanu vietnēm www.saapio.lv, www.plus371.lv.

Influenceru mārketinga uzraudzība

Influenceru mārketingš nemainīgi ir bijis digitālā mārketinga veids, kam PTAC pievērš īpašu uzmanību. Pārskata gadā PTAC turpināja saņemt signālus par influenceru pārkāpumiem un veica uzraudzības un informēšanas darbības.

Piedaloties Eiropas Komisijas "Sweep" aktivitātēs, uzsāka **21** lietu. **9** lietās tika konstatēti pārkāpumi, par kuriem PTAC komercprakses īstenotājus aicināja labprātīgi novērst pārkāpumus un turpmāk tos nepieļaut. **9** preventīvajās uzraudzības lietās pārbaudīta influenceru mārketinga veicēju rīcība. 2023. gadā no influenceriem tika saņemtas **3** rakstveida apņemšanās, tomēr viena no tām netika pildīta, tādēļ izdots

administratīvais akts, 2023. gadā pieņemti 2 lēmumi par patērētāju tiesību pārkāpumiem.

Visbiežāk konstatētie pārkāpumi joprojām bija saistīti ar atbilstošu reklāmas norāžu nelietošanu un reklāmu speciālo prasību un aizliegumu neievērošanu jo īpaši saistībā ar uztura bagātinātāju, smēķēšanas produktu un piena maisījumu zīdaiņiem reklāmām.

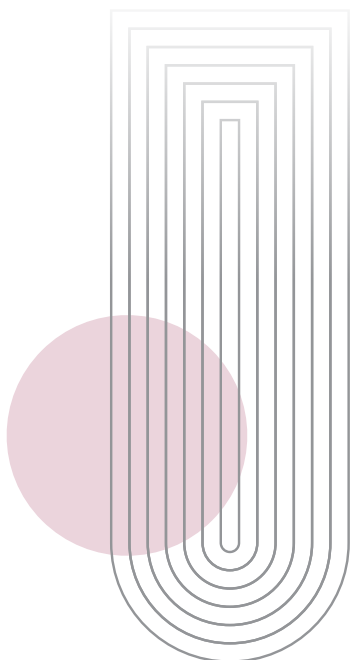
PIEŅEMTIE LĒMUMI

Negodīga komercprakse:

- netiek ievērotas speciālās normatīvo aktu prasības uztura bagātinātāju reklāmai (neregistrēti produkti, nav norādes);
- neatbilstošas veselīguma norādes, apgalvojumi par ārstniecisko ietekmi (attārpošana utt.);
- ieteikts izmantot bērnu veselībai;
- reklāmā iekļauts bērniem adresēts aicinājums iegādāties produktus;
- noklusēta informācija par komerciālo saturu.

Piemērotā atbildība:

Pienākums - izbeigt, nepieļaut pārkāpumus
Soda nauda - **15 000 EUR**



2

Negodīga komercprakse:

- maldinoša reklāma, radot iespaidu, ka uztura bagātinātāju (Biodrone) drīkst lietot uzturā bērni;
- uztura bagātinātāju reklāmā izmantoti apgalvojumi par tā labvēlīgo ietekmi uz veselību;
- nav ievērotas normatīvo aktu prasības uztura bagātinātāju reklāmā ietvert norādes "Uztura bagātinātājs" un "Uztura bagātinātājs neaizstāj pilnvērtīgu un sabalansētu uzturu";
- netiek sniegtas norādes par publicētās informācijas komerciālo raksturu.

Piemērotā atbildība:

Pienākums - izbeigt, nepieļaut pārkāpumus
Soda nauda - **1600 EUR**



Pārskata gadā tika veikts sociālo mediju "Instagram" un "TikTok" monitorings un konstatēts, ka influenceri ir sākuši aktīvāk izmantot komerciālā rakstura informācijas norādes, piemēram, #Reklāma.

Turpinot influenceru un sabiedrības izglītošanas pasākumus, izstrādāti informatīvie materiāli par mākslīgajiem maisījumiem zīdaiņiem un aizliegumu tos reklamēt.



Maldinošu tiešsaistes modeļu izmantošana

Attīstoties digitālajai videi, patērētāji paliek arvien neaizsargātāki jautājumos par pārdevēju un pakalpojumu sniedzēju tehnoloģiskajām priekšrocībām un datu iegūšanas apjomu par patērētājiem un to uzvedību.

Līdz ar to arvien būtiskāku kaitējumu patērētājiem rada tā dēvētie maldinošie modeļi (no angļu valodas "dark patterns"), kurus dažādi tirgus dalībnieki izmanto, lai patērētāji izdarītu neparedzamas izvēles.

2023. gadā PTAC noslēdza izmeklēšanu un izdeva lēmumu, uzliekot 150 000 euro sodu SIA "SMS Solutions" par īstenoto negodīgo komercpraksi, lai patērētājus ievilinātu tā saucamajos "abonēšanas slazdos".

Izvērtējot saņemtās vairāk nekā **30** sūdzības, konstatēts, ka vairumā gadījumu patērētāji abonēšanas līguma noslēgšanas faktu nav apzinājušies, un to, ka maksas abonēšanas pakalpojums ir pieslēgts, uzzinājuši, tikai saņemot rēķinu no mobilo sakaru operatora. Dažos gadījumos patērētāji pat ilgstoši nav apzinājušies, ka tiem ir pieslēgts šāds pakalpojums, kuru tie nav vēlējušies un nekad nav izmantojuši. Daļā gadījumu patērētāji norādīja, ka uzņēmumam vai tās sadarbības partneriem nav devuši savu tālruna numuru, kā arī to, ka nav sūtījuši PIN kodus, kas būtu nepieciešami līguma noslēgšanai, un nav saņēmuši pakalpojuma pieslēgšanai paredzētās īsziņas. Veids, kādā SIA "SMS Solutions" panāca ar patērētājiem līgumu noslēgšanu un abonēšanas maksas saņemšanu, norāda uz tā saukto "maldinošo modeļu" izmantošanu. Tā kā maldinošie modeļi ir slēpti un manipulatīva rakstura, tos patērētājiem ir grūti vai pat neiespējami pamanīt, kā arī uzraugiem ir problemātiski pierādīt pārkāpumu. Šis ir pirmais PTAC pieņemtais lēmums saistībā ar maldinošiem modeļiem.

Komerčiālajiem lietotājiem paredzētu platformu uzraudzība

2023. gadā PTAC turpināja darbu ar Latvijas tiešsaistes platformām, kuras izvieto dažādu tirgotāju piedāvājumus. Komerčiālajiem lietotājiem paredzētu platformu pakalpojumu uzraudzības ietvaros ir uzsāktas **10** lietas un galvenokārt konstatēti pārkāpumi saistībā ar līguma noteikumu pieejamību un to neatbilstību tiesību aktu prasībām. Platformu pakalpojumu sniedzēji tika informēti par konstatētajām neatbilstībām un veikti labojumi.

Ar uztura bagātinātājiem un citu pārtiku saistītas komercprakses uzraudzība

2023. gadā PTAC tāpat kā iepriekšējos gados konstatēja pārkāpumus uztura bagātinātāju jomā. Reaģējot uz saņemtajiem signāliem un sadarbojoties ar Pārtikas un veterināro dienestu, tika uzsāktas **17** preventīvās uzraudzības lietas, panākot pārkāpumu labprātīgu novēršanu, un **6** patērētāju administratīvās lietas. Pārkāpumi bija saistīti ar neregistrētu uztura bagātinātāju tirdzniecību, maldinājumu par produkta ietekmi uz patērētāju veselību, neatbilstošām veselīguma norādēm, negodīgu tīkla mārketingu un bērnu izmantošanu reklāmās, tai skaitā izmantojot influenceru mārketinga iespējas.

Vienā gadījumā komersanta marketinga kampaņas tika vērstas uz mazaizsargātu patērētāju grupu (senioriem). Marketinga kampaņas ietvaros tika rīkotas prezentācijas un piedāvāts iegādāties neregistrētus uztura bagātinātājus, izmantojot maldinošas norādes par to ietekmi uz veselību, solot neticamu ietekmi, piemēram, atjaunot zaudēto redzi, izārstēt dažādas smagas slimības. PTAC izplatīja brīdinājumu neiegādāties šos produktus un uzsāka uzraudzības darbības.

Smēķēšanas produktu reklāmu uzraudzība

2023. gadā PTAC turpināja smēķēšanas produktu reklāmu uzraudzību, ņemot vērā dažādu smēķēšanas produktu izplatību, it sevišķi jauniešu vidū. Uzsāktas **2** administratīvās lietas un **11** preventīvās uzraudzības lietas, labprātīgi panākot pārkāpumu novēršanu. Uzraudzības ietvaros konstatētie būtiskākie pārkāpumi bija saistīti ar produktu aizliegtu izvietošānu tirdzniecības centros, aizliegtu smēķēšanas produktu reklāmu tirdzniecības vietās un sociālajos medijos. Veiktās uzraudzības ietvaros sadarbībā Veselības ministriju komersantiem sniegti informatīvie materiāli.

Cenu norādīšanas uzraudzība

2022. gadā stājās spēkā grozījumi normatīvajos aktos par būtiskām izmaiņām saistībā ar informācijas par atlaidēm norādīšanu. Pārskata gadā PTAC turpināja uzraudzību, un īpaši – komersantu konsultēšanas darbu ar mērķi panākt, ka patērētājiem tiek sniegta skaidra un saprotama informācija par preces un pakalpojuma cenu. Uzraudzības ietvaros uzsāktas **13** preventīvās uzraudzības lietas, panākot pārkāpumu labprātīgu novēršanu. Cenu norādīšanas jomas aktuālie un problemātiskie jautājumi – zemākās preču cenas 30 dienās aprēķināšana un norādīšana, akciju termiņi, lojalitātes programmas cenas, salīdzinošās reklāmas un maldinoša informācija par cenu. Sadarbojoties ar lielākajām komersantu asociācijām un lielākajiem nozares komersantiem, lai uzlabotu kopējo izpratni par prasībām cenu norādīšanas jomā, apstiprinātas vadlīnijas.

FINANŠU UN PARĀDU ATGŪŠANAS PAKALPOJUMU UZRAUDZĪBA

Patērētāju
tiesību
uzraudzības
departamenta
direktora
vietnieks



ANDIS PRIEDĪTIS

Patērētāju kreditēšana

Uz 2023. gada 31. decembri patērētāju kreditēšanas nozarē darbojās **37** tirgus dalībnieki, savukārt hipotekāro kredītu starpniecības pakalpojumus piedāvāja **13** PTAC reģistrēti un **7** citās EEZ valstīs reģistrēti kredīta starpnieki un kredīta starpnieku pārstāvji. Turpinās iepriekšējo gadu tendence – tirgus dalībnieku skaita samazināšanās (no 38 licencētajiem kredītu devējiem uz 31.12.2022. līdz 36 uz 30.06.2023.), komersantiem nespējot segt valsts nodevas apmēru vai apvienojoties.

Par patērētāju kreditēšanas nozari PTAC sagatavoja pusgada un gada darbības **pārskatus**, kas pieejami PTAC tīmekļvietnē. **Patērētāju kreditēšanā iepriekšējā gadā** no jauna noslēgto darījumu skaits un izsniegto kredītu apjomi pieaug un licencēto patērētāju (nebanku) kredītu devēju pārvaldītais patērētāju kredītportfelis pirmo reizi statistikas apkopošanas vēsturē pārsniedzis vienu miljardu euro.

PTAC turpina uzturēt banku
cenu salīdzināšanas rīku

<https://konti.ptac.gov.lv>



Šajā rīkā var salīdzināt maksājumu pakalpojumu sniedzēju/banku cenas jeb cenrāžu pozīcijas biežāk izmantojamiem pakalpojumiem: konta atvēršanas, uzturēšanas izmaksas, skaidras naudas izņemšanas un dažādu pārskaitījumu komisijas maksas (filiālē un internetbankā), debetkaršu un kredītkaršu lietošanas maksas, tai skaitā skaidras naudas izmaksas no bankomātiem, kā arī regulārā maksājuma izmaksas.

Patērētāju spējas atmaksāt kredītu izvērtēšanas uzraudzība

Saskaņā ar normatīvajiem aktiem kredītu devējiem ir uzlikts pienākums izvērtēt patērētāju maksātspēju pirms kredīta piešķiršanas. Pārskata gadā tika konstatēti šādi būtiskākie pārkāpumi:

- netika ņemtas vērā kredītinformācijas biroju norādītās citu kreditora saistības un ikmēneša maksājumi;
- nepareizs vidējo ienākumu aprēķins, ja periods iekrīt, kad mainās kalendārais gads;
- neatbilstoša vidējo ikmēneša saistību maksājumu aprēķināšana (ja tas nav dots kredītinformācijas biroja datubāzē), atsevišķos gadījumos nepieskaitot procentus;
- kredītlīnijas gadījumā piešķir maksimāli iespējamo kredītlimitu, neprasot patērētāja piekrišanu;
- izvērtējumā netiek ņemtas vērā lielākās saistības (starp kredītinformācijas biroja konstatētajām un patērētāja paša norādītajām), bet ņem vērā saistības no kredītinformācijas biroja;
- sabiedrība, saņemot pieprasītos datus no kredītinformācijas biroja par maksimālo parādu/ienākumu proporciju, apstiprina patērētājiem aizdevumu, nepārrēķinot PTAC vadlīnijās ieteiktās obligātās rezerves apgādājamajam un pašam aizņēmējam.

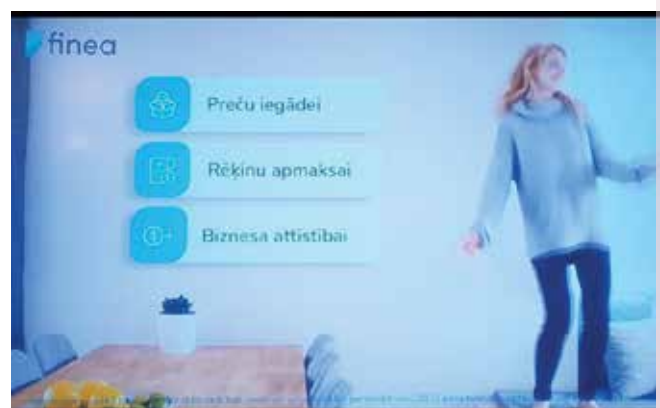
Kredītu atmaksas ziņā turpinās pozitīva tendence, kredītiem bez kavējuma pārsniedzot **90%**.

Kreditēšanas reklāmu uzraudzība

Pārskata gadā PTAC viena no prioritātēm bija gan komersantu informēšana, gan arī uzraudzība saistībā ar kreditēšanas reklāmu ierobežojumiem.

2023. gadā PTAC ierosināja **13** administratīvās un **12** preventīvās uzraudzības lietas.

Uzraudzības ietvaros 07.06.2023. pieņemts patērētāju kolektīvo interešu lēmums pret SIA "Finanza", kas pārkāpa Reklāmas likumā un Negodīgas komercprakses aizlieguma likumā noteiktās prasības, patērētāju auditorijai paredzētas reklāmas maskējot **kā kreditēšanas reklāmas saimnieciskās darbības veicējiem**. Komersantam piemērota soda nauda **10 000** euro.



Kredīta kopējo izmaksu uzraudzība

Normatīvie akti nosaka ierobežojumus izmaksām, kuras kredītu devējs ir tiesīgs pieprasīt patērētājam par kreditēšanas pakalpojumu izmantošanu. Saņemot signālus par iespējamu pārkāpumu, PTAC administratīvo lietu ietvaros saņēma **3 rakstveida apņemšanās** no kredītdevējiem.



SIA "Hedge Capital Company" 2023. gada 10. maijā iesniedza rakstveida apņemšanos norādīt patērētājiem slēdzamajos kredītēšanas līgumos aizņēmuma (procentu) likmi par aizdevumu izmantošanu atbilstoši izvirzītajām prasībām kā aizņēmuma likmi gadā, nevis kā aizņēmuma likmi dienā un pārrēķināt un kompensēt pārmaksas atsevišķai klientu grupai;



JSIA "Incredit GROUP" apņēma samazināt komisijas maksas proporcionāli faktiskajam aizdevuma atmaksas termiņam gadījumos, kad patērētājs veic aizdevuma pirmstermiņa atmaksu;



AS "DelfinGroup" apņemšanās saistīta ar pārkāpumu novēršanu aizņēmuma likmes norādīšanā, kā arī par procentu likmes grozīšanu saistību izpildes gaitā.

Iesniegumu un sūdzību statistika finanšu pakalpojumu jomā

2023. gadā salīdzinājumā ar 2022. gadu kopumā par **57** jeb **25,91%** ir palielinājies patērētāju iesniegumu un sūdzību skaits:

- apdrošināšanas jomā **(+23) 95,83%**,
- par kredītēšanas jautājumiem **(+29) 59,18%**,
- par citiem finanšu pakalpojumiem **(+5) 8,77%**.

Parādu atgūšanas jomā patērētāju iesniegumu un sūdzību skaits saglabājies nemainīgs.

Pozitīvi atrisinātas patērētāju sūdzības piemērs

Sabiedrība nebija veikusi atbilstošu maksātspējas izvērtēšanu pirms kredīta (tai skaitā atkārtota kredīta) piešķiršanas, ņemot vērā aizņēmēja zemo ienākuma līmeni un invaliditāti. Sabiedrība piekrita PTAC piedāvājumam samazināt aizņēmēja parādsaistības, pārrēķinot **patatsummas atlikumu, atskaitot no tā jau ieturētos procentus par kredīta lietošanu un komisijas maksu 50,00 euro apmērā, kā arī atbrīvoja patērētāju no turpmākiem procentu maksājumiem.**

Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumi

2023. gada nogalē Latvijā darbojās **19** licencēti parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojuma sniedzēji. Pārskata gadā izsniegta viena jauna licence. Par nozares darbību sagatavots ikgadējais pārskats. Galvenās tendences parādu atgūšanas jomā:

- turpina samazināties neatgūto parādu summa. 2023. gadā noslēgto cesijas darījumu rezultātā parādu atgūšanai tika nodotas **121 690** parādu lietas par kopējo summu **274,918** milj. euro, savukārt **295 722** parādu lietas par kopējo summu **154,240** milj. euro tika nodotas uz pilnvarojuma pamata;
- visās nozarēs vērojams no jauna nodoto parādu lietu skaita un summas pieaugums;
- būtiskākais no jauna nodoto parādu lietu skaits vērojams patērētāju kredītēšanas pakalpojumu jomā – no jauna nodotas parādu atgūšanai **92 106** lietas par kopējo summu **193,807** milj. euro un elektronisko sakaru jomā **92 105** lietas par kopējo summu **19,402** milj. euro. Būtisks pieaugums vērojams arī no kredītiestādēm no jauna nodotajām parādu lietām pārskata gadā – **35 424** lietas par kopējo summu **172,662** milj. euro.
- Kopējais parādu portfelis 2023. gadā sasniedz **1,671** miljardu euro, kas ir par **4,85 %** vairāk nekā iepriekšējā gadā, kad kopējā summa bija **1,594** miljardi euro. Trīs gadu garumā vērojama pozitīva tendence pieaugt atgūto parādu kopsummai – **45,663** milj. euro pilnībā atgūti parādi pārskata gadā, salīdzinot ar **40,546** milj. euro 2022. gadā un attiecīgi **352,137** milj. euro daļēji atgūti parādi pārskata gadā pret **226,133** milj. euro 2022. gadā.

Pēdējo gadu laikā neatgūto parādu lietu kopsumma ir stabilizējusies un vērojama pozitīva tendence parādu kopsummai samazināties.

Pārskata gadā PTAC ir saņēmis parādu atgūšanas pakalpojuma sniedzēja SIA "Melnā lapa" rakstveida apņemšanās, ar kurām komeršants apņemas:

➔ pārtraukt atgūt, pieprasīt zaudējumus atlīdzināšanu ārpusstiesas ceļā;

➔ saņemot no patērētāja informāciju par samaksājamiem parādu atgūšanas izdevumiem citam parādu atgūšanas pakalpojuma sniedzējam, vienas parādu lietas ietvaros, pārtraukt pieprasīt patērētājam apmaksāt parādu atgūšanas izdevumus.

Parādu ārpusstiesas atgūšanas jomā ir vērtā ņemams 2023. gada 31. augustā pieņemtais Senāta lēmums Nr. SKA-464/2023, ar kuru noraidīts SIA "Julianus Inkasso Latvija" pieteikums par PTAC 2021. gada 17. februārī pieņemtā lēmuma Nr. 2-pk atcelšanu un līdz ar to ir stājies spēkā Administratīvās apgabaltiesas 2022. gada 23. novembra spriedums. Tiesa vērtēja SIA "Julianus Inkasso Latvija" faktisko saziņu ar parādniekiem, nosūtīto īsziņu un elektronisko vēstuļu saturu un biežumu, un secināja, ka konkrētās lietas apstākļi liecina gan par komersanta neatlaidīgām darbībām, kas izpaudās kā agresīva saziņa ar parādnieku, gan nesamērīgu ietekmi, jo konstatējama pakļaušana spiedienam.

Pārskata gadā PTAC 5 gadījumos ir aicinājis parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējus novērst pirmšķietami konstatētus pārkāpumus, kas saistīti ar pilnīgas informācijas norādīšanu patērētājiem nosūtītajos paziņojumos par parādsaistībām, komersanta mājaslapā sniegto informāciju, pilnīgas informācijas par parādsaistībām nesniegšanu, pirmšķietami maldinošas informācijas par tiesvedības uzsākšanu nosūtīšanu patērētājam, par nepamatoti nosūtītu paziņojumu, gadījumā, kad parādsaistības no patērētāja puses jau ir segtas.

Apdrošināšanas pakalpojumi

PTAC 2023. gadā sagatavoja pārskatu par patērētāju sūdzībām periodā no 2018. līdz 2022. gadam par apdrošināšanas pakalpojumiem. Būtiskākie secinājumi saistībā ar apdrošināšanas līgumiem un tajos iekļautajiem noteikumiem:

- noteikumi nav formulēti vienkāršā un saprotamā valodā;
- noteikumos iekļauti nosacījumi, kas apdrošināšanas ņēmējam (iestādoties apdrošināšanas riskam) nosaka tādu prasību, kuras izpilde nav atkarīga no apdrošināšanas ņēmēja, bet gan trešās (cietušās) personas spējas rīkoties;
- nav skaidri un uzskatāmi vienuviet sniegta informācija par dažādu apdrošināšanas risku iekļaušanu vai neiekļaušanu līgumā;
- apdrošinājuma ņēmējam (iestādoties apdrošināšanas riskam) tiek izvirzīti jauni nosacījumi, kas nav atrunāti noteikumos, lai saņemtu apdrošināšanas atlīdzību;
- apdrošināšanas pakalpojuma sniedzēja tīmekļvietnē sniegtā informācija par pakalpojumu un līguma noteikumos sniegtā informācija ir pretrunīga un maldinoša;
- līgumā iekļautie nosacījumi neatbilst Apdrošināšanas līguma likumā noteiktajām prasībām.

2023. gadā PTAC saņēma par 95,83% vairāk patērētāju iesniegumu un sūdzību par apdrošināšanas jomu, nekā 2022. gadā. Lielākā daļa saistīta ar strīdiem par apdrošināšanas atlīdzības izmaksu, tās apmēru vai atteikumu izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību izvērtēšanu.

Preventīvās uzraudzības ietvaros 2023. gadā PTAC 2 gadījumos ir aicinājis apdrošināšanas pakalpojuma sniedzējus novērst pirmšķietami konstatētus pārkāpumus, kas saistīti ar apdrošināšanas pakalpojuma sniedzēja izplatīto reklāmu un tajā norādīto informāciju, un par apdrošinātāja sniegto informāciju patērētājiem saistībā ar OCTA spēkā stāšanās laiku.



NOZIEDZĪGI IEGŪTO LĪDZEKĻU LEGALIZĀCIJAS, TERORISMA UN PROLIFERĀCIJAS FINANSĒŠANAS NOVĒRŠANAS UN SANKCIJU REGULĒJUMA UZRAUDZĪBAS JOMA

2023. gadā PTAC uzraudzībā bija **57** likuma subjekti un PTAC veica **84** pārbaudes (**8** - klātienē un **76** - neklātienē).

2023. gadā uzraudzības ietvaros pieņemti **3** lēmumi, uzdodot novērst konstatētos pārkāpumus, un piemēroti naudas sodi kopsummā 5500 euro apmērā, vienā lietā arī apturot un vēlāk anulējot speciālo atļauju (licenci).

Citās ierosinātajās administratīvajās lietās nav konstatēti pārkāpumi vai arī ir konstatēti mazāk būtiski pārkāpumi un komersanti ievieša PTAC sniegtos ieteikumus iekšējās kontroles sistēmās un izstrādāto procedūru (kārtību) noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas atbilstības uzlabošanai.

Pārskata gadā PTAC atbilstoši Pasaules bankas metodoloģijai izstrādāja abu licencējamo nozaru risku novērtējumus, kā arī novadīja mācību semināru NILLTPFN jomā. Nozares risku novērtējumi sniedz detalizētu nozaru raksturojumu un atklāj būtiskākos nozaru ievainojamības un draudu aspektus, kā arī sniedz būtiskākos nozarē identificētos risku mazinošo pasākumu priekšlikumus.

PTAC darba rezultātā likuma subjektiem uzlabojusies izpratne par normatīvo aktu piemērošanu un paaugstinājusies izpratne par klientu izpēti. Par uzlabojumiem nozarēs liecina arī tas, ka 2023. gadā būtiski palielinājies nozaru dalībnieku iesniegtais ziņojumu skaits par aizdomīgiem darījumiem, proti, par **+46,99%**.

PALĪDZĪBAS SNIEGŠANA PATĒRĒTĀJIEM STRĪDU RISINĀŠANĀ, PATĒRĒTĀJU IESNIEGUMU IZSKATĪŠANA UN KONSULTĀCIJU SNIEGŠANA

Patērētāju
konsultāciju un
sūdzību departa-
menta direktore

EDĪTE DROZDA



2023. gadā, sniedzot palīdzību patērētājiem strīdu risināšanā, viena no konstatētajām problēmām ir patērētāju informētība pirms pirkumu veikšanas un līgumu noslēgšanas. No vienas puses, pārdevēji un pakalpojuma sniedzēji nesniedz visu nepieciešamo informāciju vai dažreiz sniedz nepatiesu un pat maldinošu informāciju un, no otras puses, patērētāji neizmanto savas tiesības pieprasīt pārdevējiem un pakalpojuma sniedzējiem sniegt tos interesējošo informāciju, izpētīt precī un pakalpojumu, kā arī informāciju par komersantu pirms pirkuma veikšanas.

Patērētājiem ir izaicinājums noskaidrot, kur atrodas un kas ir preču pārdevēji, vai piedāvātās preces ir oriģinālas un nav viltotas, vai ir droši veikt priekšapmaksu pirms preces vai pakalpojuma saņemšanas. Attiecīgi, līdz ar digitālās vides attīstību arī patērētājiem jāapgūst dažādas digitālās prasmes, lai nekļūtu par krāpnieku upuriem un varētu droši iepirkties tiešsaistē.

Patērētāju iesniegumu izskatīšana

2023. gadā PTAC saņēma **3663** patērētāju iesniegumus. Salīdzinot ar 2022. gadu, iesniegumu skaits pieaudzis par 100 iesniegumiem. No tiem PTAC saņemti 2444 iesniegumi par strīdiem un 791 iesniegums un sūdzība komercprakses, reklāmas un e-komercijas jomā (518), par patērētāju tiesībām, slēdzot līgumus ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem, kā arī par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem un citiem jautājumiem.

Rakstiskie iesniegumi pēc to satura:

Lūgums ņemt vērā, ka viens iesniegums var saturēt vairākas būtības, līdz ar to kopējais skaits var nesakrist ar kopējo iesniegumu skaitu

Preces atbilstība līguma noteikumiem	710
Avioregulas un citi aviopasažieru tiesību pārkāpumi (bagāža)	610
Komerccprakses pārkāpumi, reklāma, e-komercija	539
Citas pretenzijas	511
PTAL 30. pants	439
Rēķini	383
Pakalpojuma atbilstība līguma noteikumiem	158
Atteikuma tiesības	151
Patērētāja prasījumu izskatīšanas pārkāpumi	102
Līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošana un netaisnīgi līguma noteikumi	85
Citas iestādes kompetence	47
Tūrisma pakalpojumu noteikumi	30
Cenu norādīšana	20

11	Normatīvo aktu skaidrojums
11	Nepiegāde, līguma neizpilde
7	Citi normatīvo aktu pārkāpumi
7	Preces vai pakalpojuma drošums
6	Informācija par PTAC darbu
5	Par PTAC/darbinieku darbu (sūdzības)
3	Citi tirgus uzraudzības pārkāpumi
1	Citas pasažieru tiesības
1	Distances noteikumi
2	Preces vai pakalpojuma neatbilstība noteiktajām prasībām

Namu apsaimniekošanas jomā PTAC, izskatot iesniegumus/sūdzības par pārvaldnieka rīcību un/vai pušu starpā radušiem strīdiem, lielākoties sniedz patērētājiem juridiska rakstura palīdzību (piemēram, sniedzot skaidrojumu par konkrēto tiesisko situāciju kopsakarā ar normatīvo aktu regulējumu u.c.), kā arī palīdzību atbildes/skaidrojuma saņemšanai no pārvaldnieka. Jāņem vērā arī aspekts, ka patērētāja kā dzīvokļa īpašnieka tiesības saistībā ar dzīvojamās mājas pārvaldīšanu nav individuālas, tās pastāv un īstenojas kopsakarā ar pārējiem dzīvokļu īpašniekiem (dzīvokļu īpašnieku kopības lēmumiem).



Tālāk statistika un sīkāka analīze par 2444 saņemtajiem iesniegumiem par strīdiem.



Būtiski samazinājies par nepiegādātām precēm, nesniegtiem pakalpojumiem un neizpildītām līgumsaistībām saņemto iesniegumu skaits, bet vairāk iesniegumu saņemts par preču kvalitāti. 2023. gadā turpināja pieaugt par avio pakalpojumiem saņemto iesniegumu skaits. Joprojām saņēmām aviopasažieru iesniegumus par vienu no Latvijas pārvadātājiem, kura rīcības uzraudzība un izvērtēšana tika uzsākta jau 2022. gadā, un arī 2023. gadā tika tupināta tikšanās laikā izteikto apņemšanos izpildes kontrole.

Pieaudzis par komercprakses, reklāmas un e-komercijas pārkāpumiem saņemto iesniegumu skaits. 2023. gadā (539) saņemts par 175 iesniegumiem vairāk kā 2022. gadā (364). Pieaudzis par apsaimniekošanas pakalpojumiem un apdrošināšanas pakalpojumiem saņemto iesniegumu skaits. No patērētājiem saņemto iesniegumu par apdrošināšanas pakalpojumiem lielākā daļa saistīta ar strīdiem par atlīdzības izmaksu, tās apmēru vai atteikumu izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību izvērtēšanu.

Dažādas preces	399
Elektropreces	183
Apavi	162
Mobilie telefoni	74
Datortehnika	66
Apģērbi	65
Mēbeles	63
Transportlīdzekļi	59
Bērnu preces	34
Sporta, atpūtas, izklaides preces	23
Pārtika - uztura bagātinātāji	22
Būvmateriāli	18
Pārtika - citas preces	12
Higiēnas preces	1

Populārākās preču grupas, salīdzinot ar 2022. gadu, nav mainījušās. Pieaudzis par transportlīdzekļiem saņemto strīdu skaits – no 33 iesniegumiem 2022. gadā līdz 59 iesniegumiem 2023. gadā. No tiem 51 iesniegumā bija aprakstīti strīdi par transportlīdzekļu neatbilstību līguma noteikumiem, piemēram, patērētāji iegādājas lietotas automašīnas un neilgi pēc iegādes tām atklājas dažādi nopietni tehniski defekti, kuru dēļ ar tām nedrīkst vai nav ieteicams braukt.

Vairāki patērētāji norādīja, ka pārdevēji dažādu iemeslu dēļ nav ļāvuši veikt izmēģinājuma braucienus ārpus savas teritorijas, līdz ar to nebija iespējams pārbaudīt tās tehnisko stāvokli braukšanas laikā. No patērētāju skatupunkta pārdevēji ir tos maldinājuši, apgalvojot, ka automašīnas ir labā tehniskā stāvoklī, tām ir spēkā esoša tehniskā apskate. Tomēr pēc automašīnu iegādes atklājies, ka tehniskais stāvoklis neatbilst par tām sniegtajai informācijai pirms iegādes un līdz ar to arī samaksātajai cenai. Tāpat patērētāji konstatējuši, ka automašīnām ir izmainīti odometra rādījumi, automašīna iepriekš cietusi avārijā u.tml.

No vairāku patērētāju iesniegumiem izriet, ka pārdevēji tos steidzinājuši ar pirkuma veikšanu, neļaujot kārtīgi izpētīt automašīnu. Nokļūstot šādās situācijās, patērētāji bieži paši par saviem līdzekļiem novērsuši automašīnām konstatētos defektus un pēc tam pieprasījuši pārdevējiem kompensēt remonta izmaksas. Tomēr šāda rīcība ir nepareiza no patērētāju tiesību viedokļa, jo patērētājiem vispirms automašīna jāuzrāda pārdevējam, jāļauj pārdevējam pārbaudīt, kādēļ defekti radušies.

Patērētāju tiesību aizsardzības likums nosaka, ka pārdevējs var novērst defektus pats, tomēr pirms tam jādod pārdevējam iespēja automašīnu apskatīt, konstatēt defektus un tos novērst. Ja tomēr patērētājs pats tos novērsis, tad strīda risināšanai patērētājam būs nepieciešami pierādījumi par preces neatbilstību līguma noteikumiem un šis strīds jārisina tiesā.

Iegādājoties lietotas automašīnas, patērētāji ne vienmēr saprot, kādi līgumi saistībā ar automašīnas iegādi tiek noslēgti, piemēram, vai iegādājas automašīnu kredītā, līzīngā vai arī noslēdz automašīnas ilgtermiņa nomas līgumu.

Līdz ar to patērētāji neizprot, kādas saistības uzņēmušies un kādas būs šāda darījuma tiesiskās sekas. Piemēram, noslēdzot automašīnas ilgtermiņa nomas līgumu, automašīna līguma termiņa beigās nepāries patērētāja īpašumā, bet tā būs jāatgriež atpakaļ pārdevējam.

PTAC saņēma sūdzību, kurā patērētājs, vēloties saņemt aizdevumu pret automašīnas ķīlu, faktiski pārdeva automašīnu komersantam, kas pēc tam patērētājam šo automašīnu iznomāja.

Par strīdiem par pakalpojumiem 2023. (2022.) gadā saņemti iesniegumi:

- Avio pakalpojumi – **608** (515)
- Izklaides, sporta, atpūtas pakalpojumi – **154** (271)
- Citi pakalpojumi – **114** (175)
- Elektroniskie sakari – **95** (110)
- Autostāvvietu pakalpojumi – **90** (129)
- Tūrisma pakalpojumi – **40** (64)
- Elektrība – **31** (12)
- Transportlīdzekļu noma – **28** (20)
- Citi remonta pakalpojumi – **22** (20)
- Izglītība, kursi, semināri – **20** (26)
- Viesnīcu pakalpojumi, izmitināšana – **13** (6)
- Gāze – **13** (10)
- Automašīnu remonta pakalpojumi – **10** (17)
- Cita joma – **10** (5)
- Būvniecības pakalpojumi – **8** (8)
- Apsaimniekošanas/pārvaldīšanas pakalpojumi – **5** (0)
- Atkritumu apsaimniekošana pakalpojumi – **1** (0)
- Parādu piedziņa – **1** (0)

Jomas, kuras patērētājus ir satraukušas iepriekšējos gados, joprojām ir aktuālas – gan elektroniskie sakari, gan tūrisma pakalpojumi, gan autostāvvietu pakalpojumi. Tāpat patērētāji joprojām gaidīja, kad saņems atpakaļ naudu par nenotikušajiem pasākumiem. Diemžēl komersanti, kas ilglaicīgi neizpildīja savas saistības gan COVID-19 pandēmijas dēļ, gan kara Ukrainā dēļ, nav tās joprojām izpildījuši.

Risinot patērētāju strīdus, PTAC konstatēja, ka patērētāji neizprot mobilo sakaru operatoru maiņas procesu. Patērētāji, kas vēlas mainīt mobilo sakaru operatoru, saglabājot savu numuru, nereti pēc jaunā pakalpojuma sniedzēja piedāvājuma izvēlas iegādāties nomaksā arī preces vai pieslēgt vēl kādu elektronisko sakaru pakalpojumu (internetu, televīziju). Patērētājiem rodas problēmas, ja viņi pārdomā mainīt mobilo sakaru operatoru. Patērētāji uztver mobilo sakaru pakalpojuma pieslēgšanu (numura maiņu) un preču iegādi/papildu pakalpojumu pieslēgšanu kā vienu līgumu – komplektu. Tomēr faktiski tiek noslēgti dažādi līgumi ar dažādām tiesiskām sekām. Mobilo sakaru operatora maiņas gadījumā, patērētājs var pārdomāt un atgriezties pie iepriekšējā operatora. Ja patērētājs papildus bija noslēdzis līgumu par mobilā tālruņa iegādi nomaksā vai interneta pakalpojuma pieslēgšanu, tad šie līgumi savu darbību neizbeidz un patērētājam ir jāpilda uzņemtās saistības, atbilstoši noslēgtajiem līgumiem. Ja šāds līgums ietver noteiktu darbības termiņu, līgumsodu vai pienākumu samaksāt visu preces vērtību vienā maksājumā un patērētājs izbeidz arī šādu līgumu, tad patērētājam var tikt piemērots līgumsods par līguma pirmstermiņa izbeigšanu vai izrakstīts rēķins par preces vērtības samaksu vienā maksājumā. Līdz ar to patērētājiem, mainot mobilo sakaru operatoru, ir jāpievērš uzmanība, ar kādiem nosacījumiem tiek piedāvātas preces vai papildu pakalpojumi.

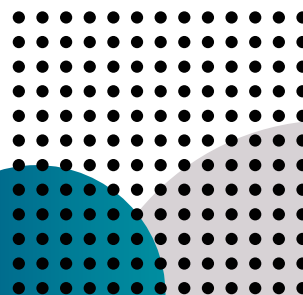
Vienlaicīgi ar tiešsaistes tirdzniecības attīstību, diemžēl attīstās arī dažādi patērētāju apkrāpšanas veidi. Patērētāji nepārdomāti/nekritiski veic pirkumus sociālo platformu profilos, kā arī sekojot tajos izvietotajām reklāmām, un ļoti bieži pirkumus nesaņem vispār vai saņem citas, nekvalitatīvas vai viltotas preces. Tā kā šobrīd ir iespējams veikt tirdzniecību globāli, nereti pārdevēju identitāti nav iespējams noskaidrot, jo tie atrodas trešajās valstīs. Tāpat

patērētāju tiesību regulējums neattiecas uz gadījumiem, kad patērētāji iegādājas preces no citiem patērētājiem, piemēram, sludinājumu platformās vai sociālajos medijos.



iesniegumu par strīdiem (2444) izskatīšanas rezultāti:

- Atsaukts – **35**
- Atteikts – **67**
- Pārsūtīts – **80**
- Sniegts skaidrojums – **896**
- Sniegts skaidrojums par tiesībām vērsties Komisijā – **559**
- Sniegts skaidrojums, ka nav Komisijas sastāva – **54**
- Sniegts skaidrojums, ka Komisija neizskatīs (PTAL 26.3.5.) – **15**
- Strīds atrisināts – **737**
- Izskatīšanas stadijā – **1**



Konsultāciju sniegšana

2023. gadā PTAC sniedza **27 327** konsultācijas, no kurām patērētājiem sniegtas 23 389 (85,6%) konsultācijas, uzņēmējiem – 3635 (13,3%) un 303 (1,1%) konsultācijas iestādēm. Visvairāk konsultāciju ir sniegts pa tālruni – 21 067 (77,1%) konsultācijas, klātienē – 466 (1,7%), kā arī nosūtītas 5794 (21,2%) e-pasta vēstules.



Galvenie jautājumi, par kuriem 2023. gadā ir sniegtas konsultācijas:

8317	normatīvo aktu skaidrojumi
5046	par preces atbilstību līguma noteikumiem
4078	informācija par PTAC darbu
3888	par citas iestādes kompetenci
1734	par atteikuma tiesībām



Visvairāk vēlējas saņemt konsultācijas par šādiem pakalpojumiem:

1050	dažādiem citiem pakalpojumiem
982	apsaimniekošanas pakalpojumiem
968	elektronisko sakaru pakalpojumiem
845	avio pakalpojumiem
799	tūrisma pakalpojumiem

Par precēm visvairāk tika sniegtas konsultācijas šādās preču grupās:



citas preces	4102
elektropreces	1758
apavi	1056
transportlīdzekļi	610
mobilie telefoni	572

Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbība

2023. gadā Komisija saņēma 223 iesniegumus, kuros lūgts atrisināt patērētāju strīdus ar komersantiem. Salīdzinot ar 2022. gadu, 2023. gadā saņemts par 22 iesniegumiem mazāk. Komisija pieņēma 154 lēmumus, no tiem 119 lēmumi pieņemti strīdos, kas saņemti 2023. gadā, un 35 lēmumi pieņemti par 2022. gadā saņemtajiem iesniegumiem.

Komisijā saņemto strīdu būtības:

- Par preces atbilstību līguma noteikumiem – 110
- Par PTAL 30. pantu – 57
- Par atteikuma tiesībām – 23
- Par tūrisma pakalpojumu noteikumiem – 11
- Par pakalpojuma atbilstību līguma noteikumiem – 9
- Par avioregulas un citiem aviopasažieru tiesību pārkāpumiem (bagāža) – 5
- Par līguma noteikumiem – 3
- Par citām pretenzijām – 3
- Par rēķiniem – 2

No saņemtajiem 224 iesniegumiem Komisijai:

- **33** strīds atrisināts pirms Komisijas sasaukšanas
- **7** strīdu izskatīšana atteikta pamatojoties uz PTAL 26.3.5. pantu
- **2** strīdu izskatīšana atteikta, jo nav Komisijas sastāva
- **182** strīdos pieņemti lēmumi



2023. gadā kopā 154 strīdos pieņemts lēmums:

- Patērētāja prasība apmierināta pilnībā - **103**
- Patērētāja prasība apmierināta daļēji - **21**
- Patērētāja prasība noraidīta - **19**
- Izbeigts pierādījumu trūkuma dēļ - **11**



No 124 Komisijas lēmumiem, kur patērētāja prasība apmierināta pilnībā vai daļēji, 57 lēmumi ir izpildīti, nav izpildīti 67 lēmumi, savukārt 25 gadījumos lēmumu izpilde nav iespējama (komersants likvidēts, apturēta saimnieciskā darbība, kriminālprocess, faktiski pazudis). Līdz ar to no 99 lēmumiem, kuros izpilde ir iespējama, tie ir izpildīti 61% gadījumu.



PREČU UN PAKALPOJUMU TIRGUS UZRAUDZĪBA

Preču, pakalpojumu, bīstamo
iekārtu un metroloģiskā uzraudzība

Preču un
pakalpojumu
uzraudzības
departamenta
direktore /
iestādes direk-
tora vietniece

LINDA RINKULE



PTAC 2023. gadā veica **1281** pārbaudi, no kurām **1060** pārbaudes bija preču tirgus uzraudzībā, **85** pārbaudes bīstamajām iekārtām, **86** pārbaudes lietošanā esošiem mērīšanas līdzekļiem un **50** fasēto preču pārbaudes.

	Plānots	Izpildīts
Kopējie uzraudzības rezultāti	1 280	1 281
Preču tirgus uzraudzības rezultāti	1 075	1 060
Fasēto preču kontrole uzņēmumos	50	50
Bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudes	85	85
Mērīšanas līdzekļu pārbaudes	70	86
Ekspertīzes izdevumi (EUR)	230 000	229 000
Testēto paraugu skaits	200	222
Labprātīgi veiktās korektīvās darbības	95	99

Preču tirgus uzraudzības ietvaros ir pārbaudītas **1643** preces vai pakalpojuma veidi. Neatbilstības konstatētas **1075** preču modeļiem/ pakalpojumu veidiem (65% neatbilstības). Augsts neatbilstību īpatsvars ir konstatēts gandrīz visās pārbaudītajās jomās, izņemot individuālos aizsardzības līdzekļus un kuģu aprīkojumu, kur neatbilstību īpatsvars nepārsniedz 20%. Tomēr jāatzīmē, ka īpaši augsts neatbilstību īpatsvars (50% no pārbaudītajām precēm/ pakalpojumiem vai vairāk) ir konstatēts 10 no 18 pārbaudītajām jomām: elektropreču, mašīniekārtu, pakalpojumu un bērnu spēļu laukumu, rotaļlietu, gāzes iekārtu, atpūtas kuģu, ekodizaina, energomarķējuma un bezpilota gaisa kuģu grupās.



Pārbaudīto preču modeļi un neatbilstību īpatsvars pa preču grupām

Preču kategorijas*	Spiedieniekārtas un to kompleksi, iekārtas sprādzienbīstāmā vidē	Elektropreces	Transportējamās spiedieniekārtas	Riteņu transportlīdzekļi un to sastāvdaļas	Individuālie aizsardzības līdzekļi	Mašīniekārtas	Pakalpojumi	Rotāļlietas	Bērnu preces	Bērnu spēļu laukumi	Iekārtas ar gāzveida kurināmo	Atpūtas kuģi	Kuģu aprīkojums	Cita prece	Radioiekārtas	Ekodizains	Energomarķējums	Bezpilota gaisa kuģi	Kopā
Pārbaudīto modeļu skaits	13	100	82	48	15	70	5	251	36	30	4	1	37	13	133	92	677	36	1643
Konstatēto neatbilstošu modeļu skaits	4	55	26	14	3	42	4	187	15	15	2	1	1	1	37	57	587	24	1075
%	31	55	32	29	20	60	80	75	42	50	50	100	3	8	28	62	87	67	65

Fasēto preču kontrolē PTAC pārbaudīja **179** fasēto preču partijas, kur **16** partijām (9% no kopējā pārbaudīto partiju skaita) konstatētas neatbilstības attiecībā uz satura faktisko daudzumu un **7** partijām (4% no kopējā pārbaudīto partiju skaita) konstatētas neatbilstības attiecībā uz marķējumu. PTAC 2023. gadā prioritāri pārbaudīja maizes un miltu izstrādājumu, kā arī graudaugu fasējumus – **114** partijas, no kurām **7** partijām konstatēja neatbilstības satura faktiskajam daudzumam.

PTAC **85** bīstamo iekārtu pārbaudēs kontrolēja **225** bīstamās iekārtas un **133** iekārtām (59% no kopējā pārbaudīto iekārtu skaita) konstatētas neatbilstības, t.sk. **88** iekārtām (39% no kopējā pārbaudīto iekārtu skaita) konstatētas būtiskas neatbilstības: nav veiktas tehniskās pārbaudes vai konstatēts, ka iekārtas nav reģistrētas Bīstamo iekārtu reģistrā.

86 mērīšanas līdzekļu pārbaudē ietvaros tika pārbaudīti **672** mērīšanas līdzekļi lietošanā, kur **166** mērīšanas līdzekļiem (25% no kopējā pārbaudīto mērīšanas līdzekļu skaita) konstatētas neatbilstības un **11** mērīšanas līdzekļi tirgus

uzraudzībā, kur **5** mērīšanas līdzekļiem konstatētas formālas neatbilstības.

Pārskata periodā PTAC ir izņēmis **222** preču paraugus ekspertīzes veikšanai. **62** laboratoriski pārbaudītajiem paraugiem konstatētas neatbilstības (28% no kopējā testēto paraugu skaita), t.sk. **39** paraugiem attiecībā uz būtiskajām prasībām un **23** paraugiem attiecībā uz preces marķējumu vai sniegto informāciju.

Konstatētās neatbilstības komersanti novērsa labprātīgi gandrīz visos gadījumos, PTAC 2023. gadā pieņēma tikai vienu administratīvo lēmumu, ar ko aizliedza radioiekārtas piedāvāšanu tirgū.

Pakalpojumu uzraudzība

2023. gadā PTAC turpināja ārtelpu un iekštelpu spēļu laukumu uzraudzību un sabiedrības un spēļu laukumu valdītāju izglītošanai. Pārbaudes veiktas **21** ārtelpu un **3** iekštelpu spēļu laukumos un **2** virvju trasēs.

Ārtelpu rotaļu laukumu pārbaudes veiktas **3** valdītājiem – Līvānu pilsētā, Siguldas novadā un Valmieras pilsētā. Neatbilstības konstatētas visos pārbaudītajos laukumos. Laukumos konstatētas iekārtas, kuru atrašanās rotaļu laukumā nav pieļaujama, jo tās ir neatbilstošas konstrukcijas, piemēram, šūpoles ar cietajām piekarēm, neatbilstošas konstrukcijas slīdkalniņi, līdzsvara šūpoles ar neatbilstošām atdurēm, iekārtas ar galvas iesprūšanas risku. Tāpat konstatēts nepietiekams pārklājums iekārtu ietekmes zonās vai ietekmes zonu pārklāšanās. Tikai dažos spēļu laukumos bija izvietota informatīva plāksne un tās saturs bija atbilstošs normatīvo aktu prasībām. Daudzviet rotaļu laukumos konstatēta valdītāju nepilnīga iekārtu apsaimniekošana – salauzti elementi, trūkstoši elementi, bojāti tīklojumi, ieplaisājuši iekārtu balsta konstrukciju elementi, metālu korozija, abrazīvi koka elementi, izvirzītas skrūves, nenosegti skrūvju gali, piesārņojums smilšu kastēs, satrupējuši koka elementi. Visu konstatēto neatbilstību novēršanu laukumu valdītāji turpinās nākamajā gadā līdz ar atbilstošu laikapstākļu iestāšanos, tikmēr iekārtas, kuras rada nopietnu risku un kuru korektīvās darbības paredz demontāžu vai būtiskus remonta darbus, ir norobežotas un daļa jau ir demontētas.



Iekštelpu laukumos neatbilstības konstatētas visos **3** pārbaudītajos laukumos. Sods par pietiekamas uzraudzības nenodrošināšanu laukumā piemērots SIA "APL Skypark" laukumam t/c "Domina". Ar soda piemērošanu par pietiekamas uzraudzības nenodrošināšanu laukumā t/c "Akropole Rīga" noslēgta 2022. gadā uzsāktā uzraudzības lieta pret SIA "KAMA GRUPP". Pēc saņemtas informācijas par negadījumu veikta pārbaude Zinātnes centrā "Vizium" Ventspilī, kur valdītājs slēdzis atrakcijas izmantošanu līdz uzlabojumu veikšanai.

2023. gada pavasarī tika organizēts seminārs, kura laikā dalībnieki informēti par pārbaudi un iekštelpu rotaļu laukumu un virvju trašu uzraudzības jomā 2022. gadā, kā arī izglītoti par drošuma prasībām un biežāk pieļautajām kļūdām. Seminārā piedalījās **96** dalībnieki, lielākoties pašvaldību pārstāvji. Tāpat pavasarī organizēta preses konference par drošības aspektiem un apdraudējumiem bērnu veselībai un dzīvībai.

No kopumā pārbaudītajiem **21** ārtelpu un **3** iekštelpu laukumiem, neatbilstības konstatētas visos laukumos, līdz ar to secināts, ka pakalpojumu sniedzējiem ir nepietiekama izpratne par drošuma prasībām spēļu un

rekreācijas laukumiem. Līdz ar to PTAC plāno turpināt uzraudzības pasākumus, kā arī piedāvāt pasākumus pakalpojumu sniedzēju izglītošanai, lai veicinātu izpratni par pakalpojumu drošumu.

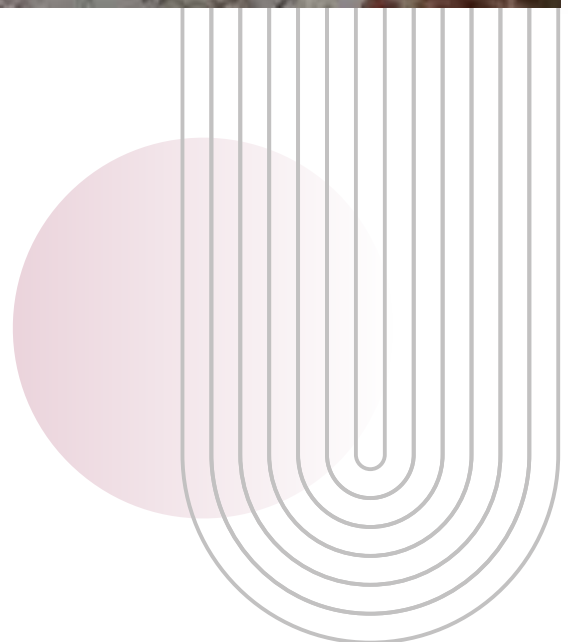


Rotaļlietas un bērnu preces

2023. gadā tika turpināta rotaļlietu un bērnu preču uzraudzība – gan administratīvās pārbaudes, gan paraugu testēšana.

Testēšanai izņemti **20** rotaļlietu paraugi – magnētiskās rotaļlietas, rotaļu šaujamočī un slaimi.

Neatbilstība mehāniskajām/fizikālajām īpašībām konstatēta **3** paraugiem, savukārt neatbilstība ķīmiskajām prasībām konstatēta **2** paraugiem.





2023. gadā veiktas **38** rotaļlietu administratīvās pārbaudes (marķējums, brīdinājumi un lietošanas pamācības valsts valodā). **16** no pārbaudēm veiktas Rīgā, bet **22** – dažādos Latvijas reģionos. Salīdzinot ar 2022. gadu, novērojams, ka neatbilstošo rotaļlietu īpatsvars samazinājies no 82% 2022. gadā uz 78% 2023. gadā, tomēr tas joprojām ir uzskatāms par augstu.

Bērnu apģērbam un bērnu pludmales čībām veikta testēšana ķīmisko vielu pieļaujamajam saturam. Neatbilstības nav konstatētas.

Testēti **2** pārtinamie galdi ar kumodēm – to stiprība, ilgizturība un stabilitāte. **1** paraugs bija neatbilstošs būtiskajām prasībām – galvas iesprūšanas risks un galvas traumu risks nokrītot.

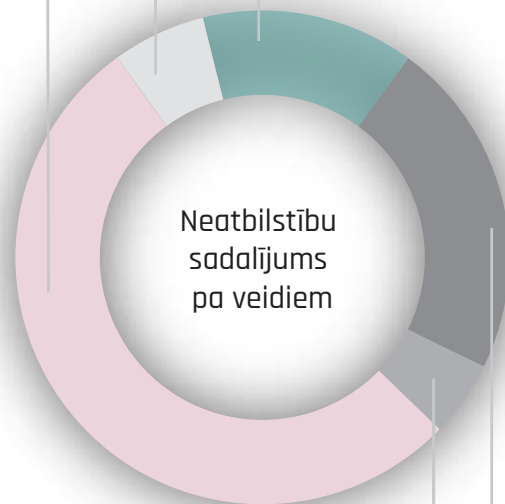
Būvizstrādājumi – logi un siltumizolācijas materiāli

Kopā 2023. gadā veiktas **60** būvizstrādājumu pārbaudes, kuru ietvaros pārbaudīts **281** būvizstrādājumu modelis, neatbilstības konstatētas **118** gadījumos (42%). Puse no visām neatbilstībām ir formālas neatbilstības marķējumā un dokumentācijā, trūkst norāde uz ekspluatācijas īpašībām CE marķējumā, vai nav pievienota datēta atsauce uz standartu, vai paziņotās iestādes numurs, kā arī tai skaitā atbilstības dokumenti nav nodrošināti valsts valodā.

Cits **53%**

Nav veikta atbilstības novērtēšana **6%**

Deklarētā vērtība neatbilst faktiskai vai LBN **14%**



Objektā nav ražotāja deklarācijas **22%**

CE marķējums **5%**

Ņemot vērā, ka iepriekšējos gados vairumā gadījumu faktiskās ekspluatācijas īpašības logiem un siltumizolācijas materiāliem neatbilda ražotāja deklarētajām īpašībām, tika veikta **17** logu modeļu un **17** siltumizolācijas materiālu testēšanu.

Neatbilstības konstatētas **8** logu modeļiem un **1** siltumizolācijas materiālam. Neatbilstību īpatsvars ir samazinājies no 86% uz **53%** logiem un no 50% uz **6%** siltumizolācijas materiāliem.

Joprojām saglabājas tendence nenodrošināt logus ar visu nepieciešamo informāciju par precīzi, piemēram, montāžas, pārvietošanas un apkopes instrukcijām, kas ir svarīgi, lai lietotājs varētu veikt nepieciešamās darbības (uzstādīšana, apkope) saskaņā ar ražotāja norādījumiem.

Ekodizains un energomarķējums

PTAC turpināja uzraudzīt energoefektivitātes un ekodizaina jomu. Diemžēl jāatzīst, ka interneta vidē attiecībā uz energomarķējuma norādi saglabājas augsts neatbilstību īpatsvars, īpaši tādās produktu grupās, kā cietā kurināmā katli, kondicionieri, lokālie telpu sildītāji. Klātienēs tirdzniecības vietās konstatēts, ka atsevišķos gadījumos energomarķējums nav izvietots pie preces redzamā vietā, bet atrodas tikai tās iepakojumā. 2023. gadā pastiprināta uzmanība tika veltīta gaismas avotiem, kuriem bija jānomaina energomarķējums, tā kā, ņemot vērā, ka tirgū esošiem produktiem ir arvien augstāka energoefektivitāte.

Saskaņā ar jaunajiem normatīvajiem aktiem, piemēram, iepriekš A+ klases energoefektīvs gaismas avots tiek pārklassificēts uz F klasi. Visās pārbaudēs tika konstatēts, ka tiek piedāvāti gaismas avoti ar veco energomarķējumu. Aicinām patērētājus būt vēriģiem un, izvēloties jaunas iekārtas, ņemt vērā tās energoefektivitātes rādītājus, kā arī to neesamības gadījumā tirdzniecības vietās pieprasīt tirgotājam tos uzrādīt.

Radioiekārtas

PTAC veica radioiekārtu pārbaudes tirdzniecības vietās, tīmekļa vietnēs, kā arī uz robežas. Kopumā pārbaudīta **133** dažādu veidu radioiekārtu modeļu atbilstība, tai skaitā **32** modeļi tika izņemti testēšanai. Kopējais konstatēto neatbilstošu modeļu skaits – **37** (28%), tai skaitā **5** modeļu realizācija tika apturēta. Savukārt sadarbībā ar VID Muitas pārvaldi uz robežas tika pārbaudīti **64** radioiekārtu modeļi, no kuriem **15** (23%) modeļu laišana brīvā apgrozībā netika atļauta. Izņemot vienu modeli, par kuru tika izdots lēmums par piespiedu korektīvajām darbībām, pārējiem neatbilstīgajiem radioiekārtu modeļiem korektīvās darbības tika veiktas brīvprātīgi.

Konstatēto neatbilstību īpatsvars 2023. gadā salīdzinājumā ar 2022. gadu ir samazinājies – tirgū 28% pret 44%, uz robežas 23% pret 29%.

Analizējot konstatētās neatbilstības, ir secināms, ka būtiski samazinājies iekārtu, kurām nav pierādīta atbilstības novērtēšana, skaits: 13% 2023. gadā pret 58% 2022.gadā. Atskaites periodā visvairāk neatbilstību (41%) tika konstatēts saistībā ar lietošanas instrukcijām (nepilnīgā informācija, instrukciju neesamība valsts valodā) un atbilstības deklarācijām (24%).



Radioiekārtu paraugu testēšanā attiecībā uz to atbilstību būtiskajām prasībām tika izņemti **32** dažādu veidu (viedā mazā mājsaimniecības tehnika (gudrā māja), viedā apgaismojuma iekārtas, videonovērošanas iekārtas, rūteri u.c.) radioiekārtu paraugi:

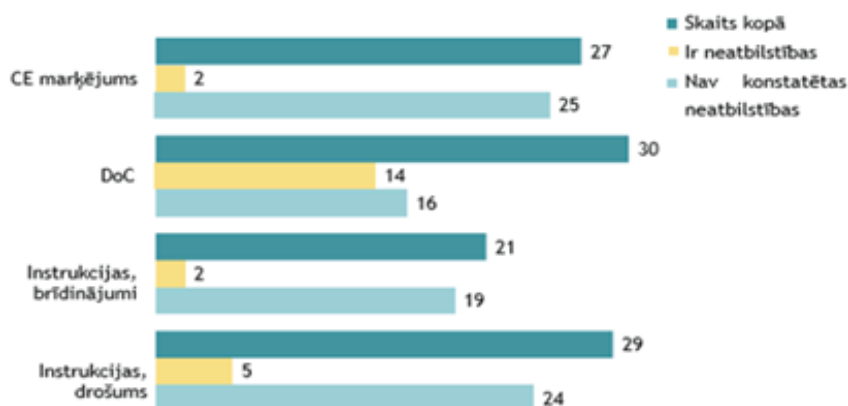
- 6 - testēšanai uz to atbilstību radiofrekvenču spektra izmantošanas prasībām;
- 7 - testēšanai uz to atbilstību elektrodrošuma prasībām;
- 4 - testēšanai uz to prasībām uz elektromagnētiskā lauka starojumu (SAR);
- 11 - testēšanai uz to atbilstību elektromagnētiskās saderības prasībām;
- 4 - testēšanai uz patērētāju datu privātuma nodrošināšanas, datu drošības un apraides atbilstības prasībām.

2023. gadā **7** testētiem radioiekārtu modeļiem (22%) saskaņā ar testēšanas laboratoriju atzinumiem tika konstatētas neatbilstības, no tiem **3** modeļiem (10% no kopējā testēto modeļu skaita) konstatētas neatbilstības būtiskajām prasībām (kaitīgie traucējumi), kā rezultātā varētu tikt radīts risks korektai citu iekārtu un sistēmu darbībai, t.sk. tām, kas paredzētas valsts aizsardzībai. Līdz ar to konstatētas neatbilstības var ietekmēt ne tikai konkrēto lietotāju, bet plašāko sabiedrības un patērētāju loku.

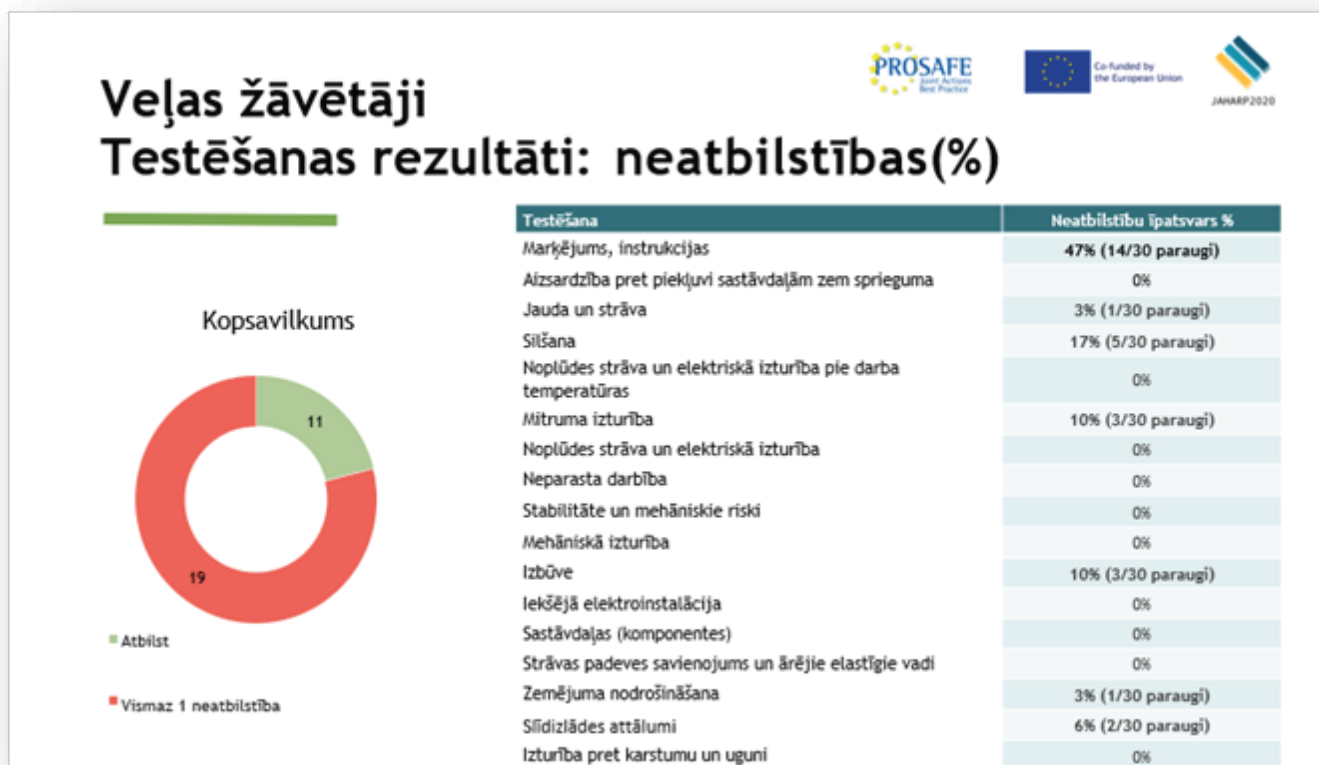
2023. gadā aktīvi tika veikta darbība Prosafe koordinētajos ES tirgus uzraudzības iestāžu projektos JAHARP2020 un JAHARP2021 radioiekārtu jomā, t.sk. nodrošinot **2** apakšprojektu vadību.

Nēsājamo radioiekārtu kopprojektā nevienai no **30** iekārtām testēšanas rezultātā netika konstatētas neatbilstības (PTAC - 4 iekārtām - viedtālruni, bērnu viedpulkstenis un bērnu planšete), savukārt, formālas neatbilstības tika konstatētas 53% iekārtām.

Radioiekārtām: Administratīvo pārbažu kopsavilkums



Apakšprojektā par veļas žāvētāju uzraudzību, veicot to testēšanu, neatbilstības tika konstatētas 63% modeļiem. PTAC izņemtajiem paraugiem neatbilstības netika konstatētas.



Gāzes iekārtas

Veicot tirgus uzraudzības aktivitātes 2022. un 2023. gadā, tirgū tika pārbaudīti **6** gāzes iekārtu modeļi, uz robežas – **72** modeļi. PTAC piedalījās ES kopprojektā JAHARP2020 projektā, kura ietvaros tika nodrošināta produktu testēšana.

Testēšanai tika izņemti **4** gāzes iekārtu paraugi:

- **2** iebūvējamās gāzes virsmas,
- **1** ārtelpu/terases gaisa sildītājs,
- **1** piespiedu konvekcijas sildītājs.

Visiem 4 testētajiem paraugiem tika konstatētas neatbilstības:

- **3** paraugiem administratīvā rakstura neatbilstības;

- **1** paraugam – iebūvējamai gāzes plīts virsmai neatbilstība arī būtiskām drošuma prasībām. Testēšanas rezultātā tika konstatēts, ka plīts virsmas darbības laikā var notikt degļa deformācija, rezultātā negatīvi ietekmējot gāzes sadegšanas procesu. Tas savukārt, izraisa oglekļa monoksīda uzkrāšanos, kas var palielināt nosmakšanas risku, jo īpaši gadījumos, kad netiek nodrošināta pietiekoša ventilācija.



Bezpilota gaisa kuģi (droni)

2023. gadā veikta **41** pārbaude, tai skaitā – **14** administratīvās pārbaudes tirgū, ieskaitot interneta veikalos, **5** preču paraugu testēšana un **22** pārbaudes uz robežas.

Kopumā tirgū ir pārbaudīti **36** dronu modeļi, kā **arī** 5 modeļi ir izņemti testēšanai. **24** modeļiem (67 %) tika konstatētas neatbilstības.

2023. gadā neatbilstīgu dronu modeļu īpatsvars no visiem pārbaudītajiem modeļiem joprojām ir liels – **67%**. No testētajiem 5 dronu paraugiem **1** paraugam konstatētas neatbilstības - vairākos frekvenču diapazonos ēterā izstarotie traucējumi pārsniedza piemērojamajā standartā pieļaujamo līmeni. Kā rezultātā var tikt negatīvi ietekmēta to iekārtu darbība, kas ir paredzētas valsts aizsardzībai.



Viedās iekārtas

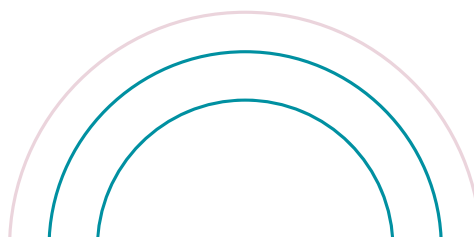
Laika periodā no 2021. gada līdz 2023. gadam PTAC īstenoja projektu par preču kiberdrošības riskiem patērētājiem.

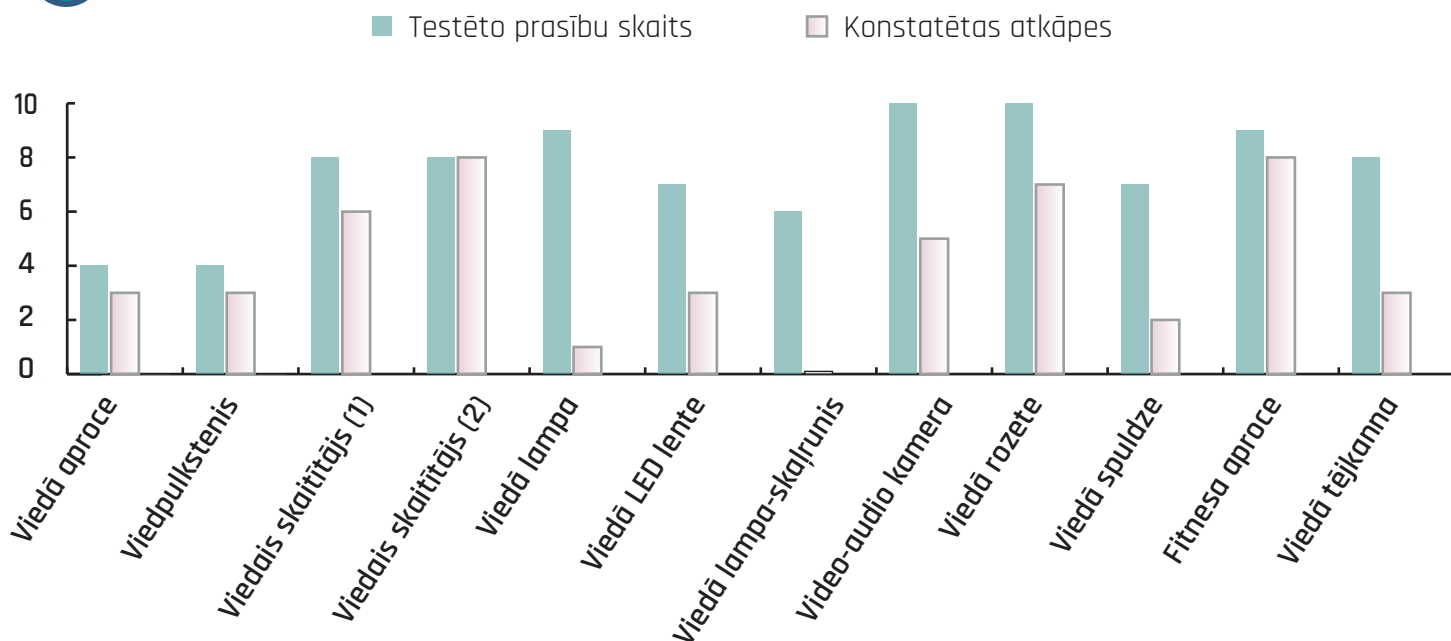
Tika veikta **12** viedo preču modeļu testēšana pēc standarta ETSI EN 303 645, kas nosaka augsta līmeņa prasības un kritērijus patērētāju ikdienas dzīvē izmantojamo viedo iekārtu

drošībai, datu un privātuma aizsardzībai. Testēti tika šādu iekārtu veidi – viedais apgaismojums, mājsaimniecības tehnika, viedie skaitītāji, viedās valkājāmās iekārtas.

Testēšanas rezultātā atkāpes no standarta prasībām tika konstatētas **11** modeļiem (92%), jo tie nenodrošināja:

- lietotāja datu dzēšanu
- drošu komunikāciju (iekārtām ir jāizmanto labākās prakses kriptogrāfija)
- atjauninājumu autentiskuma un integritātes pārbaudi
- ārējo uztveršanas iespēju dokumentēšanu
- kritisko drošības parametru konfidencialitāti
- kritisko drošības parametru pārvaldību
- datu, kas nosūtīti starp precī un saistīto pakalpojumu, konfidencialitāti
- informācijas pieejamību par programmatūras atjaunināšanas atbalsta periodu
- informācijas pieejamību par ievainojamības atklāšanas politiku
- ražotāja pienākumu izpildi attiecībā uz ievainojamības atklāšanu
- drošības atjauninājumus (tiem jābūt savlaicīgiem).





JAHARP2020 lietu interneta (IoT) iekārtu uzraudzības projekta ietvaros, 2022. un 2023.gadā bija paredzēts pārbaudīt 200 viedo iekārtu (lietu interneta - IoT) modeļu atbilstību normatīvo aktu prasībām, izvērtējot to dokumentāciju. PTAC 2023.gadā pārbaudīja 32 viedo iekārtu modeļus, 7 (22%) konstatējot neatbilstības, t.sk. 4 modeļiem netika pierādīta atbilstības novērtēšanas veikšana. Atbildīgie komersanti nodrošināja šo iekārtu izņemšanu no tirgus. IoT iekārtu uzraudzības projektā PTAC nodrošināja arī projekta vadību un gala atskaites sagatavošanu.

Kopprojekta rezultāti liecina, ka gandrīz pusei (49%) no visiem 200 pārbaudītajiem IoT iekārtu modeļiem konstatētas formālas neatbilstības

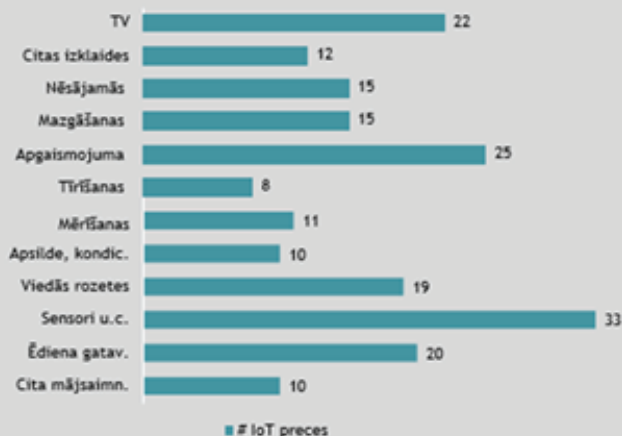
piemērojamo normatīvo aktu prasībām. Kopprojekta secinājumos tika atzīmēts, ka tehniskās dokumentācijas vai tās daļas neesamība ir jāuztver nopietni, jo tas ir signāls, ka var būt nenodrošināta normatīvajā aktā noteiktā preces atbilstības novērtēšana, kā rezultātā iekārta var ietekmēt galalietotāja drošumu, kā arī būt par traucējumu iemeslu citu iekārtu darbībai. Tika konstatēts, ka daļa no atbildīgiem komersantiem nevar nodrošināt tirgus uzraudzības iestādēm pieprasītos atbilstību apliecinājošos dokumentus, t.sk. tehnisko dokumentāciju, kas liecina, ka daļai komersantu nav izpratnes par saviem pienākumiem un šī problēma ir ES līmenī. Kopprojekta rezultātā tika izstrādātās rekomendācijas par turpmākām darbībām šajā jomā.

Lietu interneta (IoT) iekārtu uzraudzība

Pārbaudīto preču sadalījums pa dalībvalstīm

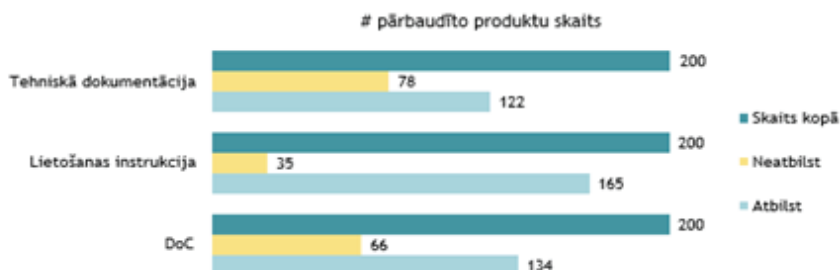
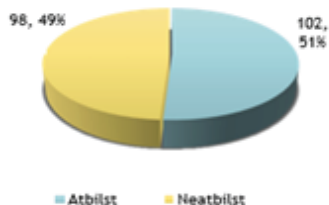


IoT iekārtu veidi



IoT iekārtu uzraudzība: Dokumentācijas pārbauzu rezultāti

Kopsavilkums



Kuģu aprīkojums

2023. gadā tika veiktas **11** pārbaudes, no kurām **8** – tīmekļvietņu pārbaudes, **3** – pārbaudes uz robežas, un veikta **5** paraugu testēšana. Kopumā pārbaudīti **22** ugunsdzēsības aparātu modeļi un **12** radiosakaru, navigācijas iekārtu atbilstība piemērojamo normatīvo aktu prasībām.

Radiosakaru iekārtu (jūras rācījas) **5** modeļiem tika veikta testēšana. Nevienai no testētajām jūras rācījām netika konstatēta neatbilstība piemērojamo normatīvo aktu prasībām.



Eiropas Jūras drošības aģentūra (EMSA) 2023. gadā veica auditu par Eiropas Parlamenta un Padomes 2014. gada 23. jūlija Direktīvas 2014/90/ES par kuģu aprīkojumu un ar ko atceļ Padomes Direktīvu 96/98/EK ieviešanu Latvijā. No EMSA saņemts atzinīgs vērtējums par kuģu aprīkojuma tirgus uzraudzības pasākumu īstenošanu Latvijā.

Radiosakaru iekārtu (jūras rācījas) **5** modeļiem tika veikta testēšana. Nevienai no testētajām jūras rācījām netika konstatēta neatbilstība piemērojamo normatīvo aktu prasībām.



Vertikālās cēlējplatformas

2023. gadā PTAC pārbaudīja **13** vertikālās cēlējplatformas. Visām pārbaudītajām vertikālajām cēlējplatformām tika konstatētas neatbilstības attiecībā uz piekļūstamības risinājumiem, tajā skaitā arī tām, kas nodotas ekspluatācijā 2022. un 2023. gadā. Neatbilstību cēlonis attiecībā uz piekļūstamības risinājumiem radies jau sākotnēji projektēšanas posmā. Izvēloties vertikālo cēlējplatformu novietojumu un tehnisko izpildījumu, ne vienmēr tiek ņemts vērā, vai vertikālo cēlējplatformu ar šādu novietojumu vai tehnisko izpildījumu būs ērti lietot personām ar kustību traucējumiem. Attiecībā uz novietojumu ne vienmēr tiek ņemts vērā nepieciešamais manevrēšanas laukums – vai tas atrodas cilvēku plūsmas zonā, izsaukuma pogas un durvju rokturi tiek izvietoti tā, ka tos grūti aizsniegt (piemēram, izvietoti pašā stūrī), vēja dēļ neaizveras šahtas durvis, kā rezultātā nav iespējams iekārtu darbināt.



Attiecībā uz vertikālo cēlējplatformu tehnisko izpildījumu, problēmas sagādā tas, ka tiek izvēlēti risinājumi ar manuāli veramām durvīm nevis pusautomātiskām durvīm, kā arī salīdzinoši sarežģītās platformas vadības ierīces, ņemot vērā, ka nav slēgta kabīne. Lai nodrošinātu platformas kustību, nepieciešams vadības pogas turēt nospiešanas, kā arī ir gadījumi, kad apzināti vai neapzināti tiek nospiešanas "STOP" pogas, kas paliek fiksētā stāvoklī, kā rezultātā nav iespējams iekārtu darbināt, līdz netiek atbloķēta "STOP" poga.





Salīdzinot ar 2022. gada uzraudzības rezultātiem, kad tika pārbaudītas salīdzinoši senāk uzstādītās iekārtas, konstatēts, ka situācija nav būtiski uzlabojusies. Secināms, ka zināšanu līmenis par piekļūstamības prasībām ir zems. Uzstādītās iekārtas nav ērti lietojamas tām paredzētajam mērķim – lai personas ar kustību traucējumiem varētu pārvietoties vertikāli pa būves līmeņiem.

Bīstamo iekārtu avārijas

2023. gadā notika **4** bīstamo iekārtu avārijas – **2** ar karsējamiem spiedieniekārtu kompleksi, **1** – ar kravas celtni un **1** ar degvielas uzpildes stacijas tehnoloģisko iekārtu.

Degvielas uzpildes stacijas tehnoloģiskās iekārtas avārijas gadījumā benzīna degvielas tvertnē iekļuva lietus ūdens, tādējādi automašīnas uzpildot ar benzīna un ūdens sajaukumu, kā rezultātā tika sabojāti vairāku automašīnu dzinēji. Avārijas izmeklēšanas laikā tika konstatēts, ka avārijas pamatcēlonis ir tvertnes lūkas vāka neveiksmīgais tehniskais risinājums, kas vāka blīvējuma bojājuma gadījumā pieļauj ūdens iekļūšanu tvertnē. Konkrētās tvertnes lietošana tika pārtraukta un lai novērstu līdzīgu avāriju atkārtošanos, arī pārējās tvertnes ar tādu pašu tehnisko izpildījumu tiks pakāpeniski nomainītas.



Ūdens patēriņa skaitītāji māju ievados

Laika posmā no 2021. gada līdz 2023. gadam Latvijas reģionos tika veikta ūdens patēriņa skaitītāju, kas uzstādīti māju ievados, lietošanas uzraudzība ar skaitītāju izņemšanu ārpuskārtas verificēšanas veikšanai. Šajā laika posmā ārpuskārtas verificēšanas veikšanai tika izņemti **58** ūdens patēriņa skaitītāji. Rezultātā par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīti **20** ūdens patēriņa skaitītāji jeb **34%**. Ņemot vērā, ka **90%** gadījumu pirms māju ievadu ūdens patēriņa skaitītājiem bija uzstādīts filtrs, PTAC secina, ka filtrs ne vienmēr nodrošina to, ka netiks pārsniegta maksimāli pieļaujamā kļūda, taču rezultāti rāda, ka rādījumu kļūdas nav tik lielas, kā ūdens patēriņa skaitītājiem bez uzstādīta filtra. Ūdens patēriņa skaitītājiem, pirms kuriem uzstādīts filtrs, rādījumu kļūdas parasti nepārsniedz maksimālās pieļaujamās kļūdas vērtību vairāk kā divas reizes.

Ņemot vērā, ka pirms **90 %** no metroloģiskajām prasībām neatbilstošajiem ūdens patēriņa skaitītājiem bija uzstādīts filtrs un mērīšanas līdzekļa lietotājs bija nodrošinājis aizsardzību pret netīrumu iekļūšanu ūdens patēriņa skaitītājos, lai netiktu ietekmēta mērījumu precizitāte, secināms, ka šobrīd esošā prasība nodrošināt ūdens patēriņa skaitītājiem lietošanā tādu pašu mērījumu kļūdu, kā verificēšanā, nereti nav izpildāma, it īpaši, ja jauna ūdens patēriņa skaitītāja mērījumu kļūda ir tuvu maksimāli pieļaujamajai kļūdai.



Neautomātisko svaru Lietošanas uzraudzība

Neautomātisko svaru lietošanas uzraudzība veikta Latvijas lielākajās mazumtirdzniecības uzņēmumu ķēdēs (**109** tirdzniecības vietās). Pārkāpumi konstatēti **47** tirdzniecības vietās (**43%**). Pārbaudīti 418 neautomātiskie svāri, no kuriem par neatbilstošiem atzīti **87** neautomātiskie svāri jeb **21%**. No pārbaudītajiem neautomātiskajiem svāriem **13%** gadījumu (**56** neautomātiskie svāri) nebija veikta atkārtotā verificēšana, bet **7%** gadījumu (**31** neautomātiskie svāri) tie bija nodoti lietošanā bez atbilstības novērtēšanas apliecinājumiem (nebija saglabājies metroloģiskais marķējums vai arī tie jau sākotnēji bija nodoti lietošanā bez atbilstības novērtēšanas veikšanas).

Papildus tika veikta **18** neautomātisko svaru indikatīvā pārbaude ar atsvariem, neatbilstības konstatētas **22%** gadījumu un visos gadījumos mērījumu kļūda pārsniedza pieļaujamo, neautomātiskajiem svāriem uzrādot mazāku rādījumu (svaru rādījumu kļūda ir par labu patērētājiem).



SABIEDRĪBAS INFORMĒŠANA

Patērētāju atbalsta, sabiedrības informēšanas un komunikāciju daļas vadītāja

SANITA GERTMANE



Galvenās patērētāju un komersantu informēšanas aktivitātes 2023. gadā bija saistītas ar vairākiem PTAC prioritārajiem virzieniem – preču drošums, t.sk. e-komercijā saistībā ar trešo valstu piegādātāju precēm, rotaļlaukumi, energoefektivitāte un energomarķējums, viedās preces, prasības ugunsdrošiem logiem, durvīm un aizkariem, kā arī liftu un vertikālo cēlējplatformu drošības prasības u.c.

PTAC regulāri turpina informēt sabiedrību par digitālā tirgus prasībām un izaicinājumiem, tai skaitā par e-komerciju un par lēmumu pieņemšanas manipulāciju tehniku izmantošanu digitālajā vidē, piemēram par maldinošiem "Zaļajiem paziņojumiem" par it kā videi draudzīgiem produktiem. Lai stiprinātu patērētājiem kritiskās domāšanas un informācijas atlases spēju, PTAC aicināja īpaši uzmanīgi vērtīgi lietot sociālos medijus, sevišķi, kad tiek piedāvāti un reklamēti dažādi smēķēšanas produkti, uztura bagātinātāji un citi produkti. Nekritiski vērtējot piedāvājumus, visbiežāk cieš tieši nepilngadīgie un seniori.

Kopš 2022. gada vasaras PTAC tīmekļvietnē darbojas PTAC virtuālais asistents Zintis, kas šajā gadā tika apmācīts par 26 jaunām tēmām, bet kopumā papildinātas 56 jautājumu-atbilžu kopas. 2023. gadā Zintis ir sniedzis 1212 atbildes uz klientu jautājumiem.

Lai palīdzētu patērētājiem atgūt no SIA "TT Baltics" naudas atmaksu par nenotikušu ceļojumu, PTAC aktīvi informēja Latvijas, kā arī Lietuvas un Igaunijas patērētājus par nepieciešamajām darbībām naudas atgūšanai, kā arī par veiktajiem uzraudzības pasākumiem šajā lietā, tai skaitā aicināja ceļotājus informēt PTAC, ja SIA "TT Baltics" pieteiktā naudas atmaksu par nenotikušu ceļojumu tomēr nav notikusi.

Patērētāju finanšu pratības paaugstināšana

Patērētāju finanšu pratības veicināšanai PTAC pārstāvji piedalījās finanšu pratības darba grupas sanāksmēs, kā arī Finanšu pratības nedēļā, kur 2023. gadā īpaša uzmanība tika pievērsta padomiem, kā plānot budžetu, lai mazāk ciestu no augošās inflācijas. PTAC pārstāvji apmeklēja arī vairākas mācību iestādes, kā arī piedalījās Latvijas Bankas organizētajā seminārā skolotājiem.

Sadarbībā ar citām valsts pārvaldes iestādēm PTAC uzrunāja sabiedrību, aicinot būt uzmanīgiem, no juridisko pakalpojumu sniedzējiem, kas varētu maldināt finansiālās grūtībās nonākušas fiziskās personas par noteikumiem, lai saņemtu atbrīvojumu no parādsaistībām.



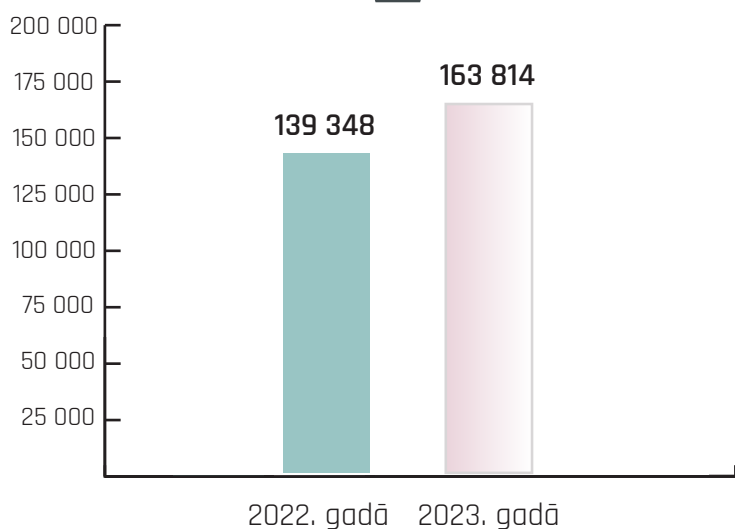
Patērētāju finanšu prasības paaugstināšana un veicināšana ir būtiska, lai patērētāji veiksmīgāk plānotu savu budžetu, atbildīgi uzņemtos kredītsaistības, izvērtējot finanšu lēmuma sekas un labāk orientētos citos finanšu darījumos un tādējādi spētu aizsargāt savus finanšu līdzekļus finanšu krāpšanas situācijās.

PTAC tīmekļvietnes apmeklējums

2023. gadā visos digitālajos kanālos, kur ir aktīvs PTAC, ir vērojams būtisks pieaugums.

PTAC tīmekļvietne - skatījumi:

www.ptac.gov.lv



Aplūkojot 2022. un 2023. gada pirmā pusgada datus, arī tad ir vērojams būtisks pieaugums, vairāk nekā 35 % lietotāju pieaugums, kā arī gandrīz 30% lapu apmeklējuma pieaugums. Tas saistīts gan ar PTAC realizētajām aktivitātēm, gan ar sociālo mediju pastiprinātām aktivitātēm.

PTAC un Eiropas patērētāju informēšanas centrs informatīvā kampaņa

“NETICI BRĪNUMIEM INTERNETĀ”

PTAC un Eiropas patērētāju informēšanas centrs informatīvā kampaņa "Netici brīnumiem internetā!" tika īstenota gada nogalē, un tās mērķis bija informēt un izglītēt patērētājus par viņu tiesībām un pienākumiem saistībā ar iepirkšanos internetā.

Interneta vide negodīgiem komersantiem un krāpniekiem ir labvēlīga, un ļoti bieži tiek ļaunprātīgi tiek izmantota tieši cilvēku neuzmanība, iepērkoties un veicot citas darbības interneta vidē. Lai iepirkšanās pieredze būtu pozitīva, ir svarīgi būt informētiem par pamatprincipiem pirkumiem tiešsaistē, tādēļ kampaņas laikā interneta vietnē www.fejasveikals.lv tika izgatavotas biežāk pieļautās kļūdas, iepērkoties interneta vidē, kā arī internetā un televīzijā pārraidīti sagatavotie video rullīši par iepirkšanās fejas pieredzi un ieteikumiem, tāpat arī vides reklāmas.



Īpaši atzīstami kampaņas rezultāti, summējot visas aktivitātes, kampaņa pamanīta un sasniegta vairāk kā 6 miljonus liela auditorija, kas ir PTAC kampaņu labākais rezultāts vairāk nekā desmit gadu laikā.



Konference "Digitālo tirgu godīga darbība nākotnē"

13. decembrī norisinājās PTAC organizētā konference "Digitālo tirgu godīga darbība nākotnē", kurā piedalījās 72 dalībnieki klātienē, kā arī 167 tiešsaistē. Konferences galvenās tēmas bija:

- 🔄 Digitālais pakalpojumu akts un tā ieviešana.
- 🔄 Nelegāla satura problemātika tiešsaistē un informatīvās telpas izaicinājumi.
- 🔄 Maldinošie modeļi (dark patterns) – patērētāju izvēles un uzvedības tiešsaistē ietekmēšana.
- 🔄 Prasības un izaicinājumi tirdzniecības platformām par patērētājiem drošu un atbilstošu preču nodrošināšanu.
- 🔄 Iesaistīto pušu sadarbības iespējas.



Komersantu informēšana

PTAC organizēja vairāk kā desmit klātienē diskusijas un seminārus gan par PTAC izstrādātajām Cenu norādīšanas vadlīnijām, gan par aktualitātēm tūrisma nozarē, gan dažādiem grozījumiem normatīvajos aktos, piemēram, saistībā ar digitālo saturu, un PTAC jaunām pilnvarām, tai skaitā dažādu mehānismu ieviešanu tīmekļvietņu bloķēšanai, Kontu reģistra izmantošanai utml. Informēšanas aktivitātēs piedalījušies vairāk nekā 1000 komersantu pārstāvju.

PĀRROBEŽU STRĪDI UN SŪDZĪBAS

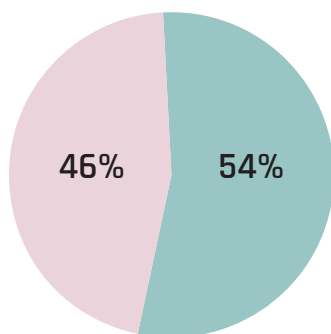
Eiropas
Patērētāju
informēšanas
centra direktore

AIJA GULBE



Eiropas Patērētāju informēšanas centrs (ECC Latvija) ir Eiropas Patērētāju Centru tīkla (ECC-Net), kas ietver 27 ES dalībvalstis, Islandi un Norvēģiju, dalībnieks un sniedz informāciju un palīdzību patērētājiem pārrobežu gadījumos. ECC Latvija ir sadarbība arī ar Starptautisko Patērētāju centru Apvienotajā Karalistē sūdzību izskatīšanā.

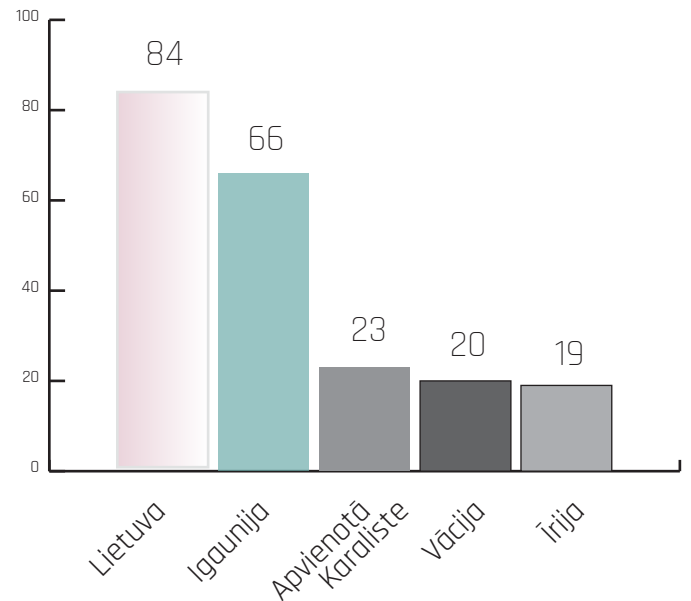
Ar ECC Latvija 2023. gadā sazinājušies **1615** patērētāji, tādējādi sniegtas **1053** konsultācijas un palīdzība nodrošināta, izskatot **562** sūdzības, **65%** gadījumu tika rasts risinājums par labu patērētājiem. Jāatzīmē, ka ECC-Net un ECC Latvija mērķis ir rast risinājumu ar komersantu vienošanās ceļā.



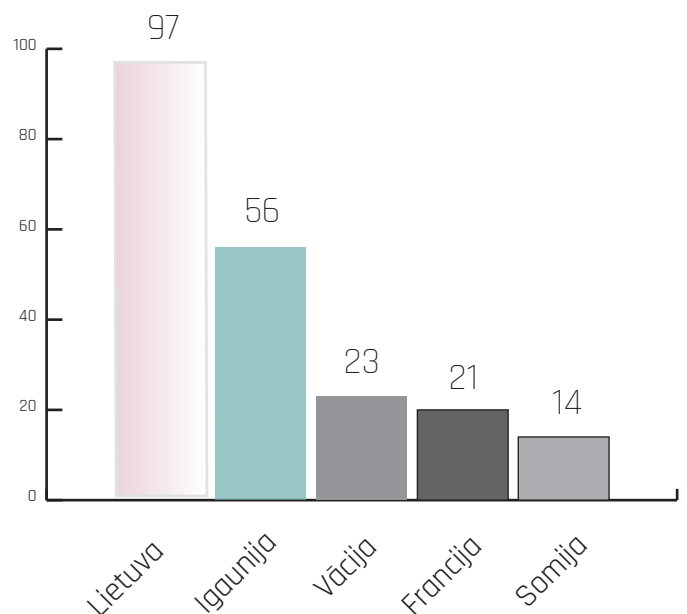
46% no saņemtajām sūdzībām ECC Latvija sazinājās ar **Latvijas tirgotāju** citas ES dalībvalstis, Islandes, Norvēģijas vai Apvienotās Karalistes patērētāja interesēs.

54% no saņemtajām sūdzībām ECC Latvija bija kontaktpunkts **Latvijas patērētājam**.

Patērētāji (valsts), kuri vērsušies pret Latvijas komersantiem



Komersanti (valstis), pret kuriem vērsušies Latvijas patērētāji



Patērētāju problēmas saistītas ar šādām jomām:

- Pirkumi tiešsaistē (interneta veikali, interneta platformas, krāpnieciskas tīmekļa vietnes)
- Aviopārvadājumi (kavēšanās, atcelšana, problēmas ar bagāžu)
- Auto noma
- Kultūra un izklaide (koncerti, tūrisms)

Top 3 veiksmes stāsti

● ● ● Ikmēneša maksa divu gadu garumā

Problēma:

Latvijas patērētājs nejauši pamanīja, ka gandrīz divu gadu laika periodā kāds Maltas komersants ietur no viņa maksājuma kartes ikmēneša maksu 29,00 EUR, par ko patērētājs netika informēts un nebija tam piekritis.

Patērētājs sazinājās ar Maltas komersantu, kas piekrita atmaksāt pēdējā mēnesī ieturēto naudu, kas patērētāju neapmierināja.

Risinājums:

Sadarbībā ar ECC Malta, Maltas komersants atmaksāja patērētājam visu ieturēto naudas summu 726,00 EUR.

● ● ● Bagāžas kavēšanās

Problēma:

Diviem Latvijas patērētājiem bija reiss Rīga-Lisabona-Vašingtona. Pēc lidojumiem pasažieri nesaņēma savas reģistrētās bagāžas. Tās tika piegādātas 6 dienas vēlāk – dienu pirms došanās prom. Bagāžu gaidīšanas

laikā tika iegādātas pirmās nepieciešamības preces 11 252,60 USD apmērā. Patērētāji vērsās pie Portugāles aviokompānijas pēc kompensācijas, tomēr risinājums nesekoja.

Risinājums:

Sadarbībā ar ECC Portugal, aviokompānija izmaksāja patērētājiem kompensāciju 567 EUR katram (kopā: 1134 EUR).

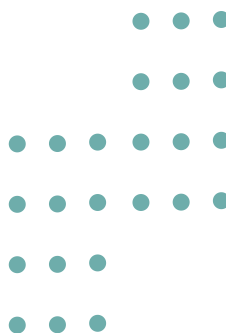
● ● ● Nepiegādāts koka kubls un pirts

Problēma:

Ungārijas patērētājs iegādājās no Latvijas komersanta koka kublu un pirti, veicot bankas pārskaitījumu 8 445 EUR apmērā. Neapsolītajā, ne papildu termiņā pasūtījums netika piegādāts, un tāpēc patērētājs lūdza atmaksāt visu samaksāto naudu, bet uz lūgumu komersants neatsaucās.

Risinājums:

Sazinoties ar komersantu, tas informēja par finansiālām grūtībām, tomēr rezultātā atmaksāja patērētājam visu par pasūtījumu samaksāto naudu.



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: ICPEN Komunikācijas projektā, Nākotnes finanšu pakalpojumu projektā, kā arī ir Organizācijas vadības grupas biedri.

Gan Austrālijas, gan Polijas prezidentūras laikā notiekošajās konferencēs vieni no runātājiem vai paneldiskusiju vadītājiem bija arī PTAC darbinieki.



Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizācija (OECD)

PTAC aktīvi iesaistās OECD Patērētāju politikas komitejas un Preču drošuma darba grupas darbā, piedaloties dažādu ziņojumu, vadlīniju un pārskatu izstrādē, kā arī izstrādājot un piedaloties kopīgās starptautiskās kampaņās. 2024. gadā notika darbs pie dokumentiem par patērētāju stiprināšanu zaļajā pārejā, maldinošiem modeļiem, to ietekmi un novēršanu, par patērētāju ievainojamību digitālajā tirgū, kā arī preču drošuma kampaņas par litiju jona baterijām, ko plānots organizēt 2024.-2025. gadā.

Baltijas valstu sadarbība tirgus uzraudzībā un patērētāju aizsardzībā

Baltijas valstu tirgus uzraudzības un patērētāju tiesību aizsardzības iestādes cieši sadarbojas jau gandrīz 20 gadus.

Pārskata gada jūnijā PTAC organizēja ikgadējo sanāksmi Rīgā, kurā piedalījās pārstāvji no Igaunijas un Lietuvas kompetentajām iestādēm. Divās dienās tika diskutēts par dažādiem jautājumiem, kas saistīti ar patērētāju tiesību aizsardzību, pārrobežu sadarbību, kā arī ar drošām precēm un pakalpojumiem. Viens no svarīgākajiem šīs sanāksmes ieguvumiem ir informācijas apmaiņa par praktisko darba pieredzi, kā arī konkrētu divpusēju vai trīspusēju problēmjautājumu risināšana.



Mērksadarbības 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) 2023. gadā pabeidza realizēt kopīgu projektu mērksadarbības programmas ietvaros “Ukrainas Attīstības un ekonomikas, tirdzniecības un lauksaimniecības ministrijas institucionālās kapacitātes stiprināšana nacionālās kvalitātes infrastruktūras jomā: UA 18 ENI EC 01 20”.

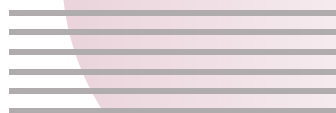
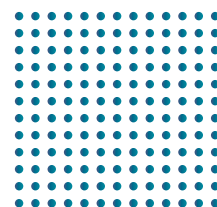
Projekta mērķis bija stiprināt Ukrainas normatīvo un institucionālo ietvaru, lai nodrošinātu efektīvu kvalitātes infrastruktūru, pareizi un efektīvi ieviešot akreditācijas, standartizācijas, tirgus uzraudzības un patērētāju aizsardzības normatīvos aktus. PTAC bija atbildīgs par atsevišķas komponentes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

- sniedza konsultācijas par Regulu 2019/1020 par tirgus uzraudzību un produktu atbilstību;
- organizēja apmācības par tirgus uzraudzības sistēmas izveidošanu, kas atbilstu ES normatīvajām prasībām un labai ES praksei;
- organizēja apmācības par tirgus uzraudzības ieviešanas praktiskajiem aspektiem;
- izvērtēja tirgus uzraudzības sistēmu Ukrainā, ar mērķi sniegt rekomendācijas Ukrainas Nacionālajai tirgus uzraudzības stratēģijai;
- maijā un oktobrī organizēja Ukrainas valsts pārvaldes iestāžu pārstāvju mācību vizītes Latvijā, gan PTAC, gan citās tirgus uzraudzības iestādēs.

Noslēdzoties projektam, Ukrainas puse pauda patiesu gandarījumu par PTAC ekspertu vērtīgo pienesumu Ukrainas patērētāju aizsardzības un tirgus uzraudzības sistēmas stiprināšanai, kā arī pauda vēlmi sadarboties ar PTAC ekspertiem turpmāk, lai sagatavotos iestājai ES.



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs organizēja apmācību vizīti Ukrainas valsts pārvaldes iestāžu pārstāvjiem, lai piedalītos pieredzē, pilnveidojot zināšanas un kompetences tirgus uzraudzības un kontroles jomā.



PTAC 2024. GADA PRIORITĀTES IR:

- 1 ➡ Iestādes informācijas sistēmas digitalizācijas projekta ieviešana, Bīstamo iekārtu reģistra sadaļas izstrāde un attiecīgo normatīvo aktu priekšlikumu sagatavošana.
- 2 ➡ Digitālo pakalpojumu koordinatora funkcijas uzsākšana, izveidojot struktūru funkcijas ieviešanai, izveidojot kontaktpunktu, uzticamo signalizētāju un pārbaudīto pētnieku reģistrus, kā arī sūdzību izskatīšanas sistēmu.
- 3 ➡ Patērētāju tiesību uzraudzība tiešsaistē, tai skaitā saistībā ar digitālā pakalpojumu akta ieviešanu un sabiedrībai aktuālo problēmu uzraudzība, tai skaitā smēķēšanas produktu, alkoholisko dzērienu un uztura bagātinātāju reklāmu uzraudzība u.c. kā arī veselības pakalpojumu jomas un cenu norādīšanas uzraudzība. Ar ilgtspējās mērķiem saistītu regulējumu uzraudzība, tai skaitā "zaļo paziņojumu", ekodizaina un energomarķējuma prasību u.c. uzraudzība.
- 4 ➡ Komersantu un sabiedrības informēšana un izglītošana, Konsultē vispirms principa piemērošana:
 - PTAC vadlīniju, informatīvu materiālu izstrāde, informēšana par tām (autostāvvietas, cenas, NILLTPFN);
 - iekšējo kontroles sistēmu pēc-pārbaudu veikšana uzņēmumos;
 - komersantu informēšana par piekļūstamības prasībām, kas tiks piemērotas no 2025.gada;
 - komersantu informēšana par PTAC uzraudzības rezultātiem;
 - sabiedrības informēšana par riskiem saistībā ar viedo preču lietošanu saistībā ar PTAC veikto pētījumu.
- 5 ➡ Preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības uzraudzība, arī tiešsaistes platformās:
 - bērnu preces - flomāsteri, rotaļlietas (to mehāniskā stiprība), rati; mēbeles/saliekamie krēsli u.c.;
 - spēļu laukumi, t.sk. reģistrācija;
 - mašīniekārtas - rokas ripzāģi, pacelāji u.c.;
 - radioiekārtas - viedā mājsaimniecības, apgaismes tehnika u.c.;
 - elektropreces - LED gaismekļi, uzlādes ierīces portatīvajiem datoriem, ķīmiskās vielas elektriskās un elektroniskās ierīcēs, e-auto uzlādes stacijas, saules paneļi u.c.;
 - būvizstrādājumi - būvizstrādājumi, kas saistīti ar ēkas stiprību un stabilitāti un energoefektivitāti;
 - Safety Gate un ICSMS paziņoto preču izņemšana no tirgus.
- 6 ➡ Bīstamo iekārtu un metroloģiskā uzraudzība.
- 7 ➡ Bīstamo iekārtu uzraudzība - tostarp bīstamās iekārtas, kurām nav veiktas regulāras tehniskās pārbaudes, dažādu liftu veidi, celtni, cēlējplatformas, citu bīstamo iekārtu un transportējamo spiedieniekārtu lietošana.
- 8 ➡ Metroloģiskā uzraudzība - lietošanā esošie neautomātiskie svāri, ūdens patēriņš, siltuma un elektrības skaitītāji, kā arī radaru jomas izpēte; degvielas uzpildes staciju pārbaudes, fasēto un ar 'e' zīmi marķēto fasēto preču kontrole ražošanas un importēšanas uzņēmumos.