



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Patērētāju tiesību aizsardzības centra 2016. gada pārskats

Rīga 2017



Saturs

Saīsinājumi.....	1
1. Pamatinformācija	2
1.1. Iestādes juridiskais statuss	2
1.2. Politikas jomas un darbības jomas	2
1.3. PTAC darbības virzieni un pārskata gada galvenās prioritātes	3
2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti	4
2.1. Valsts budžeta finansējums un tā izlietojums	4
2.2. Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu izlietojuma efektivitātes izvērtējums	5
2.3. PTAC darbības rezultāti 2016. gadā un to izvērtējums	7
2.3.1. Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība	7
2.3.2. Valsts metroloģiskā uzraudzība un bīstamo iekārtu tehniskā uzraudzība	21
2.3.3. Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana	24
2.3.4. Patērētāju ekonomisko interešu uzraudzība	37
2.3.5. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs	49
2.4. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai, informācijai par uzlabojumiem pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā	53
3. Personāls	53
4. Komunikācija ar sabiedrību	54
5. PTAC darbības virzieni un uzdevumi 2017.gadā	56



Lai uzlabotu un pilnveidotu patērētāju aizsardzības situāciju Latvijā 2016. gadā ir stājušās spēkā nozīmīgas pārmaiņas dažādos patērētāju tiesību aizsardzību regulējošos normatīvos aktos, kas likumsakarīgi ietekmējušas arī Patērētāju tiesību aizsardzības centra (turpmāk – PTAC) darbu.

Aizvadītajā gadā stājās spēkā normatīvie akti, kas maina līdzšinējo patērētāju individuālo strīdu risināšanas kārtību, izveidojot jaunu ārpustiesas strīdu risināšanas mehānismu PTAC ietvaros – Patērētāju strīdu risināšanas komisiju. Šādu izmaiņu mērķis ir padarīt individuālo patērētāju strīdu risināšanu vienkāršāku, ātrāku, kā arī lētāku, tāpat no administratīvu lēmumu pieņemšanas individuālās lietās koncentrēties uz palīdzības sniegšanu patērētājiem strīda risināšanas gaitā. Jaunais ārpustiesas patērētāju strīdu risināšanas mehānisms ir veiksmīgi sācis darboties, tomēr vēl ir jāiegulda pūles tā papopularizēšanā, lai tas iegūtu uzticamību, un patērētāji to aizvien biežāk izmantotu savu tiesību realizācijā.

Vēl viena joma, kurā 2016.gads ir nesis pārmaiņas, ir patērētāju kreditēšana. Pēc asām diskusijām tika pieņemti grozījumi Patērētāju tiesību aizsardzības likumā, kas nosaka ierobežojumus gan īstermiņa kredītu

procentlikmēm, gan kopējām kredīta izmaksām. Gada pirmajā pusē, konstatējot, ka daudzi īstermiņa kredītdēvēji tomēr neievēro likuma grozījumus kredīta atmaksas pagarināšanas gadījumā, PTAC lielas pūles ieguldīja tieši šīs jomas uzraudzībā. Mēs ļoti ceram, ka šie patērētāju kreditēšanas jomas ierobežojumi uzlabos patērētāju finanšu veselību un novērsīs pārlietu liela kredītu sloga veidošanos, it sevišķi “viegli ievainojamām” patērētāju grupām.

Man ir prieks, ka ar katru gadu vērojams progress preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības jomā. Un ir īpašs prieks, ka pūles, kas veltītas būvniecības procesā iesaistīto komersantu izglītošanā un informēšanā gan semināros, gan pārbaudēs, ir nesušas rezultātus – jau otro gadu pēc kārtas redzam, ka būtiski samazinās konstatēto neatbilstošo būvizstrādājumu skaits. Arī nākamajā gadā turpināsim strādāt pie dažādu jomu komersantu izglītošanas, paaugstinot to atbildības līmeni un izpratni par preču un pakalpojumu atbilstību un drošumu, tādējādi ieguldot “Konsultē vispirms!” principa iedzīvināšanā.

2016.gadā uzsāktās pārmaiņas vieš pamatotu optimismu, tomēr arī nākamgad ir svarīgi turpināt iedzīvināt un popularizēt Patērētāju strīdu risināšanas komisiju, turpināt patērētāju kreditēšanas tirgus uzraudzību, informēt un izglītēt patērētājus par atbildīgu aizņemšanos un finanšu pakalpojumu izvēli, kā arī rūpēties par to, ka patērētājiem ir pieejamas tikai drošas un atbilstošas preces un pakalpojumi. Tādēļ es vēlos pateikties visiem, kas pagājušajā gadā ar savu ieguldījumu sekmējuši patērētāju aizsardzības situācijas uzlabošanu, kā arī novēlu neizsīkstošu enerģiju un darba sparus arī turpmāk!

Patiesā cieņā,
Baiba Vītoliņa
Patērētāju tiesību aizsardzības
centra direktore

Saīsinājumi

Saīsinājums	Skaidrojums
ADCO	Administratīvās sadarbības darba grupas starp ES dalībvalstu uzraudzības iestādēm
BIR	Bīstamo iekārtu reģistrs
BVKB	Būvniecības valsts kontroles birojs
CFLA	Centrālo finanšu un līguma aģentūru
CPC	Patērētāju tiesību aizsardzības institūciju sadarbība ES regulas Nr.2006/2004 ietvaros
ECC Latvia	Eiropas Patērētāju informēšanas centrs
ECC-Net	Eiropas Patērētāju centru tīkls
EK	Eiropas Komisija
e-komercija	Preču un pakalpojumu pārdošana vai patērētāju informēšana par preču vai pakalpojumu iegādāšanās iespēju (reklāma), izmantojot interneta tehnoloģijas
EM	Ekonomikas ministrija
ES	Eiropas Savienība
ICPEN	Starptautiskais Patērētāju tiesību uzraudzības iestāžu tīkls
LAPK	Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodekss
LTAOA	Latvijas Tūrisma Aģentu un Operatoru Asociācija
LZASC	SIA "Latvijas Zinātņu akadēmijas Sertifikācijas centrs"
MK	Ministru kabinets
OECD	Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizācija
PPDL	Preču un pakalpojumu drošuma likums
PROSAFE	Preču drošuma uzraudzības iestāžu tīkls
PTAC	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
PTAL	Patērētāju tiesību aizsardzības likums
PVD	Pārtikas un veterinārais dienests
PVN	Pievienotās vērtības nodoklis
RAPEX	ES Ātrās informācijas apmaiņas sistēma par nepārtikas preču un pakalpojumu drošumu
REGISTRIS	Gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistrs
SIA	Sabiedrība ar ierobežotu atbildību
TATO	Tūrisma aģentu un operatoru datubāze
VI	Veselības inspekcija
VM	Veselības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VUGD	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
REACH regula	Eiropas Parlamenta un Padomes regula (EK) Nr.1907/2006 (2006.gada 18.decembris), kas attiecas uz ķīmikāliju reģistrēšanu, vērtēšanu, licencēšanu un ierobežošanu

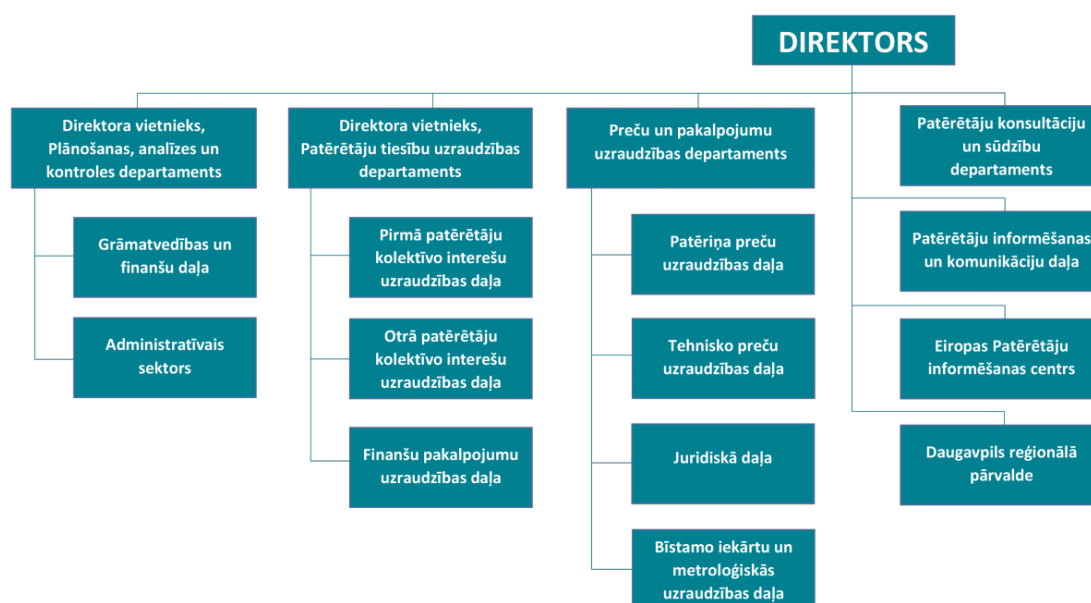
1. Pamatinformācija

1.1. Iestādes juridiskais statuss

PTAC ir tiešās pārvaldes iestāde EM padotībā, kas tiek realizēta pārraudzības formā. PTAC darbības mērķis ir efektīvas patērētāju tiesību un interešu aizsardzības nodrošināšana. PTAC tika izveidots 1998.gadā uz Tirdzniecības un pakalpojumu kontroles centra bāzes, un tas darbojas saskaņā ar PTAL, MK 2006.gada 1.augusta noteikumiem Nr.632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums”, kā arī citiem likumiem un MK noteikumiem. PTAC kopš 2013.gada augusta atrodas Rīgā, Brīvības ielā 55. PTAC darbu organizē un vada direktors, kurš ir atbildīgs par visu iestādei uzticēto funkciju izpildi. PTAC direktors pilda Valsts pārvaldes iekārtas likumā noteiktās tiešās pārvaldes iestādes vadītāja funkcijas, kā arī nosaka struktūru, katras struktūrvienības funkcijas un padotību.

2016.gadā tika ieviests jauns normatīvais regulējums patērētāju tiesībām saistībā ar līguma noteikumiem neatbilstošām precēm vai pakalpojumiem, mainīta patērētāju individuālo strīdu risināšanas kārtība, kā arī izveidota jauna alternatīva strīdu risināšanas struktūra – Patērētāju strīdu risināšanas komisija.

1. att. PTAC struktūra 2016. gadā



1.2. Politikas jomas un darbības jomas

PTAC nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības likuma, Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma, Preču un pakalpojumu drošuma likuma, Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma, kā arī citu likumu un MK noteikumu, kas reglamentē patērētāju tiesības vai preču atbilstību, ievērošanu Latvijā. Galvenie PTAC darbības mērķi ir īstenot patērētāju tiesību un interešu aizsardzību, kā arī nodrošināt labvēlīgu uzņēmējdarbības vidi un godīgu konkurenci. Lai nodrošinātu uzticēto funkciju izpildi, galvenie PTAC darbības virzieni ir:

- Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība;

- Bīstamo iekārtu tehniskā uzraudzība;
- Metroloģiskā uzraudzība;
- Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana;
- Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība;
- Nebanku kredītu devēju un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības licencēšana un uzraudzība;
- Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana;
- Eiropas patērētāju informēšanas centra darbība.

1.3. PTAC darbības virzieni un pārskata gada galvenās prioritātes

Lai nodrošinātu augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni, PTAC turpinot 2015.gadā uzsākto, 2016.gadā izvirzīja šādas prioritātes:

- Patērētāju strīdu risināšanas mehānisma izveidošana un ieviešana praksē.
- Preču un pakalpojumu uzraudzībā:
 - Elektropreces (LED prožektoru, LED/CFL spuldzes, televizoru enerģijas patēriņš stand-by režīmā);
 - Būvizstrādājumi, t.sk. būvlaukumos (attīrīšanas iekārtas, EPS materiāli, logi, materiāli, kas ietekmē būves stiprību un ugunsdrošību, elektriskie kabeļi);
 - Mašīniekārtas (rokas instrumenti, zāģi, mašīnu pacēlāji);
 - Izklaides pakalpojumi (slēpošanas trases, piepūšamās atrakcijas, bērnu īslaicīgās pieskatīšanas vietas, izklaide uz ūdens);
 - Bērnu preces (jaunrades šķiltavas, akustiskās rotaļlietas, bērnu aprūpes preces);
 - Ķīmiskie riski patēriņa precēs (gultasveļa, ādas izstrādājumi, rotaslietas);
 - Spiedieniekārtas un spiedvertnes (gāzes baloni, ātrvārāmie katli, gāzes iekārtas);
 - Katliekārtu un spiedieniekārtu kompleksu izmantošana (bīstamo iekārtu uzraudzība);
 - Metroloģijā - ūdens patēriņa skaitītāji, siltumenerģijas skaitītāji, fasēto preču kontrole saldējuma ražošanas, izplatīšanas un importēšanas uzņēmumos.
- Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzības jomā:
 - patērētāju kreditēšana;
 - apbedīšanas pakalpojumu sniegšana;
 - namu apsaimniekošana;
 - kreditēšanas pakalpojumu cenu salīdzināšanas mājaslapas;
 - Interneta veikali, kuros tiek piedāvāti būvmateriāli;
 - cenu norādes interneta veikalos;
 - uztura bagātinātāji, īpaši izmantotās veselīguma norādes;
 - komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju drošības garantijas, līgumu noteikumi;
 - nebanku kredītdevēju un parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un darbības uzraudzība.

- Sabiedrības informēšanas jomā - patērētāju informēšana, veidojot informēšanas kampaņu par jauno patērētāju individuālo strīdu risināšanas kārtību.

2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti

2.1. Valsts budžeta finansējums un tā izlietojums

Plānoto PTAC funkciju izpildei tika saņemts finansējums 1 964 706 *euro*, t.sk. faktiskā vispārējo ieņēmumu dotāciju izpilde – 1 964 389 *euro*, galvenās partneru grupas īstenoto ES politikas instrumentu projektu ieņēmumi – 317 *euro*, ārvalsts finanšu palīdzība – 0 *euro*.

Pa budžeta programmām:

- 26.01. “Godīgas konkurences nodrošināšana, iekšējā tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība” – 1 831 363 *euro*;
- 67.06. “Eiropas kopienas iniciatīvas projektu un pasākumu īstenošana” – 133 026 *euro*;
- 70.00 “Citu Eiropas Savienības politiku instrumentu projektu un pasākumu īstenošana” – 317 *euro*.

1.tabula
Kopējais budžeta līdzekļu izlietojums un budžeta izpilde

Nr.p.k.	Finansialie rādītāji	2015.gadā faktiskā izpilde (EUR)	2016.gadā	
			apstiprināts likumā (EUR)	faktiskā izpilde (EUR)
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	2 026 302	2 106 137	1 964 706
1.1.	dotācijas	1 983 107	2 097 340	1 964 389
1.2.	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi		-	-
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība	43 195	8 797	-
1.4.	ziedojumi un dāvinājumi		-	-
	Uzturēšanas izdevumu transferti		-	317
2.	Izdevumi (kopā)	2 024 998	2 106 137	1 965 799
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā)	1 987 519	2 060 187	1 922 706
2.1.1.	kārtējie izdevumi	1 985 909	2 060 187	1 922 060
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	1 610	-	646
2.2.	izdevumi kapitālieguldījumiem	37 479	45 950	43 093

2.2. Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu izlietojuma efektivitātes izvērtējums

2. tabula
PTAC 2016.gada rezultatīvo rādītāju izpilde

Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2016.gadā plānotais	2016.gada izpilde
Īstenoti preču vai pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekti (projektu skaits)	8	8
Īstenoti bīstamo iekārtu uzraudzības projekti (projektu skaits)	1	1
Īstenoti valsts metroloģiskās uzraudzības projekti (projektu skaits)	2	2

Veikta tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas vietu pārbaude (skaits)	895	1 099
Veikta fasēto preču kontrole uzņēmumos (pārbaūžu skaits)	50	51
Veikta bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaude (pārbaūžu skaits)	85	89
Veikta mērīšanas līdzekļu pārbaude (pārbaūžu skaits)	70	71
Veikta prioritāro jomu drošuma un atbilstības novērtēšanas projektu preču testēšana un ekspertu piesaiste (ekspertīžu skaits)	150	154
Organizēti uzņēmēju informēšanas pasākumi (skaits)	1	1
Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (iesniegumu un sūdzību skaits)	1 800	2 485
Sniegtas konsultācijas patērētājiem un juridiskām personām (konsultāciju skaits)	35 000	39 606
Izskatīto strīdu skaits Patērētāju strīdu izskatīšanas komisijā	250	2
Īstenoti patērētāju ekonomisko interešu aizsardzības projekti (projektu skaits)	8	8
Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomā (lietu skaits)	175	260
Izsniegto (pārreģistrēto) licenču skaits kredītdevējiem	56	59
Ārpusstiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība (licencēto komersantu skaits)	24	29
Īstenoti pasākumi saistībā ar konstatētajiem pārrobežu pārkāpumiem ES	10	11
Sniegtas konsultācijas patērētājiem par viņu tiesībām pārrobežu darījumos ES	550	2307
Izskatītas patērētāju pārrobežu sūdzības ES	210	466

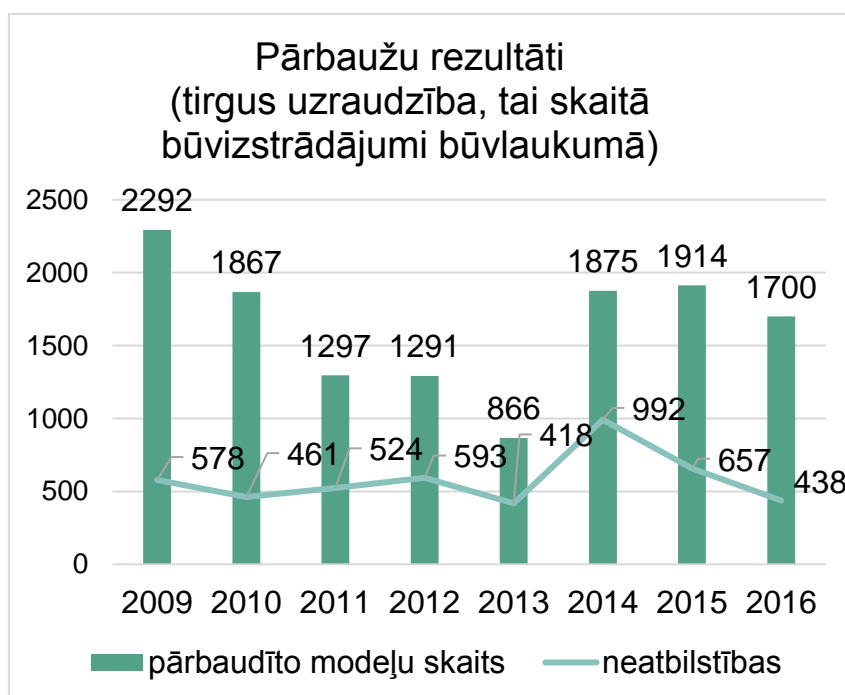
2016.gada ietvaros plānotie rezultatīvie rādītāji pārsvarā ir sasniegti vai nedaudz pārsniegti. Saistībā ar viena Latvijā reģistrēta komersanta darbību, par kuru tiek saņemts daudz sūdzību, būtiski pārsniegti rezultatīvie rādītāji pārrobežu konsultāciju sniegšanā un sūdzību izskatīšanā.

Nav sasniegts rezultatīvais rādītājs strīdu izskatīšanā Patērētāju strīdu risināšanas komisijā, ņemot vērā, ka tā tika izveidota tikai gada otrajā pusē.

2.3. PTAC darbības rezultāti 2016. gadā un to izvērtējums

2.3.1. Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība

2016.gadā ir pārbaudīti **1700 preču modeļi**, no kuriem neatbilstības konstatētas **438 modeļiem (26%)** (tai skaitā 577 būvizstrādājumu modeļi, neatbilstības konstatētas 155 būvizstrādājumiem (27%)). Tirgus situācijas izpētei tika veikti 239 apsekojumi prioritārajos uzraudzības virzienos. 172 pārbaudes veiktas par cenu norādīšanas kārtības ievērošanu.



2. att. Tirgus uzraudzības pārbažu rezultāti

Analizējot uzraudzības rezultātus var secināt, ka situācija Latvijas tirgū uzlabojas un pēdējos gados ir novērota pozitīva tendence, neatbilstību īpatsvara samazināšanās. Izvērtējot konstatētās neatbilstības konstatējams, ka 50% no tām ir būtiskas neatbilstības, piemēram-

- nav veikta atbilstības novērtēšana (nav pierādījumu tam, ka ražotājs vai importētājs būtu pārliecinājies, ka prece atbilst noteiktajām prasībām, ir droša un nerada risku cilvēku dzīvībai un veselībai);
- prece rada risku un var apdraudēt cilvēka dzīvību un veselību;
- būvizstrādājumi iebūvēti neatbilstoši paredzētajiem mērķiem.

Tirgus uzraudzības rezultātā ir nodrošināta neatbilstošu preču izņemšana no tirgus. Gandrīz visos gadījumos komersanti ir sadarbojušies un veikuši korektīvās darbības brīvprātīgi, tikai attiecībā uz vienu komersantu PTAC ir pieņēmis lēmumu, uzliekot par pienākumu veikt korektīvās darbības attiecībā uz neatbilstošu būvizstrādājumu.

3.tabula
2016.gadā izņemto 154 preču modeļu ekspertīžu rezultāti

Preču grupas	Ekspertīžu skaits	Atbilst	Neatbilst	Konstatētās neatbilstības
Būvizstrādājumi (siltumizolācijas materiāli)	5	3	2	Spriegums pie 10% deformācijas
Elektropreces (LED prožektoru, LED/CFL spuldzes)	43	14	29	Elektrošoka risks Rada elektromagnētiskos traucējumus
Rotaļlietas	31	30	1	Pārsniegti skaņas limiti
Transportējamās spiedieniekārtas (SNG baloni)	11	2	9	Neatbilst metināto šuvju kvalitāte un izturība pret lieci
Spiedieniekārtas (ātrvārāmie katli, ugunsdzēsamais aprāts)	6	2	4	Neprognozējama darbība. Nenodrošināta aizsardzība pret pārspiedienu. Katlu var atvērt, kad tajā ir spiediens.
Mašīnietkārtas (rokas instrumenti)	8		8	Nepietiekami nostiprināts aizsargs; Neatbilstošs materiāls
Ķīmiskās vielas patēriņa precēs (tekstilizstrādājumi, ādas izstrādājumi, rotas lietas)	45	43	2	Pārsniegta pieļaujamā kadmija norma
Bērnu preces (gultiņas, augstie krēsli)	5	1	4	Sīkas detaļas, ir iespēja izspiest gala līstes, neatbilstošas spraugas

No 154 preču modeļiem, kas tika nodoti ekspertīzei, neatbilstības konstatētas 59 modeļiem, kas sastāda 38%. Veiktas 6 pārbaudes slēpošanas trasēs, novērtējot slēpošanas trases drošumu.

Ķīmiskie riski patēriņa precēs

Pārskata periodā testēšanai tika izņemti 45 patēriņa preču paraugi, nosakot vai tajos nav pārsniegti noteiktu ķīmisko vielu ierobežojumi (azokrāsvielas gultas veļā, hroms (VI) ādas izstrādājumos, niķelis un kadmija rotaslietās). Projekta ietvaros izņemti šādi preču paraugi: 16 gultas veļas komplekti, 15 ādas izstrādājumi un 14 rotaslietas. Gultas veļai, ādas izstrādājumiem un 12 rotaslietu paraugiem neatbilstības netika konstatētas, savukārt 2 rotaslietu paraugiem konstatēts, ka kadmija

(kancerogēna, mutagēna un reproduktīvajai sistēmai toksiska viela) saturs pārsniedz pieļaujamo normu (1,4 un 170 reizes). Abi neatbilstošie rotaslietu modeļi (10 vienības) tika izņemti no tirgus.



Metāla gredzens, izmērs M/L,
JA 493, 06130065, EAN
5060225240051

Iemesls: kadmija saturs auskaros 1,4 reizes pārsniedz pieļaujamo normu

Ražots Ķīnā

Izplatītājs: ABAKHAN FABRICS

EESTI, JSC, Igaunija

Izplatītājs Latvijā: ABAKHAN
FABRICS EESTI Latvijas filiāle, JSC



Metāla auskari, PARFOIS,
139940PA/52107218/LAD, EAN
5606428361867

Iemesls: kadmija saturs auskaros 170 reizes pārsniedz pieļaujamo normu

Ražots Ķīnā

Ražotājs: PARFOIS - BARATA &
RAMILO, S.A., Portugāle

Izplatītājs Latvijā: DI POM, Ltd.

3. att. Rotaslietu paraugi, kuriem tika konstatētas neatbilstības

Bērnu preču drošuma uzraudzība

Akustiskās rotaļlietas (PROSAFE JA2014 kopprojekts)

Atkārtota un ilgstoša iedarbība augstam skaņas līmenim var izraisīt dzirdes bojājumus un stresa palielināšanos bērniem. Skaļas un trokšņainas rotaļlietas var radīt veselības kaitējumu bērnu dzirdei. Eiropas kopprojekta ietvaros tika veikta ekspertīze 30 akustisko rotaļlietu paraugiem. No tiem 1 rotaļlietu paraugam konstatētas neatbilstības – tā radītā skaņa pārsniedz impulstrokšņu un ilgstošu trokšņu maksimālo pieļaujamo stiprumu, līdz ar to pastāv dzirdes traucējuma risks bērniem. Neatbilstošā rotaļlieta izņemta no tirgus.



Rotaļu trompete TOY BAND PLAY

Tips/modeļa numurs/svītru kods: TR
3831.2, EAN 047663144436

Iemesls: pārsniedz maksimāli pieļaujamo
skaņas spiediena līmeni

Ražotājs: BONTEMPI S.p.A./i Com
S.p.A., Itālija

Izplatītājs: SIA "FOBOSS VIENS",
Lizuma iela 1, Rīga

4. att. Akustiskā rotaļlieta, kurai tika konstatētas neatbilstības

Jaunrades šķiltavas

Šķiltavu neapdomīga izmantošana var radīt apdraudējumu, bet īpaša uzmanība jāpievērš tā sauktajām jaunrades šķiltavām, kas vizuāli atgādina citus priekšmetus, piemēram, rotaļlietas, šaujamieročus, pulksteņus, telefonus, mūzikas instrumentus, cilvēka ķermeņa daļas, dzīvniekus, pārtiku, transportlīdzekļus vai tām ir izklaides funkcijas (melodiju atskaņošana, gaismas mirgošana, kustīgas daļas), un tādēļ ir īpaši pievilcīgas bērniem, un var veicināt ugunsnelaimes. 2016.gadā tika veikts 41 apsekojums, galvenokārt Latvijas reģionos. Konstatēti 36 jaunrades šķiltavu modeļi, to tirdzniecība tika apturēta, šķiltavas (53 vienības) iznīcinātas.



5. att. Jaunrades šķiltavas

Diviem šķiltavu modeļiem tika konstatēti pārkāpumi attiecībā uz marķējumu un lietošanas instrukciju, kā arī netika iesniegti atbilstību apliecinājošie dokumenti. Šķiltavas izņemtas no tirgus uz iznīcinātas (27 vienības).

Bērnu preces

Neatbilstošas vai nedrošas ērniem paredzētas preces - gultas, tostarp šūpuļi, saliekamās (ceļojuma) gultas, vairākstāvu un augstās gultas, bērnu augstie krēsli, var radīt virkni savainošanās risku, sākot no nelieliem līdz pat nopietniem savainojumiem, piemēram, bērns var gūt galvas traumu, izkrītot no divstāvu gultas. Bērnu izkrišana no

gultas ir viens no biežākajiem negadījuma veidiem, kas saistīts ar bērnu gultu izmantošanu.¹ 2011.-2015.gadā ES ir ziņots par 22 nedrošām bērnu gultām.

Izmantojot PTAC rīcībā esošo testēšanas aprīkojumu (priekštestēšana), pārbaudīti 10 gultiņu un 10 augsto barošanas krēslu modeļi. 3 bērnu gultiņām un 1 bērnu augstajam barošanas krēslam konstatētas neatbilstības izvirzītajām drošuma prasībām (izkrišanas riski, pirkstu iesprūšanas riski), līdz ar to tās izņemtas no tirgus. 5 bērnu preču paraugi (4 bērnu gultiņas un 1 augstais barošanas krēsls) tika izņemti ekspertīzes veikšanai. 3 bērnu gultiņām ir konstatētas būtiskas neatbilstības, tai skaitā 2 gultiņām atdalās mazas detaļas, līdz ar to radot aizrīšanās risku. 1 gultiņai atdalās gala līstes, līdz ar to pastāv ķermeņa daļu iesprūšanas risks. Neatbilstošās preces ir izņemtas no tirgus.

Izklaides pakalpojumi

Slēpošanas trašu drošuma uzraudzība

Pārskata periodā veiktas 8 pārbaudes slēpošanas trasēs, no tām 6 gadījumos veikts padziļināts slēpošanas trašu drošuma novērtējums (turpmāk – *Novērtējums*), piesaistot drošības ekspertu. *Novērtējumā* tika noteikts riska līmenis, identificētas paaugstināta riska vietas (piemēram, nav norobežota pacēlāja noāķēšanās vieta, t.i., cilvēki var pārvietoties atpakaļ ejošas troses ceļā, nav norobežota nepiederošu personu piekļuve rotējošām iekārtām u.c.), kā arī iekļauta informācija par nepieciešamajiem drošības pasākumiem, lai novērstu konstatētos apdraudējumus. Komersanti ir veikuši korektīvās darbības, strādājot pie konstatēto risku mazināšanas un novēršanas.

Kopumā vērtējot slēpošanas trašu drošumus pēdējā sezonā konstatēts, ka PTAC apstiprinātās *Vadlīniju Slēpošanas trašu drošumam* tiek pakāpeniski ieviestas, ir saskatāmas pozitīvas tendences slēpošanas trašu drošuma uzlabošanā.

Piepūšamās atrakcijas

Piepūšamās rotaļu iekārtas var būt paredzētas publiskai lietošanai vai lietošanai mājas apstākļos (tās tiek klasificētas kā rotaļlietas). Piepūšamajām rotaļu iekārtām, kas paredzētas publiskai lietošanai, ir noteiktas stingras drošuma prasības, ņemot vērā, ka tās paredzētas intensīvai lietošanai (piemēram, attiecībā uz saturošo sienu augstumiem, stiprinājumu skaitu, iekārtas strukturālo integritāti (spiedienu)).

Tā kā mājas lietošanai paredzētās iekārtas projektētas, paredzot, ka tās vienlaicīgi neliels skaits bērnu, to izmantošana publisku pakalpojumu sniegšanā var radīt apdraudējumu lietotājiem.

Pārskata periodā veiktas pārbaudes pie 12 piepūšamo atrakciju iekārtu iznomātājiem, pārbaudot 16 piepūšamo atrakciju iekārtas. 13 iekārtu turpmāka piedāvāšana (iznomāšana) ir apturēta, jo tām konstatētas atkāpes no izvirzītajām drošuma prasībām vai tās nav paredzētas publiskai lietošanai.

Izklaide uz ūdens

Patērētājiem izklaidei uz ūdens tiek piedāvāts ļoti plašs pakalpojumu klāsts, piemēram, ūdens motociklu, veikbordu, airu laivu, plostu, katamarānu, kanoe

¹ <http://www.bernuarsts.lv/index.php?T=24>

laivu, vindsērfingu, kaitbordū, SUP dēļu un kajaku noma, kā arī izbraucieni ar motorlaivām, ūdens slēpēm un ūdens pūšļiem. Pārskata periodā veiktas 10 pārbaudes izklaides uz ūdens pakalpojuma sniegšanas vietās, kuru laikā pārbaudīti pakalpojuma sniegšanas vietās esošie individuālie aizsardzības līdzekļi (peldēšanas līdzekļi, glābšanas vestes un ķiveres) un patērētājiem sniegtā informācija.

Vērtējot patērētājiem piedāvāto drošības aprīkojumu (individuālie aizsardzības līdzekļi, turpmāk – *IAL*) tika konstatēts salīdzinoši neliels neatbilstošo *IAL* skaits attiecībā pret pieejamo skaitu (~6%). Šajā jomā lielākais izaicinājums ir panākt, lai patērētājs pakalpojuma sniedzēja nodrošinātos *IAL* arī izmanto.

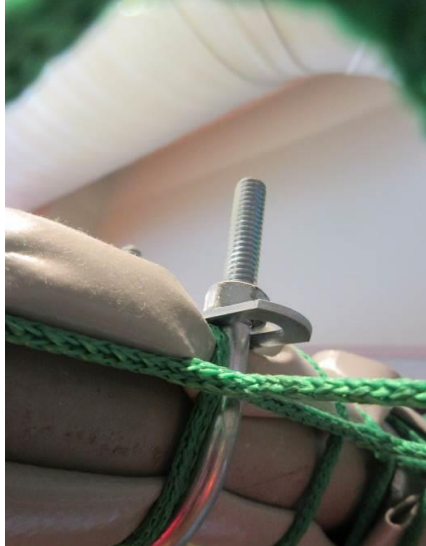
Lielākoties neatbilstības tika konstatētas pie pakalpojuma sniedzējiem, kuru apkalpotais patērētāju skaits ir salīdzinoši neliels, drošības prasību ievērošanas uzraudzība nav ieviesta kā ikdienas darbība, un, iespējams, nav pietiekami finanšu resursi atbilstoša un pietiekama drošības aprīkojuma iegādei.

Nākamajā sezonā, lai vairāk izprastu izklaides uz ūdens piedāvātā pakalpojuma kopskatu, lielāka uzmanība tiks pievērsta pakalpojumu sniedzējiem, kas izklaidi uz ūdens piedāvā kā papildus pakalpojumu, piemēram, kempingi, atpūtas mājas.

Iekštelpu bērnu spēļu laukumi

2016. gadā tika pārbaudīti iekštelpu bērnu spēļu laukumi, lai pārbaudītu bērnu spēļu laukumu atbilstību būtiskajām drošuma prasībām. Pārskata periodā pārbaudīti 10 iekštelpu bērnu spēļu laukumi (Rīgā – 6, Liepājā – 2, Ķekavā – 1, Jūrmalā – 1). Pārbaūžu laikā iekštelpu bērnu spēļu laukumos tika konstatētas neatbilstības būtiskajām drošuma prasībām, tādas kā:

- neatbilstošs pārklājums;
- pārklājums nav nodrošināts visā ietekmes zonā;
- šķērslis ietekmes zonā;
- nav ievērotas drošības zonas/brīvās zonas;
- nav nodrošināta atbilstoša aizsardzība pret nokrišanu;
- galvas, kakla, pirkstu un apģērba iespīlēšanās risks;
- nav nodrošināta aizsardzība pret kāpelēšanu;
- nav nodrošināta laba redzamība (no uzraudzības zonām uz spēlēšanās zonām);
- neatbilstoša izmēra bumbas bumbu baseinā;
- uzstādītas iekārtas, kas nav paredzētas publiskai lietošanai;
- asas malas/izvirzījumi;
- nenosegti metāla elementi; pieejams elektrības vads.



6. att. Asas malas/izvirzījumi

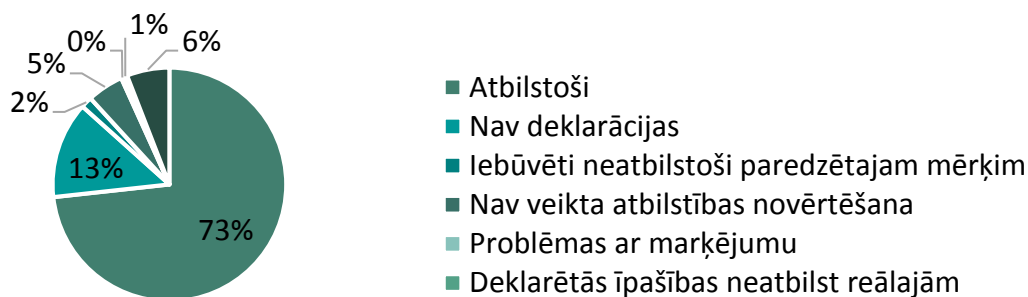


7. att. Pirkstu iespīlēšanās risks

6 pakalpojumu sniedzēji nekavējoties novērsa būtiskākās neatbilstības, pārējie neatbilstības novērsuši PTAC noteiktajos termiņos. Neatbilstības, kas rada vidēju vai zemu risku, pakalpojumu sniedzēji ir daļēji novērsuši vai ir panākta vienošanās par izpildes termiņiem. 2 pārbaudītie iekštelpu spēļu laukumi tiks demontēti saistībā ar plānoto bērnu spēļu laukumu rekonstrukciju.

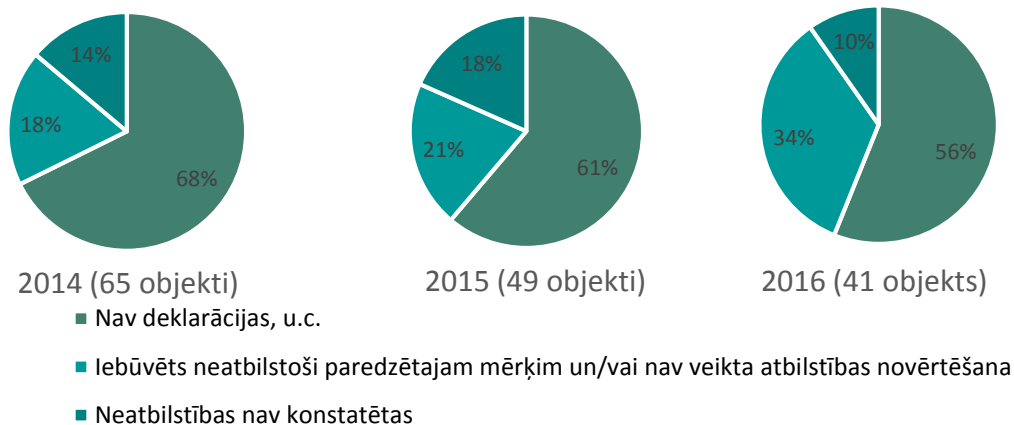
Būvizstrādājumi

Veicot pārbaudes gan būvlaukumos, gan pie ražotājiem, gan tirdzniecības vietās, izskatot saņemto informāciju, PTAC 2016.gadā pārbaudīja 576 būvizstrādājumus, no kuriem 154 ir konstatētas neatbilstības. Neatbilstību sadalījums redzams 8.att. Salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, neatbilstošo būvizstrādājumu skaits tirgū ir samazinājies, bet tas joprojām pārsniedz 20%. Pārbaudīto un neatbilstošo būvizstrādājumu īpatsvars par pēdējiem četriem gadiem redzams 9.attēlā.



8.att. Būvizstrādājumu uzraudzības rezultāti, veicot pārbaudes būvlaukumos un tirgū 2016.gadā.

Pārskata periodā veikta 41 pārbaude būvobjektos, pārbaudot 468 būvizstrādājumus. 23 būvobjektos (56%) konstatētas salīdzinoši nebūtiskas neatbilstības (marķējums, deklarācijas neesamība būvobjektā), 14 būvobjektos konstatētas būtiskas neatbilstības (nav veikta atbilstības novērtēšana, iebūvēts neatbilstoši paredzētajam mērķim), bet tikai 4 būvobjektos (10%) nav konstatētas neatbilstības. Lielākoties būtiskas neatbilstības konstatētas koka konstrukcijām – tās nav novērtētas saskaņā ar Eiropas saskaņoto standartu atbilstoši Regulas Nr.305/2011 prasībām. Savukārt no pārbaudītajiem 468 būvizstrādājumiem- dažādas neatbilstības konstatētas 99 būvizstrādājumiem .

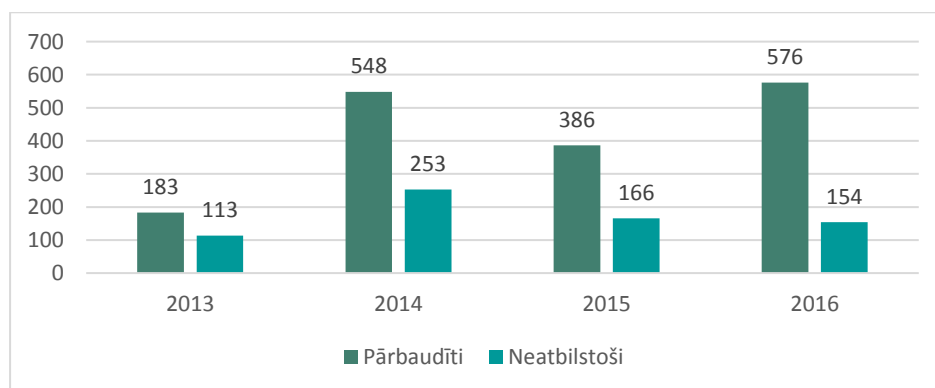


9.att. Neatbilstību sadalījuma pa būvobjektiem par pēdējiem trīs gadiem.

Analizējot pārbažu rezultātus būvlaukumos par pēdējiem trīs gadiem, var secināt, ka salīdzinoši nebūtiskas neatbilstības samazinās, jo 2014.gadā tādi objekti bija 68%, bet 2016. gadā - 56% no pārbaudītajiem. Savukārt objektu skaits, kur konstatētas būtiskas neatbilstības ir pieaudzis no 18% (2014.gadā) līdz 34% (2016.gadā).

Veicot atbilstību apliecinājošu dokumentu pārbaudi būvlaukumos, gadījumos, kad tika konstatētas neatbilstības, vai radās aizdomas par izsniegtā dokumenta pamatotību, tika izsekota piegādes ķēde un pieprasīta informācija no ražotāja vai importētāja. Gadījumā, ja ražotājs atrodas Latvijā, ražotnē tika pārbaudīta ieviestā ražošanas procesa kontroles sistēma. Veicot pārbaudes ražotnē, visbiežāk konstatētās neatbilstības saistītas ar nesakārtotu vai neesošu ražošanas procesa kontroli un neatbilstošu dokumentāciju.

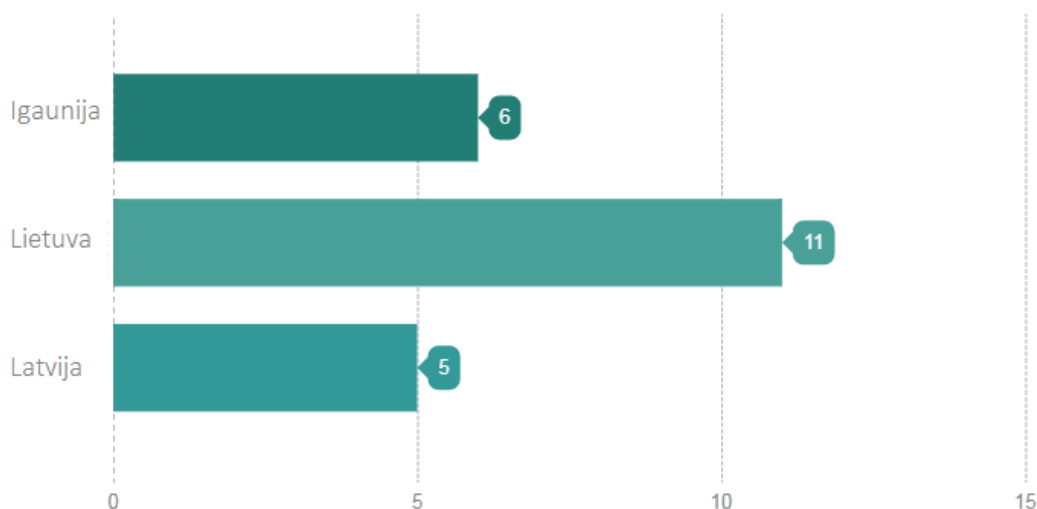
Pavisam kopā, veicot pārbaudes gan būvlaukumos, gan pie ražotājiem, gan tirdzniecības vietās, izskatot saņemto informāciju, PTAC 2016. gadā pārbaudīja 576 būvizstrādājumus, no kuriem 154 gadījumos ir konstatētas neatbilstības. Salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, neatbilstošu būvizstrādājumu skaits tirgū ir samazinājies.



10. att. Būvizstrādājumu uzraudzības rezultāti, veicot pārbaudes būvlaukumos un tirgū

2016. gadā ir īstenots pirmais kopprojekts starp Baltijas valstu kompetentām tirgus uzraudzības iestādēm būvizstrādājumu jomā, pārbaudot siltumizolācijas materiālus - rūpnieciski ražotus putu polistirola (EPS) izstrādājumus.

Sākotnēji tika veikta tirgus izpēte. Baltijas valstīs konstatēti 22 ražotāji, kuru EPS izstrādājumi tiek piedāvāti tirgū. Tā kā ne visu ražotāju EPS izstrādājumi tiek piedāvāti visās dalībvalstīs, pārbaudēm izvēlēts pēc iespējas plašāks ražotāju skaits katrā valstī.



11. att. EPS siltumizolācijas materiālu ražotāju sadalījums starp Baltijas valstīm

Ekspertīzei tika izņemti 16 paraugi: Latvijā 5, Igaunijā 4 un Lietuvā 7 paraugi. Katra dalībvalsts patstāvīgi piesaistīja laboratoriju ekspertīzes veikšanai. Kopprojekta ietvaros 3 no 16 testētajiem EPS izstrādājumu paraugiem konstatēts, ka faktiskā ekspluatācijas īpašības vērtība neatbilst deklarētajai vērtībai (spiedes spriegums pie 10% deformācijas, siltumvadītspējas koeficients). Latvijas ražotāju produktiem nav konstatētas atkāpes attiecībā uz siltumvadītspējas koeficientu, kas ir būtisks rādītājs īstenojot ēkas siltināšanas projektus.

Elektropreces

LED prožektoru uzraudzība (Elektrodrošuma direktīvas (LVD) un Elektromagnētiskās saderības direktīvas (EMC) ADCO kopprojekts)

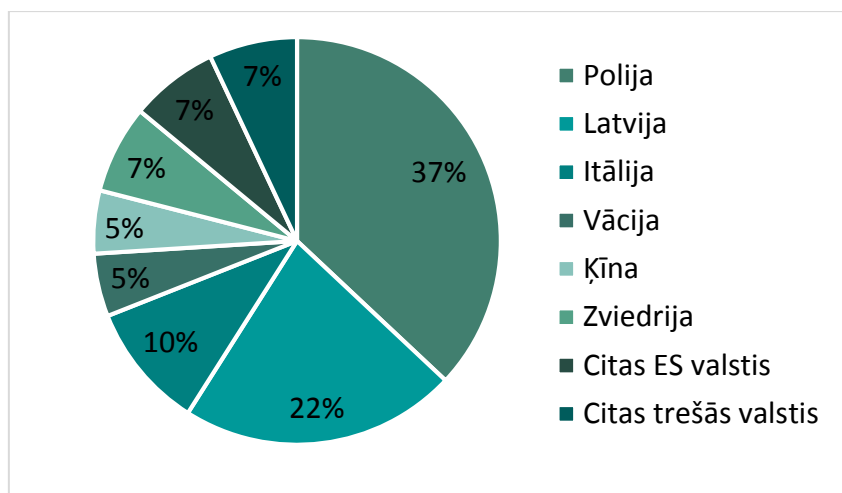
Izvērtējot situāciju tirgū, konstatēts, ka Latvijā nav faktisko LED prožektoru ražotāju, bet ir 5 preču zīmju turētāji. Galvenokārt LED prožektoru tiek importēti no trešajām valstīm (visbiežāk Ķīnas).

16 LED prožektoru modeļiem tika veiktas administratīvās pārbaudes, 12 paraugi paņemti ekspertīžu veikšanai, tai skaitā 4 kontrolpasūtījumu ietvaros interneta veikalos, 2 - sadarbībā ar VID Muitas pārvaldi. Projekta ietvaros tika apskatīti praktiski visi tirgū piedāvātie LED prožektoru.

No 12 testētajiem prožektoru modeļiem, 11 ir konstatētas neatbilstības attiecībā uz elektromagnētisko saderību un elektrodrošuma prasībām. Tikai vienam no pārbaudītajiem paraugiem netika konstatētas neatbilstības normatīvajos aktos noteiktajām būtiskajām prasībām. Neatbilstošie modeļi ir izņemti no tirgus.

LED un CFL spuldžu uzraudzība (PROSAFE JA2014 kopprojekts)

Apkopojot informāciju par tirgū piedāvāto spuldžu ražotājvalsti, redzams, ka galvenokārt preces tiek ievestas no Polijas (37%). 22% no Latvijā piedāvāto spuldžu ražotājiem (preču zīmju turētājiem) ir reģistrēti Latvijā. No valstīm, kas atrodas ārpus ES, tiek importēts pavisam 12% LED un CFL spuldžu, galvenokārt spuldzes tiek ievestas Latvijā no citām ES valstīm.



12. att. Spuldžu ražotāju sadalījums pēc to izcelsmes valstīm

8 LED spuldzes un 2 CFL spuldzes tika izņemtas ekspertīzes veikšanai, lai pārbaudītu to atbilstību elektrodrošuma prasībām. Izņemtie paraugi tika testēti Somijā. 3 modeļiem konstatētas neatbilstības būtiskajām drošuma prasībām. Veiktas 19 administratīvās pārbaudes, lai pārbaudītu 43 LED un CFL spuldžu modeļu atbilstības novērtēšanas veikšanu.

Kopā no tirgus izņemti 3 LED spuldžu modeļi (128 vienības), kas ekspertīzes rezultātā atzīti par neatbilstošiem, kā arī 1 modelis (73 vienības), kam nebija veikta atbilstības novērtēšana, līdz ar to tie var radīt risku cilvēku dzīvībai un veselībai.

Mājsaimniecības elektroiekārtu gatavības un izslēgtā režīma enerģijas patēriņa uzraudzība

16 tirdzniecības vietās pārbaudītas 32 mājsaimniecībā lietojamās elektroiekārtas (23 televizori, 8 monitori, 1 printeris), nosakot to elektroenerģijas patēriņu izslēgtā un gatavības režīmā. Neatbilstības ekodizaina prasībām, kas nosaka ierobežojumu pieļaujamajam elektroenerģijas patēriņam ieslēgtā un gatavības režīmā nav konstatētas.

Mašīniekārtas

Leņķa un taisno slīpmašīnu uzraudzība (PROSAFE JA2014 kopprojekts)

Veicot tirgus izpēti Latvijā, tika konstatēts, ka 15 ražotāji piedāvā dažādus modeļus. Projekta ietvaros uzmanība tiek pievērsta pieprasītākajām precēm, kurām vienlaicīgi bija arī zemāka cena.

Pārskata periodā ir veiktas 5 pārbaudes. Pārbaudīti 5 modeļi, no tiem 4 modeļiem konstatētas nepilnīgas lietošanas instrukcijas, nesatur informāciju, kas nepieciešama iekārtas drošai lietošanai. Visi 5 modeļi tika izņemti ekspertīzes veikšanai. Visiem pieciem paraugiem konstatētas neatbilstības būtiskajām drošuma prasībām - aizsarga fiksācija, ieslēgšanas/izslēgšanas slēdža droša funkcionēšana., No tirgus izņemti visi 5 modeļi (39 vienības).

Spiedvertņu un transportējamo spiedieniekārtu uzraudzība

Mājsaimniecības ātrvārāmo (spiediena) katlu uzraudzība

Pārbaudīti 29 ātrvārāmo katlu modeļi, no tiem 22 neelektriskie un 7 elektriskie ātrvārāmie katli. 5 ātrvārāmo katlu modeļi izņemti uz ekspertīzi. Testēšanas rezultātā 3 modeļiem tika konstatētas būtiskas neatbilstības drošuma prasībām. Veicot kontroli sadarbībā ar muitas iestādi, 2 ātrvārāmo katlu modeļu (308 vienības) laišana brīvā apgrozībā netika atļauta, jo tiem nebija pierādīta atbilstības novērtēšanas veikšana. Veicot administratīvās pārbaudes, konstatēts, ka 13 modeļiem nav veikta atbilstības novērtēšana, to skaitā 3 modeļi nebija marķēti ar CE atbilstības marķējumu. No tirgus ir izņemtas 11 modeļu 393 vienības, tajā skaitā 6 vienības tika iznīcinātas.



Multivāres spiediena katls ar integrētu sildīšanas ierīci,
PROFICOOK, PC-DDK 1048, EAN
kods 4006160104813

Iemesls: Precei nav pierādīta atbilstības novērtēšanas veikšana.

Izgatavots Ķīnā
Ražotājs: Clatronic International GmbH
(Vācija)
Izplatītājs: SIA "Pigu Latvia"

13. att. Spiediena katls, kam konstatētas neatbilstības



Multivāres spiediena katls ar integrētu sildīšanas ierīci,
POLARIS, PPC 0305AD,
EAN kods 5055539105400

Iemesls: Precei nav pierādīta atbilstības novērtēšanas veikšana.

Izgatavots Ķīnā

Ražotājs: Texton Corporation LLC (ASV)

Izplatītājs: SIA "Sibarit"



Spiediena katls, karsējamais,
BANQUET, Allegro, 9 L,
EAN kods 8591022155356

Iemesls: 1) noteiktais maksimālais darba spiediens atšķiras no iestatītā vairāk par 20%; 2) katlu ir iespējams atvērt, pastāvot tajā spiedienam, kas pārsniedz noteikto maksimālo.

Izgatavots Turcijā

Ražotājs: VETRO-PLUS a.s. (Čehija)

Izplatītājs: SIA "Verners VT", SIA "cenuklubs.lv"

14. att. Spiediena katli, kuriem konstatētas neatbilstības

Gāzes iekārtu uzraudzība (ADCO kopprojekts)

Pārbaudīti 17 gāzes iekārtu modeļi, no tiem 11 gāzes plītiņu modeļi un 6 iebūvējamo gāzes plīts virsmu modeļi. Neatbilstības tika konstatētas 14 gāzes iekārtu modeļiem, t.i. 82% no visa pārbaudīto gāzes iekārtu skaita. Analizējot konstatētās neatbilstības, jāatzīmē, ka visiem neatbilstošajiem 14 gāzes iekārtu modeļiem nav pierādīta atbilstības novērtēšanas veikšana, to skaitā 6 modeļi (35% no visa pārbaudīta skaita) pat nebija nodrošināti ar CE atbilstības marķējumu.

Veikto darbību rezultātā komersanti ir izņēmuši no tirgus 180 gāzes iekārtu vienības, no tām 27 iekārtu vienības (iebūvējamās plīts virsmas) tika iznīcinātas.

Novērota tendence, ka Latvijas komersanti laiž tirgū citu ražotāju iekārtas zem savas preču zīmes, tādējādi uzņemoties ražotāja atbildību, bet nepilda attiecīgos pienākumus, piemēram, neveic atbilstības novērtēšanu. Nereti komersanti iesniedz

PTAC dokumentāciju, kas attiecas uz citu ražotāju iekārtām (cita preču zīme, citi modeļi).

Sašķīdināto naftas gāzes (SNG) balonu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts

PTAC 80 tirdzniecības vietās visā Latvijas teritorijā pārbaudīja 633 SNG balonus bez pī zīmes marķējuma. 79 SNG balonu realizācija tika apturēta, jo tiem ir konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām. No tiem 54 SNG baloniem nebija veikta nepieciešamā tehniskā pārbaude, tai skaitā 42 SNG baloniem tika sniegta nepatiesa informācija par tehniskās pārbaudes veikšanu. Korektīvo darbību rezultātā komersanti izņēma no tirgus 58 vienības, tajā skaitā 44 vienības tika iznīcinātas.

Lai pārliecinātos, ka attiecīgās SNG balonu uzpildes stacijas nodrošina tehniskās pārbaudes veikšanu atbilstoši normatīvo aktu prasībām, PTAC ir veicis uzraudzības darbības pie 3 tehnisko pārbaudītu veicējiem. Netika konstatēti apstākļi, kas liecinātu par to, ka tehniskā pārbaude netiek veikta saskaņā ar noteiktajām prasībām. Lai izvērtētu, vai veiktās tehniskās pārbaudes nodrošina, ka SNG baloni bez pī zīmes marķējuma atbilst noteiktajām drošuma prasībām, PTAC izņēma ekspertīzes veikšanai 6 50 litru tilpuma SNG balonus bez pī zīmes marķējuma, kuriem tikko bija veikta tehniskā pārbaude. Visiem 6 baloniem ir konstatētas neatbilstības attiecībā uz prasībām, kuras ir noteiktas šāda veida SNG baloniem šobrīd ES spēkā esošā standartā.

Lai pārbaudītu SNG balonu ar pī zīmes marķējumu atbilstību prasībām tika izņemti 5 27 litru tilpuma SNG balonu paraugi ekspertīzes veikšanai. Testēšanas rezultātā 3 paraugiem tika konstatētas neatbilstības piemērojamā standarta prasībām (2 Baltkrievijas un 1 Polijas ražotāji).

PTAC pārskata periodā ir saņēmis un izskatījis 103 pieteikumus par gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistrāciju PTAC uzturētajā Gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistrā, kā arī informācijas aktualizāciju, tajā skaitā tirdzniecības vietu izslēgšanu no reģistra. Reģistrētas 125 SNG balonu tirdzniecības vietas, bet no reģistra tika izslēgtas 66 tirdzniecības vietas.

Nelaiemes gadījumu datu apkopošanas sistēma

2016.gadā tika uzsākts pilotprojekts par *Nelaiemes gadījumu datu apkopošanas sistēmas* izveidi, lai mērķtiecīgi vāktu informāciju par PTAC uzraudzības kompetencē esošo preču izraisītajām traumām Latvijā. Ņemot vērā to, ka informācijas saņemšanai ir nepieciešama citu institūciju līdzdalība, tika organizētas sarunas ar attiecīgajām institūcijām - Veselības ministriju, Datu valsts inspekciju Valsts darba inspekciju, Valsts policiju, Rīgas Stradiņa universitāti, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu, Bērnu klīniskās universitātes slimnīcu. 2016.gada 7.decembrī PTAC organizēja konferenci "Ievainojumu datu vākšana – stūrakmens nedrošu preču un pakalpojuma izraisīta traumatisma novēršanai", kur pieredzē dalījās Austrijas un Nīderlandes eksperti. Diemžēl Latvijas institūcijas šobrīd nesaredz iespēju nopietnai un strukturētai datu vākšanai par nelaiemes gadījumiem, tā kā veselības aprūpes darbinieki ir ļoti noslogoti ar tiešo darbu. Lai rosinātu pašas sabiedrības iesaistīšanos informācijas sniegšanā par nelaiemes gadījumiem, kas saistīti ar iespējami nedrošām precēm un pakalpojumiem, PTAC sagatavoja un izplatīja bukletus "Nedrošu preču un pakalpojumu izraisīts traumatisms" un plakātus, kas paredzēti izvietojumam ārstniecības

iestādēs, tai skaitā ģimenes ārstu praksēs. Šāda informācija ārstniecības iestādēs, cerams, veicinās notikušā negadījuma pamatinformācijas iegūšanu no cietušā, lai PTAC savas kompetences ietvaros varētu veikt darbības preču vai pakalpojumu drošuma uzlabošanai un risku novēršanai.

2016.gadā PTAC saņēma un izskatīja 15 lietas saistībā ar notikušiem nelaimes gadījumiem, kuru ietvaros 3 preces/iekārtas atzītas par nedrošām.

Cenu norādīšanas kārtības un svara, mēra un pirkuma samaksas pareizas ievērošanas uzraudzības projekts

Pārskata periodā veiktas 189 pārbaudes, no kurām 45 pārbaudes veiktas apbedīšanas pakalpojumu sniegšanas vietās. Neatbilstības normatīvo aktu prasībām konstatētas 21 tirdzniecības un 20 pakalpojumu sniegšanas vietās. 14 pārbaudes veiktas uz sūdzību un saņemtās informācijas pamata, un 3 no tām konstatēti normatīvo aktu pārkāpumi.

Sadarbība ar Valsts ieņēmumu dienesta Muitas pārvaldi

Sadarbībā ar Valsts ieņēmumu dienesta muitas pārvaldi uz robežas pārbaudīts 721 preču modelis. 196 modeļi jeb 27% tika atzīti par neatbilstošiem normatīvajām prasībām, un PTAC sniedza negatīvu atzinumu – “*Neatbilstīgs produkts – Nav atļauts laist brīvā apgrozībā.*”:

4. tabula

Sadarbībā ar VID Muitas pārvaldi pārbaudītās preces

	Pārbaudīti modeļi	Sniegts negatīvs atzinums (modeļi)
Rotallietas	357	102
Elektropreces	121	23
Būvizstrādājumi	108	22
Individuālie aizsardzības līdzekļi	66	31
Spiedieniekārtas	18	5
Mašīnīkārtas	6	3
Citas preces	45	10
Kopā	721	196

Arī pārskata periodā sadarbībā ar Valsts ieņēmumu dienesta muitas pārvaldi 16 preču paraugi bija izņemti uz robežas ekspertīzes veikšanai (14 – elektropreces; 2 spiedieniekārtu kompleksi: 1 ātrvāramais katls un 1 ugunsdzēsības aparāts). 7 preču modeļiem (LED prožektoru) ir konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām, no tiem 3 LED prožektoru modeļiem (43% no kopējā neatbilstošo modeļu skaita) konstatētas būtiskas drošuma neatbilstības.

ES ātrās ziņošanas sistēma RAPEX

Pārskata periodā PTAC ES ātrās ziņošanas sistēmā RAPEX iesniedza **28** ziņojumus par atklātām nedrošām precēm:

- 11 ziņojumi par nedrošu preci saskaņā ar Vispārējo preču drošuma direktīvas (VPDD) 12.pantu (prece, kurai noteikts nopietns risks): rotaļlietas – 2, spuldzīšu virtenes – 1, kāpnes – 1, būvmateriāli – 1, spiedieniekārtas – 1, multivārāmais katls – 1, kosmētika – 3, bižutērija – 1;
- 12 ziņojumi saskaņā ar VPDD 11.pantu (preces, kurām noteikts zemāks risks par nopietnu) – rotaļlietas – 2, būvmateriāli – 2, elektropreces – 8;
- 5 ziņojumi ievietoti sadaļā „Informācijai” (prece, kurai paziņojumā nav iekļauta visa citām dalībvalstīm vajadzīgā informācija): rotaļlietas – 1, kāpnes – 1, bižutērija – 1, bērnu rati – 1, jaunrades šķiltavas – 1.

PTAC ES ātrās ziņošanas sistēmā RAPEX iesniedzis **26** reakcijas ziņojumus: 8 par rotaļlietām, 3 par elektroprecēm, 3 par tekstilizstrādājumiem, 2 par bērnu precēm, 2 par bižutēriju, 2 par ķīmiskiem izstrādājumiem, 1 par kosmētikas precēm, 2 par mašīnietkātām un 3 cita veida precēm.

2.3.2. Valsts metroloģiskā uzraudzība un bīstamo iekārtu tehniskā uzraudzība

Mērīšanas līdzekļu uzraudzība

Pārskata periodā veikta **71** metroloģiskās uzraudzības pārbaude:

- pārbaudot 236 mērīšanas līdzekļus lietošanas vietās, neatbilstības konstatētas 33 modeļiem jeb 14%;
- pārbaudot 64 mērīšanas līdzekļu modeļus tirdzniecības vietās, neatbilstības konstatētas 24 modeļiem, jeb 38%.

Metroloģiskā uzraudzība mērīšanas līdzekļu lietošanā

Pārbažu rezultātā 24 uzņēmumos (50 % no kopējā pārbaudīto uzņēmumu skaita) konstatētas neatbilstības. Minēto uzraudzības darbību ietvaros:

- realizēts projekts „*Siltumenerģijas skaitītāju lietošanas uzraudzība*”, pārbaudot 15 uzņēmumos, pārkāpumi konstatēti 6 uzņēmumos (par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīti 9 siltumenerģijas skaitītāji jeb 18% no kopējā pārbaudīto siltumenerģijas skaitītāju skaita);
- realizēti uzraudzības pasākumi saistībā ar neautomātisko svaru lietošanu, tajā skaitā 12 uzņēmumos tiešās tirdzniecības vietās un 3 pasta pakalpojumu sniegšanas vietās. Neatbilstības konstatētas 11 gadījumos (vienā gadījumā konstatēts, ka svāriem nav veikta atbilstības novērtēšana; konstatēta 6 neverificētu un 1 nepareizi uzstādītu svaru lietošana; konstatēti gadījumi, kuros nav nodrošināta mērīšanas procesu pareiza izpilde);
- pārbaudīta uz spiedieniekārtu kompleksiem uzstādīto manometru metroloģiskā atbilstība (5 uzņēmumos), neatbilstības konstatētas 3 gadījumos;
- veikti degvielas uzpildes aparātu metroloģiskie testi vienā uzņēmumā (2 iekārtas), neatbilstības nav konstatētas.

Mērīšanas līdzekļu tirgus uzraudzība

Pārbaudīti 42 ūdens patēriņa skaitītāju modeļi, no kuriem 12 modeļiem konstatētas neatbilstības, tajā skaitā:

- 3 modeļiem būtiskas neatbilstības (nav veikta atbilstības novērtēšana);
- 9 modeļiem cita rakstura neatbilstības (nebija pievienota normatīvajos aktos paredzētā pavaddokumentācija – 5 gadījumos ražotāja atbilstības deklarācija, 4 gadījumos lietošanas instrukcija valsts valodā);

Pārbaudīti 22 neautomātisko svaru modeļi, no kuriem 12 modeļiem konstatētas neatbilstības, tajā skaitā:

- 4 modeļiem būtiskas neatbilstības (nav pierādījumu, ka veikta atbilstības novērtēšana);
- 8 modeļiem cita rakstura neatbilstības (CE atbilstības marķējums un metroloģiskais papildmarķējums neatbilst normatīvo aktu prasībām, neatbilstoši sagatavotas atbilstības deklarācijas).

Saskaņā ar inspicēšanas institūciju iesniegto informāciju sagatavots pārskats par inspicēšanas institūciju verificētajiem mērīšanas līdzekļiem 2016.gadā:

- atkārtoti verificēti 406 619 mērīšanas līdzekļi, no kuriem par nederīgiem atzīti 31 446 jeb 7,7 % mērīšanas līdzekļi;
- pirmreizēji verificēti 12 733 mērīšanas līdzekļi, no kuriem par nederīgiem atzīti 32 jeb 0,25 % mērīšanas līdzekļi.

Fasēto preču kontrole uzņēmumos

Prioritārā uzmanība preču kontrolē tika pievērsta alkoholiskajiem dzērieniem, saldējumam, parfimērijai un kosmētikai, tajā skaitā īstenots projekts “Fasētā saldējuma metroloģiskā uzraudzība”. Attiecībā uz fasēto preču satura faktisko daudzumu pārbaudītas (veikti statistiskās kontroles testi) **208** fasēto preču partijas, neatbilstības konstatētas 32 partijām (15,4% no kopējā pārbaudīto skaita).

5. tabula
Fasēto preču pārbaudes rezultāti

Pārbaudīto produktu grupas	Pārbaudīto partiju skaits	Neatbilstošo partiju skaits
Saldējums	72	12
Parfimērija un kosmētika	62	5
Alkoholiskie dzērieni	40	9
Citi produkti	31	6
Kopā	208	32

Analizējot saldējuma tirgus struktūru, secināms, ka šajā sektorā ir augsts ārvalstu tirgus dalībnieku īpatsvars, kuru realizētais produkcijas daudzums pārsniedz 60% no kopējā apjoma. Izvērtējot fasētā saldējuma pārbažu rezultātus, secināms, ka 35% no pārbaudītajiem saldējuma uzņēmumiem konstatēti normatīvo aktu pārkāpumi attiecībā uz fasēto preču satura faktisko daudzumu.

Lielāks neatbilstību īpatsvars vērojams **saldējuma vairumtirdzniecības** uzņēmumos, kuros konstatētas 9 neatbilstošas fasēto preču partijas (kas ir 33,3% no šajos uzņēmumos kopā pārbaudītajām 27 fasēto preču partijām). Lai turpmāk nepieļautu neatbilstošu preču nonākšanu tirdzniecībā, izplatītāji saistībā ar konstatētajām neatbilstībām attiecībā uz satura faktisko daudzumu ir veikuši izmaiņas ar preču piegādātājiem noslēgtajos pirkuma – pārdevuma līgumos, nosakot, ka piegādātāji nes pilnu atbildību par fasēto preču atbilstību kvalitātes prasībām.

Savukārt **saldējuma ražošanas** uzņēmumos konstatētas 3 neatbilstošas fasēto preču partijas (kas ir 6,7% no pārbaudītajām 45 partijām). Saldējuma ražošanas uzņēmumos konstatētas neatbilstības attiecībā uz masas mērvienībās norādīto satura faktisko daudzumu pārsvarā saistītas ar nepietiekošu tehnoloģiskā procesa kontroli: saldējuma fasēšanas līnijas (tilpuma dozatori) netiek regulētas, ņemot vērā produkta konsistenci, kura mainās atkarībā no saldējuma uzputojamības pakāpes.

Bīstamo iekārtu uzraudzības joma

Bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudes veiktas prioritāri iekārtu grupām – spiedieniekārtu kompleksiem un katliekārtām (īstenots projekts “*Katliekārtu un spiedieniekārtu kompleksu uzraudzība*”) un liftiem, konkrēti platformas liftiem cilvēkiem ar kustību traucējumiem.

Pārskata periodā pārbaudītas 500 bīstamās iekārtas, 222 iekārtu (44% no kopējo pārbaudīto iekārtu skaita) lietošanā konstatēti pārkāpumi, tajā skaitā 52 iekārtām (23% no kopējā neatbilstošu iekārtu skaita) konstatētas būtiskas neatbilstības (nebija reģistrētas bīstamo iekārtu reģistrā, nebija veiktas tehniskās pārbaudes).

Apkopojot 2016. gada uzraudzības rezultātus, konstatēts, ka:

- 1) 12 % no lietošanā esošajām ***katliekārtām un spiedieniekārtu kompleksiem*** konstatētas neatbilstības prasībām, tajā skaitā:
 - 89 % gadījumu neatbilstības ir dokumentāra rakstura un neietekmē iekārtu drošu lietošanu;
 - 11 % gadījumu (1 spiedieniekārtu komplekss, saldēšanas iekārta) konstatēts, ka nav veikta iekārtas atbilstības novērtēšana. Ņemot vērā, ka, iespējams, sistemātiski veikta saldēšanas iekārtu nodošana lietošanā un reģistrēšana *BIR* bez atbilstības novērtēšanas, 2017. gadā plānojama *BIR* reģistrēto saldēšanas iekārtu uzraudzība, lai izvērtētu iekārtu atbilstību noteiktajām prasībām.
- 2) 67 % no pārbaudītajiem ***liftiem*** ir neatbilstoši (24 lifti no 36 pārbaudītajiem liftiem), tajā skaitā:
 - tehniskās pārbaudes nebija veiktas 11 liftiem, t.i., 46 % no visiem neatbilstošajiem liftiem;
 - neatbilstošs tehniskais stāvoklis konstatēts 5 liftiem, t.i., 21 % no visiem neatbilstošajiem liftiem,
- 3) no 6 pārbaudītajiem ***platformas liftiem cilvēkiem ar kustību traucējumiem*** 5 iekārtas nav reģistrētas bīstamo iekārtu reģistrā, kā arī nodotas lietošanā bez atbilstības novērtēšanas (uzstādītas 2009., 2010., 2013.gadā).

Uzraudzības rezultāti liecina par iespējamām sistemātiskām neatbilstībām konkrētajā jomā un augstu riska pakāpi, ka arī *BIR* reģistrētajiem platformas liftiem (pašlaik reģistrēti 48 platformas lifti, uzstādīti laikā posmā no 1999. līdz 2016.gadam) nav veikta atbilstības novērtēšana.

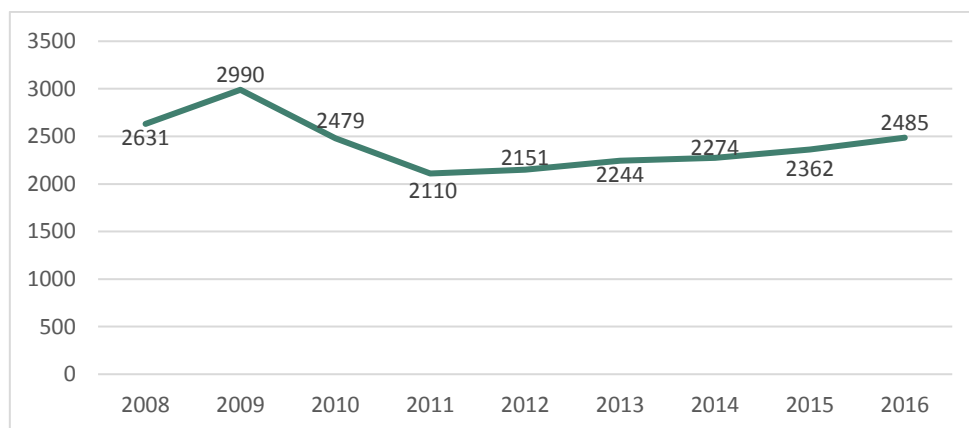
Ņemot vērā uzraudzības rezultātus, liftu un platformas liftu cilvēkiem ar kustību traucējumiem uzraudzība ir izvirzīta kā prioritāte 2017.gadā.

Sadarbība ar Vides pārraudzības valsts biroju un Valsts vides dienestu saistībā ar bīstamo iekārtu lietošanu:

- izvērtētas 14 rūpniecisko avāriju novēršanas programmas un uzņēmumu drošības pārskati, 9 gadījumos sniegti priekšlikumi to pilnveidošanai Vides pārraudzības valsts birojam;
- PTAC pārstāvji piedalījušies 14 rūpniecisko avāriju riska izvērtējuma komisijas sēdēs, kā arī 34 paaugstināta riska uzņēmumu kompleksajās pārbaudēs. Pārbaūžu rezultātā 17 uzņēmumos konstatēti pārkāpumi.

2.3.3. Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana

2016. gadā izskatītas 2485 patērētāju sūdzības. Salīdzinot ar 2015. gadu, izskatīto sūdzību skaits ir palielinājies par 123 sūdzībām jeb par 5,2%. No saņemtajām 2485 sūdzībām izskatīšanai PTAC, centrālajā iestādē – Rīgā iesniegta 2421 sūdzība, Daugavpils reģionālajā pārvaldē – 64 sūdzības.

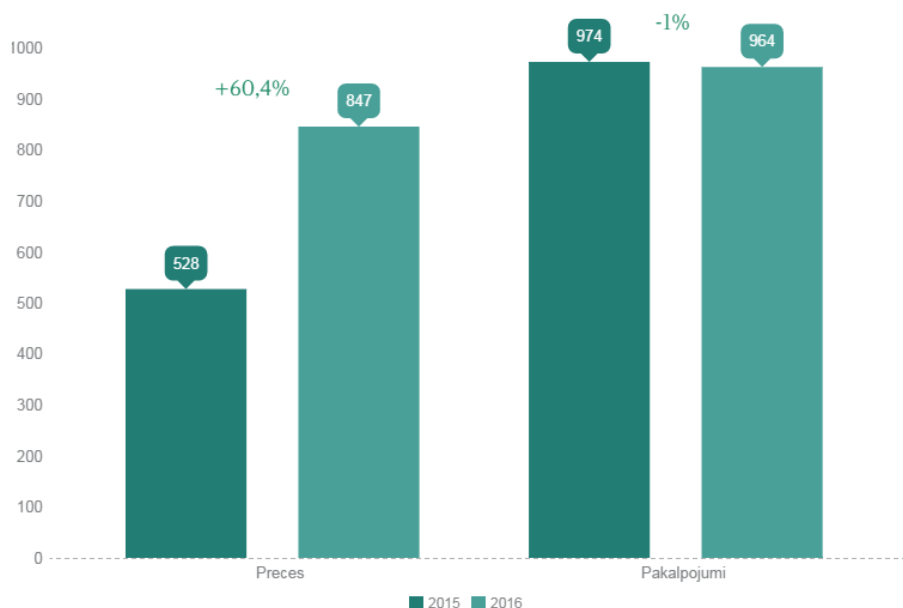


15. att. Izskatītas sūdzības 2008. g.-2016. g.

2016. gadā par 70,6% palielinājies sūdzību skaits par ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas pakalpojumiem (2016. gadā – 29; 2015. gadā – 17 sūdzības). Par 50,9% vērojams arī sūdzību skaita kāpums par distances līgumu pakalpojumiem (2016. gadā – 264; 2015. gadā – 175 sūdzības). Sūdzību pieaugumu varētu saistīt ar dažu komersantu negodprātīgu rīcību, nenodrošinot patērētājiem līgumsaistību izpildi saskaņā ar noslēgtajiem distances līgumiem un ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas noslēgtajiem līgumiem, kā arī samaksātās naudas summas neatmaksāšanu par nepiegādātu preci vai nesaņemtu pakalpojumu. 2016. gadā par 36,8% pieaudzis sūdzību skaits arī par avio pakalpojumiem (2016. gadā – 264; 2015. gadā – 193 sūdzības). Sūdzību skaits par elektronisko sakaru pakalpojumiem ir palicis iepriekšējā gada līmenī (2016. gadā – 95; 2015. gadā – 96 sūdzības).

Savukārt 2016. gadā, salīdzinot ar iepriekšējo gadu, par 72,6% samazinājies sūdzību skaits par tūrisma pakalpojumiem (2016. gadā - 46; 2015. gadā - 168 sūdzības). Jāatzīmē, ka 2015. gadā bija saņemts ievērojams sūdzību skaits par viena komersanta līgumsaistību neizpildi saistībā ar noslēgtajiem tūrisma pakalpojumiem, ar ko ir izskaidrojams sūdzību skaita kritums par tūrisma pakalpojumiem šajā gadā. 2016. gadā

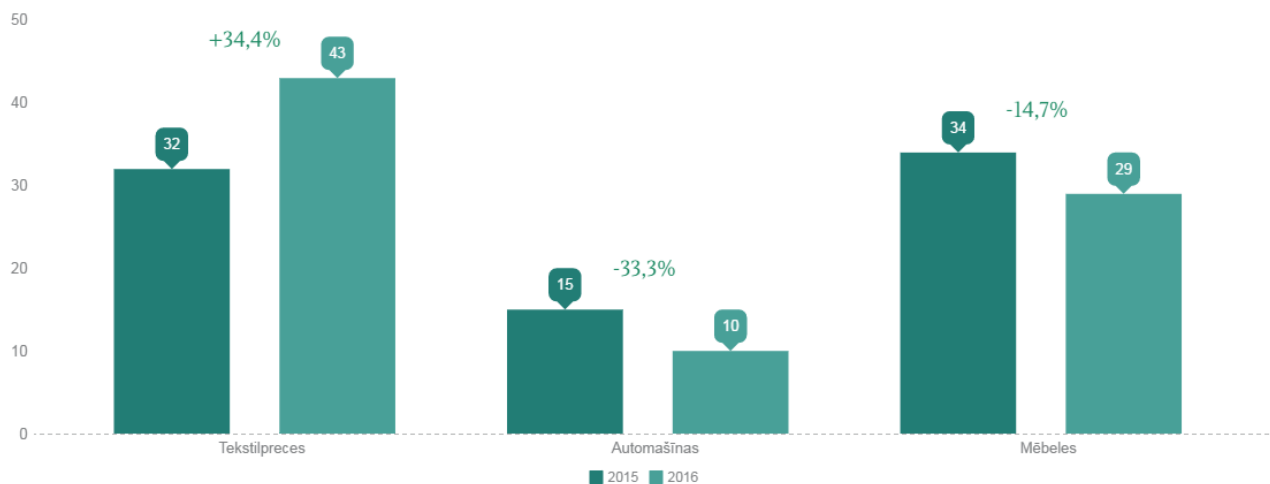
par 50% samazinājies sūdzību skaits par ķīmiskās tīrīšanas pakalpojumiem (2016. gadā – 6; 2015. gadā – 12 sūdzības), kā arī par 27,5% krities sūdzību skaits par īres un komunālajiem pakalpojumiem (2016. gadā – 132; 2015. gadā – 182 sūdzības).



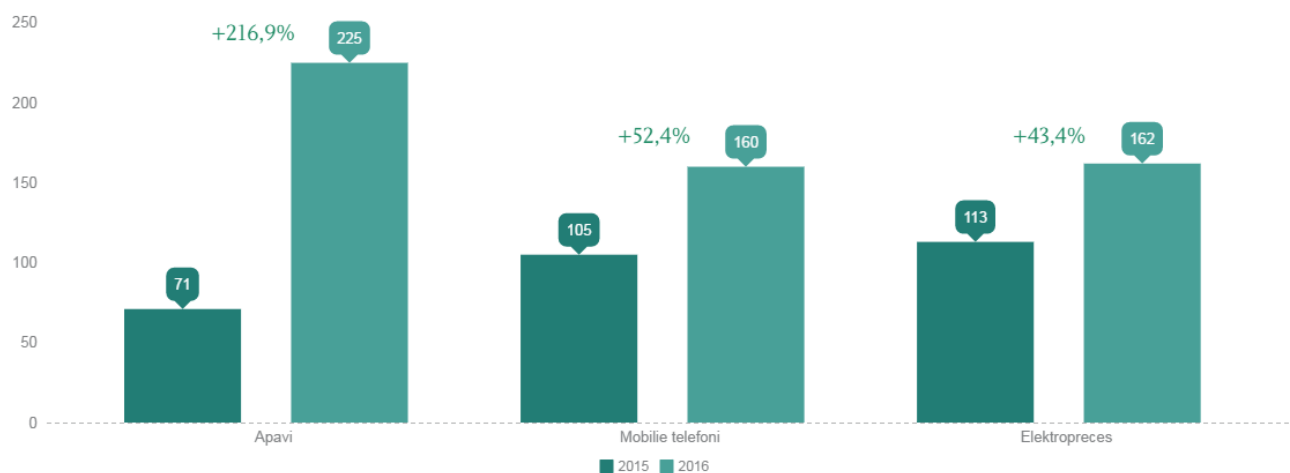
16.att. Sūdzību skaits precēm un pakalpojumiem 2015. un 2016. gadā

Sūdzībās patērētāji izteikuši šādas pretenzijas:

- 847 gadījumos – par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm;
- 964 gadījumos – par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem;
- 9 gadījumos – par prasījuma izskatīšanas pārkāpumiem;
- 233 gadījumos – par komercpraksi, reklāmu, e-komerciju;
- 103 gadījumos – par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu un netaisnīgiem līguma noteikumiem;
- 5 gadījumos – par nepilnīgu, nepatiesu informāciju;
- 1 gadījumā – par nepareizi noteiktu samaksu par pirkumu un svaru vai mēru;
- 405 gadījumos – par citām pretenzijām.



17.att. Sūdzību skaits preču grupām 2015. un 2016. gadā



18.att. Sūdzību skaits preču grupām 2015. un 2016. gadā

Zināmā mērā iemesls šādam sūdzību skaita pieaugumam par dažām precēm varētu būt saistāms ar izmaiņām normatīvajā regulējumā (izmaiņas patērētāja izvirzāmajā prasībā, pierādījumu iesniegšana strīdu gadījumos u.c.).

Sūdzību izskatīšanas rezultāti

Izskatot iesniegtās sūdzības:

- 568 lietās (22,8%) rasts pozitīvs risinājums patērētājiem;
- 1674 lietās (67,4%) sniegts skaidrojums/konsultācija/informācija patērētājiem;
- 146 sūdzības (5,9%) pārsūtītas pēc piekrišanas citām institūcijām;
- 17 sūdzības (0,7%) atsauktas;

- 63 sūdzību (2,5%) atteikts izskatīt un (0,7%) atrodas izskatīšanas stadijā.

Analizējot sūdzību izskatīšanas rezultātus, jāatzīmē, ka 21,3% no kopējo sūdzību skaita, tika rasts patērētājiem pozitīvs risinājums, kas attiecībā pret kopējo sūdzību skaitu 2015. gadā bija 20,6%. Daudzos gadījumos PTAC darbinieki ir snieguši palīdzību strīdu risināšanā, veicot pārrunas ar strīdā iesaistītajām pusēm, panākot patērētājiem pozitīvu risinājumu, taču dažkārt strīdu risināšanu kavē atsevišķu komersantu negodprātīga rīcība, kas saistīta ar izvairīšanos no atbilžu sniegšanas normatīvajos aktos noteiktajā termiņā, neatrašanos preču pārdošanas un pakalpojumu sniegšanas vietā, korespondences saņemšanas nenodrošināšanu juridiskajā adresē, kā arī strīdā iesaistīto pušu neatsaucība. Ir gadījumi, kad komersantiem tiek pasludināts maksātnespējas process vai Valsts Ieņēmumu dienests ir apturējis saimniecisko darbību, kas liedz patērētājiem strīdus sekmīgi atrisināt.

Bieži starp patērētājiem un komersantiem izveidojas strīdi saistībā ar piegādes laikā precēm radītiem bojājumiem. Piemēram, patērētājs veikalā iegādājās televizoru, veikalā preces iepakojums netika atvērts, savukārt atverot iepakojumu mājās pēc mēneša, patērētājs konstatēja, ka televizors ir bojāts – ir bojāts televizora ekrāns. Patērētājs uzskata, ka veikalā saņēma bojātu televizoru, bet komersants uzskata, ka televizoram bojājumu radīja patērētājs, laikā, kad televizors atradās patērētāja valdījumā. Patērētāju tiesību aizsardzību regulējošie normatīvie akti nosaka, ka komersantam ir jānodrošina patērētājam iespēja precī pirms iegādes apskatīt, savukārt patērētājam ir tiesības prasīt, lai precī uzrāda. Tā kā patērētājs veikalā nebija vēlējies precī apskatīt, bet mājās precī apskatīja tikai pēc mēneša, vairs nav iespējams konstatēt, kurā brīdī televizoram tika radīti bojājumi.

Tāpat patērētājiem rodas problēmas ar savu patērētāju tiesību realizāciju, proti, patērētājs ir iegādājies precī un, to lietojot, ir konstatējis precei defektu. Vēršoties pie komersanta, patērētājs konstatē, ka komersanta tirdzniecības vieta (birojs) ir slēgts, kā arī komersants neatbild uz telefona zvaniem, e-pasta vēstulēm. Tomēr patērētājam preces iegādes brīdī tika izsniegts garantijas dokuments par tiesībām vērsties ražotāja autorizētajā servisa centrā. Patērētājs vērsās attiecīgajā servisa centrā un, ievērojot garantijas noteikumus noteikto, servisa centrs novērsa preces defektu. Līdz ar to situācijās, kad preces pārdevējs nevar izpildīt savas saistības pret patērētāju un patērētājam ir izsniegts garantijas dokuments, patērētājs var vērsties pie garantijas saistības nodrošinošā komersanta.

No daudzām patērētāju sūdzībām saistībā ar noslēgtajiem distances un ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas līgumiem izriet atsevišķas tendences, ka komersanti liedz patērētājiem izmantot atteikuma tiesības, izmantojot dažādus argumentus, lai neatmaksātu visu samaksāto naudu, piedāvājot tikai daļēju summu, vai arī neatmaksā naudu vispār, kā arī nepiegādā pasūtītās preces un neatmaksā par tām samaksāto naudu. Piemēram, komersanti atsakās nodrošināt atteikuma tiesības, ja nav saglabāts preces iepakojums, vai ja prece ir izmēģināta.

2016. gadā PTAC saņēma vairāk kā simts sūdzības par SIA “Baltic Able Traders” rīcību, pieņemot interneta veikalā www.2u.lv pasūtījumus un apmaksu, bet, nepiegādājot precī, kā arī neatmaksājot patērētājiem par precī samaksāto naudu. Tāpat tika saņemtas sūdzības par SIA “Cherry Media”, SIA “Perseus Paviljon” un IK “Biznesa Vide” līdzīgu rīcību.

Izskatot sūdzības, konstatēts, ka, patērētājam pasūtot precī interneta vietnēs, distances līgums par preces iegādi tiek noslēgts ar vienu komersantu, savukārt dokumentus par preces iegādi (pavadzīmi, čeku) izsniedz cits komersants. Tādējādi

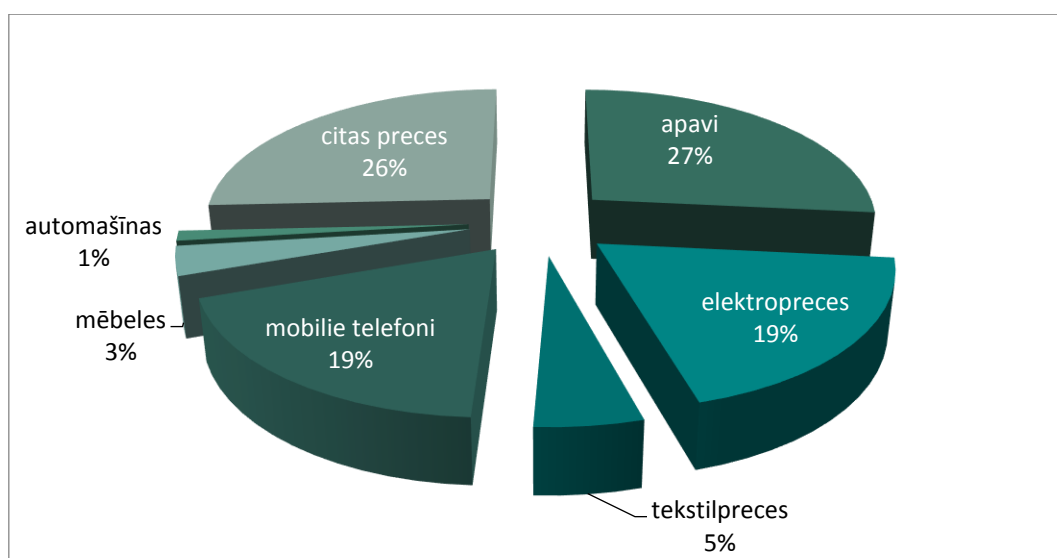
patērētāji tiek maldināti, un patērētājiem tiek apgrūtinātas iespējas pieteikt prasījumus par preces kvalitāti vai atteikuma tiesību realizāciju.

Problēmas rada arī atsevišķu komersantu negodprātīga rīcība, nepildot noslēgtos komplekso tūrisma pakalpojuma līgumus ar patērētājiem un neatmaksājot naudu par nenodrošinātajiem ceļojumiem, kā arī izvairīšanās no naudas atmaksas saistībā ar dažādiem nenotikušiem izklaides pasākumiem.

Atsevišķos gadījumos PTAC lietas materiālus par komersantu iespējamu noziedzīgu nodarījumu izdarīšanu nosūtīja izvērtēšanai Valsts policijas Galvenās kriminālpolicijas pārvaldei.

Sūdzības par precēm

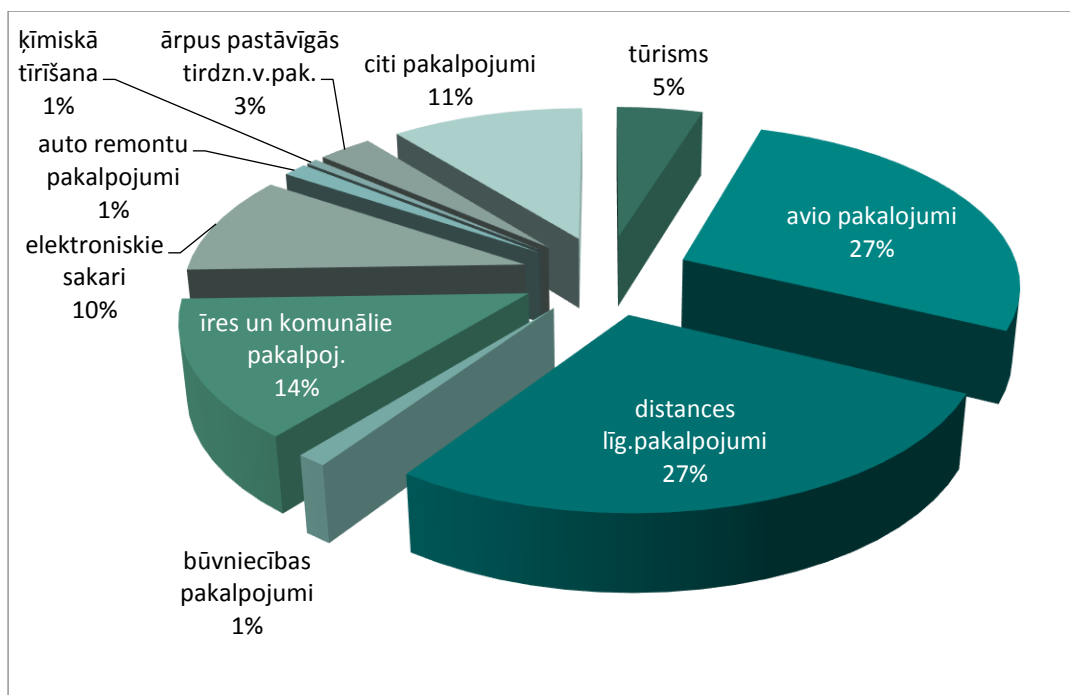
2016. gadā preču segmentā saņemtas 847 sūdzības. Visvairāk sūdzību ir saņemts par apaviem - 26,6% (225 sūdzības), sūdzības par elektroprecēm - 19,1% (162 sūdzības) un mobilajiem telefoniem - 19,0% (160 sūdzības), kam seko sūdzības par tekstilprecēm - 5,1% (43 sūdzības), mēbelēm - 3,4% (29 sūdzības), automašīnām - 1,2% (10 sūdzības) un citām precēm - 25,6% (218 sūdzības).



19. att. Sūdzības par precēm 2016. gadā (847 sūdzības)

Sūdzības par pakalpojumiem

Pakalpojumu segmentā saņemtas 964 sūdzības. Patērētāji sūdzējušies par avio pakalpojumiem - 27,4% (264 sūdzības), distances līgumu pakalpojumiem - 27,4% (264 sūdzības), kā arī par īres un komunālajiem pakalpojumiem - 13,7% (132 sūdzības), kam seko sūdzības par elektroniskajiem sakariem - 9,9% (95 sūdzības), tūrisma pakalpojumiem - 4,8% (46 sūdzības), ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas pakalpojumiem - 3,0% (29 sūdzības), automašīnu remonta pakalpojumiem - 1,3% (13 sūdzības), būvniecības pakalpojumiem - 1,2% (12 sūdzības), ķīmiskās tīrīšanas pakalpojumiem - 0,6% (6 sūdzības), kā arī citiem pakalpojumiem - 10,7% (103 sūdzības).



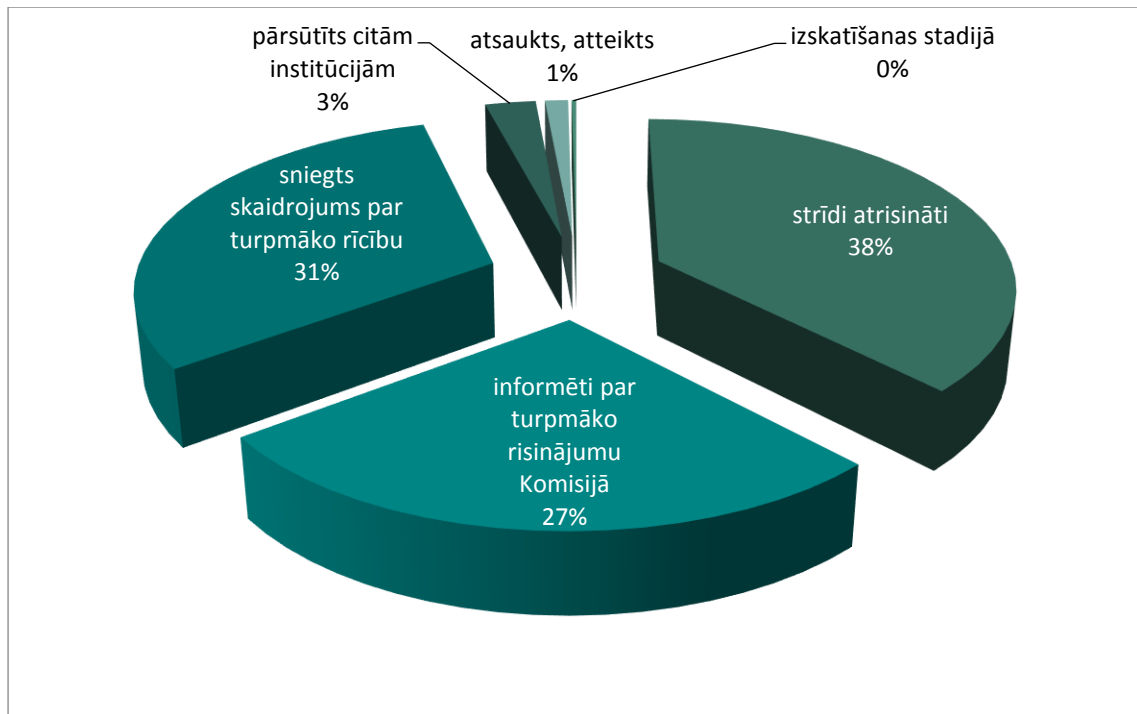
20. att. Sūdzības par pakalpojumiem 2016. gadā (964 sūdzības)

Strīdu risināšana

2016. gadā izskatīti **1232 strīdi** starp patērētājiem un komersantiem pirms to virzīšanas uz Patērētāju strīdu risināšanas Komisiju (turpmāk – Komisija).

Izskatot 1232 saņemtos iesniegumus par strīdiem:

- 465 gadījumos (37,7%) strīdi tika atrisināti;
- 334 gadījumā (27,1%) patērētāji informēti par tiesībām turpināt strīdu risināt Komisijā;
- 382 gadījumos (31,1%) patērētājiem sniegts skaidrojums par turpmāko iespējamo rīcību (nav pareizi uzsākta lietas risināšana, nav Komisijas sastāva, komersanta maksātspēja, cits ārpustiesas risinātājs);
- 33 iesniegumi (2,7%) pārsūtīti pēc piekritības citām institūcijām;
- 6 iesniegumi (0,5%) atsaukti;
- 9 iesniegumu (0,7%) atteikts izskatīt un
- 3 iesniegumi (0,2%) atrodas izskatīšanas stadijā.



21. att. Strīdu risināšana 2016. gadā (1232 strīdi)

Patērētāju strīdu risināšanas Komisija

2016. gadā saskaņā ar grozījumiem Patērētāju tiesību aizsardzības likumā un saskaņā ar Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likumu tika izveidota Komisija. Tās darbību nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības centrs. Komisija izveidota, lai atvieglotu un paātrinātu patērētāju strīdu izskatīšanu. Tās būtiskās priekšrocības:

- bezmaksas process (izņemot pierādījumu iegūšanu, bet, ja Komisija atzītu patērētāja viedokļa pamatotību, tad Komisijai ir tiesības lemt arī par ekspertīzes izdevumu atmaksu);
- ātrāks un efektīvāks process salīdzinājumā ar tiesvedību;
- rekomendējošs raksturs (nav piespiedu izpildes procesa);
- uzticamība (Komisijas sastāvā ir pensionēts tiesnesis un patērētāju un komersantu biedrības pārstāvis);
- komersantu *Melnais saraksts* – ja komersants nepilda lēmumu, informāciju ievieto šajā sarakstā.

Komisija ir izveidota 16 patērētājiem aktuālās jomās – mobilie telefoni, dator tehnika, distances līgumi, apavi, tekstilizstrādājumi, auto tirdzniecība un auto remonts, avio pakalpojumi, tūrisms, telekomunikācijas, elektroniskie sakari, kokapstrāde un mēbeles, optika un optometrija, koferi, somas, kažokādas, tai skaitā šūšana un labošana, logi un durvis, tai skaitā montāža, būvizstrādājumi un jumiņa pakalpojumi.

2016. gadā Komisijā saņemti **25** iesniegumi. No tiem 4 gadījumos strīds tika atrisināts, nevirzot to uz Komisijas sēdi, jo patērētāja prasība tika izpildīta, 3 gadījumos sniegts skaidrojums par turpmākajām darbībām, bet 6 gadījumos atteikts izskatīt, kad 1

gadījumā preces cena nepārsniedza 20,00 EUR, 1 gadījumā preces cena pārsniedza 14 000 EUR u.c.

12 gadījumos strīdu izskatīšanai notikušas Komisijas sēdes, no kurām 11 gadījumos Komisija konstatēja, ka patērētāja prasība ir pamatota, bet 1 gadījumā Komisija noraidīja patērētāja prasību. Visos gadījumos Komisija strīdus izskatīja rakstveida procesā. Vidējais strīdu izskatīšanas ilgums Komisijā 2016. gadā bija 2 mēneši. No 11 Komisijas pieņemtajiem lēmumiem, kuriem iestājies labprātīgās izpildes termiņš, 2 gadījumos komersanti ir izpildījuši patērētāju prasības, 9 gadījumos komersanti prasības nav izpildījuši.

Informācija par komersantiem, kas nav izpildījuši Komisijas lēmumu, tiek ievietota PTAC mājaslapā izveidotajā [Melnajā sarakstā](#).

Viens no patērētājiem vissvarīgākajiem Komisijas pieņemtajiem lēmumiem, kuram jāmaina komersantu prakse attiecībā uz patērētāju tiesību ievērošanu, saistīts ar pārdevēju rīcību, atsakot patērētāju prasījumu izskatīšanu dēļ tā, ka servisa centrs noņem ražotāja garantiju, piemēram, mobilajam tālrunim, ja ir konstatēts vizuāls defekts, kas radies mehāniskas iedarbības rezultātā. Komisija, izskatot strīdu, secināja, ka Patērētāju tiesību aizsardzības likums nosaka pārdevējam pienākumu sniegt patērētājam atbildi uz prasījumu pēc būtības, proti, vai prece atbilst vai neatbilst līguma noteikumiem, un kāds ir konstatētās neatbilstības cēlonis (vai defekts radies ražošanas trūkuma dēļ vai arī dēļ servisa centra konstatētā mehāniskā bojājuma). Tāpat Komisija lēma, ka patērētājam ir tiesības izvēlēties speciālistu, pie kura vērsties, lai saņemtu viedokli par defekta rašanās cēloņiem, pretēji pārdevēja norādītajam, ka par preces atbilstību līguma noteikumiem viedokli sniegt ir tiesīgs tikai sertificēts speciālists vai eksperts.

Vienlaikus, izskatot minēto strīdu, Komisija pauda viedokli, ka attiecībā uz patērētāja izvirzītās prasības (remonts, apmaiņa, cenas samazinājums, pirkuma līguma atcelšana un naudas atmaksa) izpildi, ir jāņem vērā patērētājam radītās neērtības. Konkrētajā gadījumā, lai arī patērētājs izvirzīja prasību veikt mobilā tālruņa remontu, patērētājam, risinot strīdu, nebija iespējams pilnvērtīgi izmantot mobilo tālruni tik ilgi, ka samērīgāk būtu mobilo tālruni apmainīt, nevis nodot remonta veikšanai.

Izskatot patērētāja strīdu ar pārdevēju par atteikuma tiesību izmantošanu no distances līguma ietvaros iegādātas preces, Komisija, izvērtējot strīda apstākļus kopsakarā ar patērētāju tiesību aizsardzību regulējošo normatīvo aktu prasībām, secināja, ka patērētājam ir atteikuma tiesības no distancē iegādātas preces, neskatoties uz iemeslu, kādēļ patērētājs vēlas no preces atteikties. Komisija norādīja, ka atteikuma tiesību būtība ir ļaut patērētājam novērtēt preci un dot iespēju patērētājam izvērtēt saistības, kas izriet no līguma, un preces atbilstību līguma noteikumiem, kā arī aizsargāt patērētāju no riskiem, kas izriet no īpašajiem apstākļiem, kuri saistīti ar distances līguma noslēgšanu. Tāpat Komisija secināja, ka pārdevējs nav tiesīgs ieturēt no preces vērtības jebkādu summu, pamatojoties uz preces vizuālo izskatu, iepakojuma bojājumiem vai citiem iemesliem. Komisija norādīja, ka [Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 Noteikumi par distances līgumu 22.punktā](#) ir uzskaitīti konkrēti gadījumi, kad pārdevējs ir tiesīgs atteikt atteikuma tiesību izmantošanu, tie ir izsmeļoši un nav paplašināmi. Ja pārdevēja ieskatā patērētājs nav saglabājis preces vērtību, tādējādi radot pārdevējam zaudējumus, starp pusēm izveidojas strīds par zaudējumu atlīdzību, kas nav uzskatāms par pamatu nenodrošināt atteikuma tiesības pilnā apmērā. Strīds par radīto zaudējumu apmēru un atlīdzību risināms saskaņā ar Civillikumu un Civilprocesa likumu.

Vienā gadījumā Komisija lēma noraidīt patērētāja izvirzīto prasību pret komersantu. Komisija savu lēmumu pamatoja ar to, ka lietā pastāv pušu pretēji viedokļi un nav citu pierādījumu, kas apliecinātu vienas vai otras puses apgalvojumus, kā arī patērētājs neizmantoja savas tiesības iesniegt dokumentārus pierādījumus, kas apliecinātu patērētāja viedokļa pamatotību. No minētā Komisijas lēmuma secināms, ka patērētājam ir jāveic aktīvas darbības savu tiesību realizācijai, tai skaitā, pierādot sava viedokļa pamatotību.

Citi ārpustiesas strīdu risinātāji un to uzraudzība

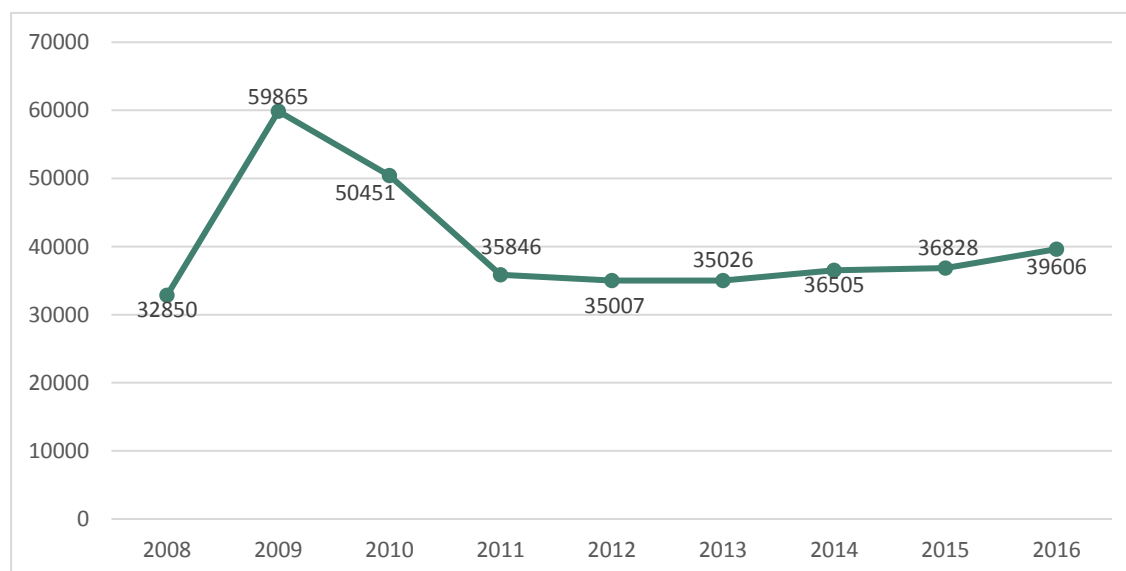
PTAC atbilstoši Patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas likuma prasībām ir veicis izvērtējumu 5 privātajiem patērētāju strīdu risinātājiem par to atbilstību likumā noteiktajām prasībām.

Tā rezultātā sarakstā iekļauti 3 privātie patērētāju strīdu risinātāji - Latvijas Komerčbanku asociācijas ombuds, Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuds un Latvijas Alternatīvo finanšu pakalpojumu asociācijas ombuds. 2 privātie patērētāju strīdu risinātāji sarakstā netika iekļauti, tā kā neatbilst likumā noteiktajām prasībām.

Vienlaikus ir iekļauti 3 uz likuma pamata izveidotie patērētāju strīdu risinātāji - Latvijas Zvērinātu advokātu padome, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija un biedrība "Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs".

Patērētāju un juridisku personu konsultēšana

2016. gadā patērētājiem un juridiskām personām sniegtas 39606 konsultācijas. Salīdzinot ar 2015. gadu (36828 konsultācijas), 2016. gadā sniegto konsultāciju skaits ir palielinājies par 2778 konsultācijām vai par 7,5%. Konsultāciju skaita pieaugumu varētu skaidrot ar to, ka patērētāji un komersanti daudz biežāk vēršas ar jautājumiem par izmaiņām normatīvajā regulējumā saistībā ar strīdu risināšanu.



22. att. Sniegtas konsultācijas 2008. g.-2016. g.

2016. gadā no visām sniegtajām konsultācijām 34368 konsultācijas sniegtas fiziskām personām, 4968 konsultācijas sniegtas juridiskām personām (uzņēmējiem) un 270 konsultācijas sniegtas iestādēm.

Galvenās tēmas, par kurām sniegtas konsultācijas:

- par precēm – 21556 konsultācijas;
- par pakalpojumiem – 6838 konsultācijas;
- par līgumiem – 2278 konsultācijas;
- par reklāmas/ komercprakses/ e-komercijas jautājumiem – 949 konsultācijas;
- par tirgus uzraudzību – 1317 konsultācijas;
- par metroloģisko uzraudzību – 142 konsultācijas;
- par bīstamo iekārtu uzraudzību – 142 konsultācijas;
- par licencēšanu – 189 konsultācijas;
- par citām kategorijām – 6195 konsultācijas.

No visām PTAC sniegtajām 39606 konsultācijām:

- *klātienē ir sniegtas* 2401 konsultācijas;
- *pa tālruni sniegtas* 33153 konsultācijas;
- *nosūtīti e-pasti* 4052.

Visbiežāk patērētāji interesējas par to, kā viņiem rīkoties, ja iegādāta nekvalitatīva prece vai pakalpojums, kādas ir patērētāju tiesības konkrētajā situācijā. Visvairāk jautājumu ir par mobilajiem telefoniem, apaviem, elektroprecēm, distances līgumu pakalpojumiem (par nepiegādātām precēm, atteikuma tiesībām), ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas pakalpojumiem (atteikuma tiesībām), elektronisko sakaru pakalpojumiem un avio pakalpojumiem. Kā rīkoties, ja preces piegādes vai pakalpojuma izpildes termiņš nav izpildīts. Ir daudz jautājumu no patērētājiem un komersantiem par jauno kārtību strīdu izskatīšanā, ekspertīžu veikšanu, konsultatīvo slēdzienu saņemšanu un citiem jautājumiem.

Daudzi patērētāji interesējas arī par jautājumiem, kas nav PTAC kompetencē, īpaši par elektronisko sakaru kvalitāti, apdrošināšanas atlīdzības izmaksām, pārtikas precēm, kā arī par komunālajiem pakalpojumiem un apsaimniekošanas jautājumiem. Patērētāji vēlas saņemt konsultācijas saistībā ar dzīvokļu īpašnieku un īrnieku neapmierinātību par dzīvojamo māju apsaimniekošanu vai to pārvaldīšanu, ūdens zudumu sadali starp mājas iedzīvotājiem, kā arī par nepamatoti paaugstinātām apsaimniekošanas vai īres maksām.

Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība, sniedzot apbedīšanas pakalpojumus

Uzraudzības projekts tika īstenots, ņemot vērā citu institūciju jau iepriekš paveikto:

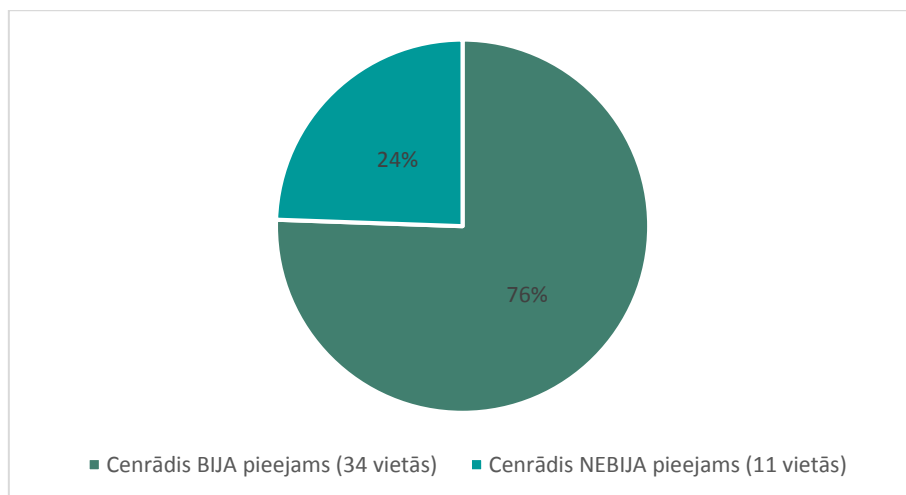
- informāciju par Konkurences padomes (turpmāk – KP) 2015.gadā veiktās tirgus uzraudzības un situācijas analīzes noslēguma ziņojumā (turpmāk – Ziņojums²) konstatētajām problēmām patērētāju tiesību aizsardzības jomā - - cenrāžu un detalizēta apbedīšanas pakalpojumā iekļauto pozīciju izcenojuma trūkums;
- Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociācijas Ziņojumā par izpētes veikšanu par cenu pieejamību apbedīšanas pakalpojumu jomā (turpmāk

² Konkurences padomes ziņojums “Apbedīšanas pakalpojumu tirgus uzraudzība”, pieejams: <http://www.kp.gov.lv/documents/35a983816ca0e43dc972da933883b72fa8ccdf52>

– Asociācijas ziņojums) konstatēto, ka no 81 objektā veiktajām pārbaudēm cenrādis pilnā apmērā bija pieejams tikai 18 (22,2 %) objektos.

Tika uzsākta 81 administratīvā lieta, kuru ietvaros PTAC izvērtēja apbedīšanas pakalpojumu sniedzēju praksi, piedāvājot pakalpojumu cenrāžus. Pēc saņemtās informācijas analīzes PTAC darbinieki veica 45 pārbaudes pakalpojumu sniegšanas vietās un 9 apsekojumus. 7 gadījumos tika ierosināta administratīvā lietvedība par Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 155.panta piektajā daļā noteikto pārkāpumu – preces vai pakalpojuma cenas nenorādīšana normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā/cenrāža neesamību, un 6 pakalpojumu sniedzējiem piemērots administratīvais naudas sods, savukārt 1 lietā izteikts mutvārdu aizrādījums (visi pakalpojumu sniedzēji ir samaksājuši administratīvos sodus).

Lielākā daļa uzņēmēju, kuri sākotnēji nebija nodrošinājuši cenrāža pieejamību, pēc PTAC vēstules saņemšanas tos nodrošināja, jo pārbaudēs konstatēts, ka cenrādis ir pieejams lielākajā daļā pakalpojumu piedāvāšanas vietās nekā tas sākotnēji bija norādīts Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociācijas veiktajā pētījumā. Proti, Asociācijas ziņojumā norādīts, ka veiktas pārbaudes 81 objektā, no tiem 61 gadījumā (75% objektos) cenrāži nebija pieejami. PTAC veica 45 pārbaudes un tikai 11 lietās (24% objektos) konstatēts, ka nav pakalpojumu cenrāža.



23. att. Cenrāžu pieejamība apbedīšanas pakalpojumu sniegšanas vietās

Galvenās konstatētās **problēmas, secinājumi:**

- cenrāža neesamība vai detalizēta pakalpojumā iekļauto pozīciju izcenojumu uzskaitījuma neesamība cenrādī, piemēram, patērētājam izrakstītajā rēķinā iekļauta cenrādī neesoša pozīcija vai cenrādī ir norādīts nekonkrēts/pārāk plašs pakalpojums. Tādējādi patērētājiem tiek ierobežota iespēja objektīvi pārliecināties par pakalpojuma cenu un salīdzināt dažādus piedāvājumus;
- cenrāža noformējums neļauj patērētājam pilnīgi uztvert norādītās cenas, piemēram, pakalpojumi nav izkārtoti vai sagrupēti loģiskā secībā, cenrādis nav sadalīts apakšsadaļās, kas ļautu vieglāk uztvert informāciju.

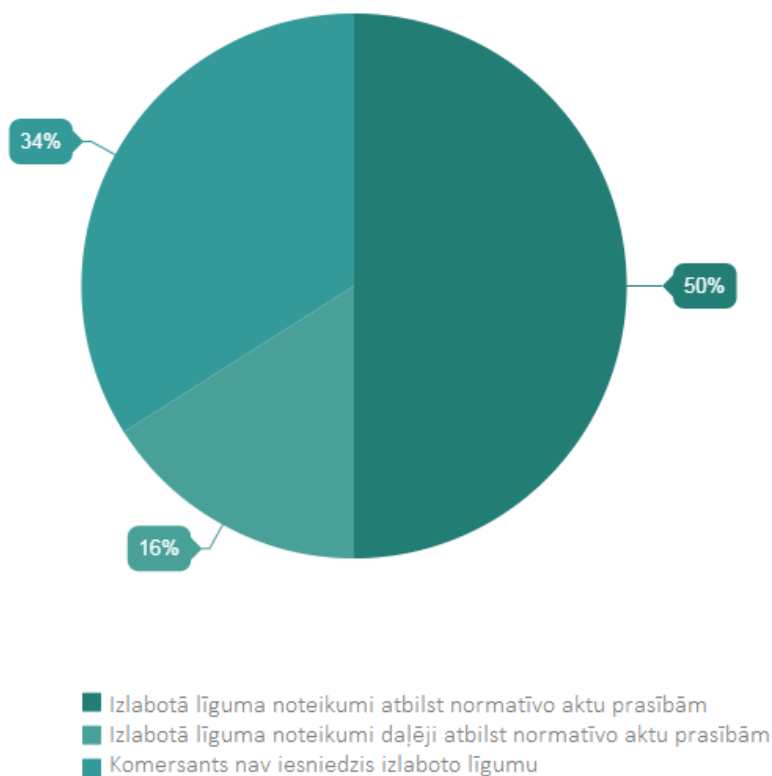
Ņemot vērā projektā konstatēto, 2017.gadā tiks veiktas atkārtotas pārbaudes, lai noskaidrotu, vai patērētājiem ir pieejams cenrādis pakalpojumu sniegšanas vietās, tajā skaitā, vai tie komersanti, kas 2016.gada uzraudzības projekta ietvaros tika saukti pie

administratīvās atbildības par cenrāža neesamību, nodrošina cenrāža pieejamību patērētājiem pieejamā vietā, kā arī, vai komersanti ir ņēmuši vērā PTAC norādes un piedāvā patērētājiem pārstrādātos cenrāžus.

Lai pilnvērtīgāk informētu patērētājus par apbedīšanas pakalpojumu sniegšanu, projekta ietvaros PTAC piedalījās Ekonomikas ministrijas sagatavotā materiāla Mīrušo apbedīšanai Latvijā: “Soli-pa-solim”, kas publicēts portālā www.latvija.lv, izstrādē. PTAC izstrādāja ieteikumus patērētājiem saistībā ar apbedīšanas pakalpojumiem, kas ir publicēti publicēt iestādes mājas lapā www.ptac.gov.lv.

Līgumu noteikumu un komercprakses uzraudzība, sniedzot namu apsaimniekošanas pakalpojumus

PTAC 2016.gadā namu apsaimniekošanas jomā izskatīja 44 administratīvās lietas, sniedzot namu apsaimniekošanas pakalpojumu sniedzējiem konsultācijas par apsaimniekošanas līgumu projektos iekļautajiem pirmšķietami netaisnīgajiem līguma noteikumiem un izvērtējot 39 namu apsaimniekotāju patērētājiem izrakstītos rēķinus par apsaimniekošanas pakalpojumiem. Pēc PTAC konsultācijām 22 namu apsaimniekotāji iesniedza PTAC izlabotos līgumu projektus, 7 namu apsaimniekotāji iesniedza PTAC daļēji izlabotus līguma projektus, savukārt 15 namu apsaimniekotāji neiesniedza vai iesniedza normatīvajiem aktiem neatbilstošus līguma projektus (proti, attiecās tos labot saskaņā ar PTAC sniegtajām konsultācijām). Šiem komersantiem sniegtas atbildes ar norādi par konstatētajiem netaisnīgajiem līguma noteikumiem un to piemērošanas tiesiskajām sekām praksē. 4 gadījumos lietu izskatīšana izbeigta, jo saņemta informācija, ka komersanti vairs nesniedz apsaimniekošanas pakalpojumus.



24.att. Projekta rezultāti

Biežāk konstatētie un būtiskākie netaisnīgie līguma noteikumi:

- Noteikumu, kas paredzēja dzīvojamās mājas īpašnieku veidotos uzkrājumus (tas ir, uzkrājuma fonda līdzekļus) izmantot pārvaldnieka darbības rezultātā radušos zaudējumu segšanai vai dzīvojamās mājas īpašnieku (parādnieku) neizpildītu saistību izpildei, nesāņemot likumā noteikto dzīvokļa īpašnieku kopības lēmumu;
- Noteikumu, kas līgumu padara saistošu jaunajam īpašniekam vai arī uzliek par pienākumu esošajam īpašniekam panākt to, lai jaunais īpašnieks noslēdz pārvaldīšanas līgumu;
- Noteikums, kas paredz maksājumu (tai skaitā, parādu, līgumsoda, nokavējuma procentu) dzēšanas kārtību pretēji likumā noteiktajai kārtībai;
- Noteikumu, kas pretēji normatīvajiem aktiem paredz pārvaldnieka obligātu piedalīšanos kopsapulcēs, paredzot, ka pretējā gadījumā šādās kopsapulcēs pieņemti lēmumi nav spēkā esoši;
- Noteikumu, kas paredz rakstveida atļaujas saņemšanu no pārvaldnieka gadījumos, ja īpašnieks vēlas veikt dzīvokļa īpašuma remontu, pārbūvi u.tml., neskatoties uz to, ka dzīvokļa īpašnieki likumā noteiktajā kārtībā nav pilnvarojuši pārvaldnieku izsniegt vai neizsniegt šāda veida atļaujas;
- Noteikumu, kas paredz kopsapulces paziņošanas, sasaukšanas un lemšanas ierobežojumus, kas nav atbilstoši likuma prasībām;
- Noteikums, kas ir pretrunā likumā noteiktajam īpašnieku kvorumam, balsojot kopsapulcēs (proti, paredzēts lielāks kvorums nekā tas noteikts likumā), tādējādi ierobežojot dzīvokļu īpašnieku iespējas pieņemt lēmumus.

Likumdevējs dzīvokļu īpašniekiem savu īpašumtiesību izmantošanā ir noteicis ierobežojumu, par mājas apsaimniekošanu un pārvaldīšanu ļaujot lemt tikai dzīvokļu īpašnieku kopsapulcei, nevis atsevišķa dzīvokļa īpašniekam. Dzīvokļu īpašnieku kopības lēmums ir saistošs ikvienam dzīvokļa īpašniekam, ja “par” balsojuši dzīvokļu īpašnieku, kas pārstāv vairāk nekā pusi no dzīvojamā mājā esošajiem dzīvokļu īpašumiem. Ja dzīvokļu īpašnieku kopsapulcē dzīvokļu īpašnieku vairākums ir vienojies un nobalsojuši par apsaimniekošanas līgumu, kurā cita starpā ir iekļauti netaisnīgi līguma noteikumi, tad pakalpojuma sniedzējam ir uzlikts līguma noteikumu apspriešanas fakta pierādīšanas pienākums. Šādā gadījumā jāvērtē apstākļi, kādos lemts par līguma saturu; vai patērētājiem bija dota iespēja iepazīties ar līguma projektu un izteikt iebildumus par netaisnīgu līguma noteikumu iekļaušanu. Svarīgi, lai patērētāji pirms apsaimniekošanas līgumu parakstīšanas rūpīgi iepazītos ar līguma noteikumiem, jo pirms līguma noslēgšanas ar patērētājiem dzīvokļu īpašnieku kopsapulcei ir jāpieņem normatīvo aktu prasībām atbilstošs lēmums, apstiprinot attiecīgo noteikumu piemērošanas iespējamību. Savukārt, ja konkrētā apsaimniekošanas līguma redakcija jau ir apstiprināta kopsapulcē, dzīvokļa īpašnieks var ierosināt atkārtoti sasaukt kopsapulci un izvērtēt līgumā iekļauto līguma noteikumu atbilstību gan normatīvajiem aktiem, gan dzīvokļu īpašnieku vairākuma interesēm. Tiesu praksē secināts, ka dzīvokļu īpašnieku kopsapulce ir tiesīga lemt par to, vai visiem īpašniekiem ir jānoslēdz ar kopsapulces izvēlēto apsaimniekotāju līgums un, ja persona izvairās šādā gadījumā slēgt līgumu, tad strīds risināms tiesā ar prasību vai nu uzlikt par pienākumu noslēgt līgumu, vai atzīt, ka šāds līgums kopsapulces apstiprinātajā redakcijā starp pusēm ir

noslēgts. Tiesai, lemjot par pienākuma uzlikšanu noslēgt līgumu, ir jāvērtē noslēdzamā līguma noteikumi un jānorāda, kādā redakcijā līgums ir noslēdzams.

Papildus tika pārstrādāta PTAC mājas lapas sadaļa patērētājiem par apsaimniekošanas un komunāliem pakalpojumiem, aktualizējot informāciju un padarot to patērētājam uzskatāmāku un vieglāk saprotamu. Minēto informāciju plānots izplatīt pakalpojumu sniedzējiem un patērētājiem.

Ņemot vērā to, ka pārkāpumus šajā jomā iespējams konstatēt no konkrētiem gadījumiem un individuālām sūdzībām, PTAC, ņemot vērā iestādes prioritātes un resursu, plāno turpināt pievērst uzmanību namu apsaimniekošanas jomā arī 2017.gadā, analizējot iestādē saņemtās sūdzības, un nepieciešamības gadījumā uzsākot administratīvās lietas.

Klienta iemaksātās naudas drošības garantiju uzraudzība komplekso tūrisma pakalpojumu jomā

Uzraudzības projekts tika īstenots, ņemot vērā tūrisma nozarē pastāvošajām problēmām saistībā ar klienta iemaksātās naudas drošības garantiju nenodrošināšanu vai pietiekamu nenodrošināšanu. Prioritāra uzmanība tika pievērsta komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzējiem, kuriem:

- ir nodrošināta normatīvajos aktos noteiktā klienta iemaksātās naudas drošības garantija, bet tās apmērs nav pietiekams, lai nodrošinātu tūrisma operatora saistību neizpildes vai daļējas neizpildes rezultātā radušos zaudējumu kompensāciju klientam un segtu tūristu repatriācijas izdevumus;
- nav nodrošināta normatīvajos aktos noteiktā klienta iemaksātās naudas drošības garantija saskaņā ar informāciju no Ekonomikas ministrijas Tūrisma aģentu un tūrisma operatoru datubāzes (turpmāk – EM TATO) un Valsts ieņēmumu dienesta, kā arī veiktās situācijas izpēti par aktuālajiem tūrisma piedāvājumiem sociālajā tīklā Facebook rezultātiem.

Projekta ietvaros uzsāktas 64 administratīvās lietas: 17 lietas par komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzējiem, kuriem nav nodrošināta klienta iemaksātās naudas drošības garantija un 47 lietas par lielākajiem pēc apgrozījuma komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzējiem, kuriem jānodrošina klienta iemaksātās naudas drošības garantija pietiekamā apmērā. Sadarbojoties ar nozari, izstrādātas rekomendācijas klienta iemaksātās naudas drošības garantijas aprēķinam.

2.3.4. Patērētāju ekonomisko interešu uzraudzība

2016.gadā īstenoti **8** uzraudzības projekti un uzsāktas **338** lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem, t.sk. komercprakses, reklāmas, e-komercijas un līgumu noteikumu jomās, savukārt pabeigtas ir **260** lietas.

PTAC uzraudzības projektus īstenoja šādās jomās:

- Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība, sniedzot apbedīšanas pakalpojumus
- Līgumu noteikumu un komercprakses uzraudzība, sniedzot namu apsaimniekošanas pakalpojumus
- Klienta iemaksātās naudas drošības garantiju uzraudzība komplekso tūrisma pakalpojumu jomā
- Komercprakses uzraudzība, piedāvājot uztura bagātinātājus
- Komercprakses uzraudzība Interneta veikalos, kuros tiek piedāvāti būvmateriāli

- Patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu ievērošanas uzraudzība, slēdzot līgumus ar patērētājiem un īstenojot komercpraksi patērētāju kreditēšanas jomā
- Komercprakses un līguma noteikumu uzraudzība saistībā ar maldinošām cenu norādēm
- Parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju īstenotās prakses uzraudzība

PTAC par efektīvāko līdzekli pārkāpumu novēršanai uzskata labprātīgo darbību veikšanu, PTAC komersantiem piedāvājot labprātīgi veikt pārkāpumu novēršanu. Tomēr gadījumos, kad tas netiek darīts, vai arī konstatēts, ka pārkāpums ir sevišķi smags, lietā tiek pieņemts saistošs lēmums.

Izskatīto lietu ietvaros:

- Izteikti **89** ierosinājumi par labprātīgu pārkāpumu novēršanu. 68 lietās jeb **67%** gadījumu pēc izteiktajiem aicinājumiem veiktas labprātīgas darbības: 16 lietās izteikta rakstveida apņemšanās labprātīgi novērst pārkāpumu, savukārt 52 lietās pārkāpums labprātīgi novērsts.
- Pieņemti **43** lēmumi: 18 lēmumi ar tiesisko pienākumu par negodīgas komercprakses pārkāpuma novēršanu, 5 lēmumi par administratīvā naudas soda piemērošanu par PTAC lēmuma nepildīšanu un informācijas nesniegšanu un 1 lēmums par klienta iemaksātās naudas drošības garantijas nenodrošināšanu un 19 lēmumi par soda naudas piemērošanu par negodīgas komercprakses īstenošanu un normatīvajiem aktiem neatbilstošas reklāmas izplatīšanu par kopējo summu – **140 066,00 EUR** (neskaitot lēmumus par administratīvo pārkāpumiem).
- 1 lietā pieņemts pagaidu noregulējums.
- 234 lietās izbeigta lietu izskatīšana, ņemot vērā, ka pārkāpums ir bijis maznozīmīgs un/vai ticis novērsts vai nav ticis konstatēts, un tālāka lietas izskatīšana nav bijusi nepieciešama.

Paralēli lietu izskatīšanai un patērētāju un komersantu konsultēšanai PTAC darbinieki maznozīmīgu pārkāpumu gadījumā veic preventīvo uzraudzību, neuzsākot lietas, bet, izmantojot distances saziņas līdzekļus, aicina komersantus novērt pārkāpumus labprātīgi, sniedzot konsultācijas uzņēmējiem par to īstenoto komercpraksi un līguma noteikumiem. Kopumā veikti **107 uzraudzības pasākumi**, kas palīdz uzņēmējiem izprast normatīvo aktu prasības un novērst negodīgas komercprakses īstenošanu un netaisnīgu līguma noteikumu piedāvāšanu patērētājiem. Īpaši daudz šādu pasākumu bijuši finanšu pakalpojumu jomā.

Lietu piemēri:

Negodīga komercprakse, pārdodot kosmētikas līdzekļus

PTAC pieņēma lēmumu, ar kuru SIA "MP Latvija" piemēroja soda naudu 50 000 EUR apmērā, kā arī uzlika pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi un aizliegt realizēt paredzamu negodīgu komercpraksi arī turpmāk.

PTAC konstatēja, ka SIA "MP Latvija" īstenoja komercpraksi, aicinot patērētājus uz bezmaksas matu un galvas ādas, kā arī sejas kopšanas kosmētikas līdzekļu prezentāciju un tās ietvaros piedāvājot patērētājiem iespēju iegādāties matu un galvas ādas vai sejas kopšanas komplektu mājas lietošanai, ir negodīga jo:

- patērētājiem adresētajos pirkuma līguma piedāvājumos un noteikumos tiek noklusēta informācija par atteikuma tiesībām – to izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī netiek izsniegta atteikuma veidlapa. Šādas tiesības patērētājam tiek piešķirtas, jo patērētāja un SIA “MP Latvija” noslēgtie līgumi uzskatāmi par līgumiem, kas noslēgti ārpus patstāvīgās tirdzniecības vai pakalpojuma sniegšanas vietas
- patērētājiem tiek sniegta maldinoša un nepatiesa informācija par ārstiem un to noteiktajām diagnozēm vai veselības problēmām, salonu kā ārstniecības iestādi u.tml.
- patērētājiem rada iespaidu, ka tie nevarēs atstāt salona telpas vai tās būs jāatstāj neatbilstošā izskatā (kuru SIA “MP Latvija” darbinieks ir radījis apzināti, piemēram, neizzāvējot patērētājam matus, apstrādājot tikai pusi sejas u.tml.), ja netiks noslēgts līgums; rada spiedienu uz patērētājiem, lai tie noslēdz līgumu.

Negodīga komercprakse un netaisnīgi līguma noteikumi kolektīvās iepirkšanās portālos

PTAC noslēdza uzraudzības projekta par negodīgu komercpraksi un netaisnīgiem līguma noteikumiem kolektīvās iepirkšanās portālos īstenošanu. Projekta ietvaros veiktas 19 lietu izpētes, kuru rezultātā 4 lietās pārkāpumi tika labprātīgi novērsti, 9 lietās pieņemti lēmumi t.sk., par soda naudas 51 735,72 EUR apmērā piemērošanu un, uzliekot par pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi, savukārt pārējo lietu ietvaros interneta vietnes tika slēgtas. Veiktās uzraudzības rezultātā izstrādāti arī padomi patērētājiem.

Galvenie konstatētie pārkāpumi:

- ✓ **maldinošas komercprakses īstenošana:**
 - norādot nepatiesu informāciju par piedāvāto produktu (preču, pakalpojumu) cenām un izmaksām, tostarp maldinošām norādēm par piemērojamām atlaidēm un patērētāja ietaupījumu;
 - sniedzot nepatiesu informāciju par patieso piedāvājuma (akcijas) spēkā esamības termiņu vai piedāvājuma (kuponu) apjomu;
 - sniedzot nepatiesu informāciju vai noklusējot patērētājiem būtisku informāciju preču un pakalpojumu piedāvājumu aprakstos;
- ✓ **profesionālajai rūpībai neatbilstošas komercprakses īstenošana**, slēdzot distances līgumus ar patērētājiem, piemēram, nenodrošinot līguma noteikumu saglabāšanas iespējas vai nepārlicināties par piedāvājumos norādītā pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja identitātes patiesumu pirms piedāvājuma publicēšanas vietnē;
- ✓ **netaisnīgi līguma noteikumi** – piemēram, līguma noteikumi, kas nosaka ierobežojumus patērētāja atteikuma tiesību izmantošanai; līguma noteikumi, kas paredz pārdevēja atbildības samazināšanu; līguma noteikumi, kas paredz tiesības veikt vienpusēju līguma noteikumu maiņu bez patērētāja piekrišanas saņemšanas.

Negodīga komercprakse, kuponu portālam neizpildot savas saistības pret pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem

Līdz ar SIA “Cherry Media” darbības pārtraukšanas 2016. gada maijā un jūnijā PTAC pēc konsultācijām vērsās gandrīz 200 patērētāji, pārdevēji un pakalpojuma

sniedzēji saistībā ar patērētāju tiesībām konkrētajā situācijā, tāpat tika saņemtas arī 9 patērētāju rakstveida sūdzības.

Pēc darbības pārtraukšanas SIA "Cherry Media" PTAC sniegusi ziņas par 221 pakalpojumu sniedzēju, kuru kuponi kopš 2015. gada decembra pārdoti cherry.lv un citylife.lv. No uzņēmuma sniegtās informācijas izrietēja, ka apmēram par 4452 kuponiem (kopējā summa 113 118.36 EUR) SIA "Cherry Media" nav pārskaitījusi pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem no patērētājiem saņemto naudu.

PTAC nosūtīja vēstules vairāk, nekā 200 pakalpojumu sniedzējiem ar aicinājumu izpildīt patērētāju iegādātos pakalpojumus. Pozitīvi vērtējams tas, ka lielākā daļa PTAC apzināto uzņēmumu īstenoja savas saistības pret patērētājiem.

Izvērtējot SIA "Cherry Media", preču pārdevēju, pakalpojumu sniedzēju un patērētāju sniegto informāciju, kā arī, analizējot citos avotos pieejamo informāciju, PTAC ir secinājis, ka vairāki apstākļi SIA "Cherry Media" rīcībā pēdējo mēnešu laikā pirms darbības pārtraukšanas norāda uz esošu vai iespējamu noziedzīgu nodarījumu, tādā veidā radot apdraudējumu citu personu mantiskajām interesēm. Līdz ar to PTAC par SIA "Cherry Media" darbībām vērsās Valsts policijā.

Komercprakses uzraudzība, piedāvājot uztura bagātinātājus

2016.gadā PTAC turpināja 2013.gadā uzsākto uzraudzības īstenošanu attiecībā uz komercpraksi, piedāvājot patērētājiem uztura bagātinātājus, īpašu uzmanību pievēršot komercpraksē izmantotajām veselīguma norādēm.

Veicot monitoringu gan tiešsaistes vidē, gan ārpus tās un izvērtējot ar uztura bagātinātāju piedāvājumiem saistīto komercpraksi, 2016.gadā PTAC uzsāka 33 administratīvās lietas.

Veicot uzraudzību, PTAC konstatēja šādus **būtiskākos pārkāpumus**:

- Komercpraksi, kuras ietvaros netiek ievērotas normatīvo aktu prasības uztura bagātinātāju aprites jomā, patērētājiem adresētā reklāmā un citā komerciālajā saziņā:
 - **nesniedzot norādi** par to, ka produkts ir „Uztura bagātinātājs”;
 - **nebrīdinot** par to, ka „Uztura bagātinātājs neaizstāj pilnvērtīgu un sabalansētu uzturu”;
 - **nenodrošinot norādes** „Uztura bagātinātājs neaizstāj pilnvērtīgu un sabalansētu uzturu” izvietojuma atbilstību normatīvo aktu prasībām.
- Komercpraksi, kuras ietvaros patērētājiem adresētajā reklāmā un citā komerciālajā saziņā uztura bagātinātājiem (pārtikas produktiem) tiek **piedēvētas maldinošas ārstnieciskas (vai slimību profilaktiskās) īpašības**, tai skaitā, izmantojot **neregistrētas un maldinošas veselīguma norādes**.
- Komercpraksi, kuras ietvaros patērētājiem adresētajā reklāmā un citā komerciālajā saziņā tiek piedāvāti uztura bagātinātāji, **kuru reklamēšana nav atļauta, jo tie nav iekļauti Pārtikas un veterinārā dienesta reģistrā**.

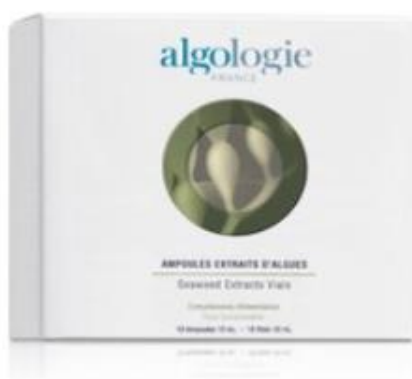
Piemēri:

Negodīga (maldinoša komercprakse), piedēvējot pārtikas produktam maldinošas ārstnieciskas īpašības:



25.att. Maldinoša informācija reklāmā

Negodīga (maldinoša) komercprakse, patērētājiem adresētajā reklāmā un citā komerciālajā saziņā piedāvājot uztura bagātinātājus, kuru reklamēšana nav atļauta, jo tie nav iekļauti Pārtikas un veterinārā dienesta reģistrā.



ALGOLOGIE Seaweed Extract Vials - Aļģu ekstrakts

Kods: 224-AL
Grupa: VESELĪBAI, Uztura bagātinātāji » Uztura bagātinātāji
Ražotājs: Algologie » Food Complements and Teas
Tilpums: 100 ml
Atlikums: 1

Cena: 21.50 EUR



algologie
NUTRITIONOLOGIE FRANCE

Preču cena norādīta ar iekļautu PVN 21%.
Cenā nav iekļauta piegādes maksa.
Piegāde: 1-30 darba dienu laikā. Norādītā cena ir spēkā, pasūtot preci 24.03.2015

Ieteicams enerģētiskā līdzsvara atjaunošanai organismā novājēšanas programmu laikā. Viegli uzsūcas, ļauj atjaunot darbaspējas, piesātina organismu ar minerālvielām un vitamīniem.

Kontrindikācijas: grūtniecība, vairogdziedzera hiperfunkcija un alerģiskas reakcijas uz jūras produktiem.

Lietošana: ampulu pirms lietošanas saskalojiet, tās saturu izšķīdiniet 1,5 litros ūdens. Dienas laikā izdzeriet.

Aktīvās sastāvdaļas: laminārijas un brūnaļģes ekstrakts, dabiska citronu sula, jūras ūdens. Joda saturs ampulā - 1 mg.

26.att. Maldinoša informācija reklāmā

15 gadījumos uzsāktās lietas pabeigtas, uzņēmējiem labprātīgi novēršot pārkāpumus pēc PTAC izteiktā ierosinājuma, 2 lietās PTAC pieņēma lēmumus par komercprakses īstenošanas aizliegumu un piemēroja soda naudu 8617 EUR apmērā.

Projekta īstenošanas rezultātā ir uzlabojusies situācija, kura uztura bagātinātāju reklamēšanas, popularizēšanas un pārdošanas jomā ir saistīta ar patērētājiem sniegtās informācijas atbilstību.

Komercprakses uzraudzība Interneta veikalos, kuros tiek piedāvāti būvmateriāli

Uzraudzības projekts tika īstenots, ņemot vērā 2015.gada Eiropas Komisijas organizēto kopīgo aktivitāti, kas vērsta uz „Patērētāju tiesību direktīvas”³ prasību ievērošanu [*CPC Sweep on Consumer Right Directive*].

Uzraudzības ietvaros PTAC uzsāka **28** administratīvo lietu izpēti, veicot pārbaudes **29** interneta veikalos, kuros tiek tirgoti būvmateriāli.

Veicot uzraudzību, visos pārbaudītajos interneta veikalos tika konstatēti šādi **būtiskākie pārkāpumi**:

- informācijas nenodrošināšana par **preču (būvizstrādājumu) galvenajām īpašībām** – lielākoties interneta veikalos nebija sniegta, vai tika sniegta nepatiesa vai nepietiekoša informācija par būvizstrādājumu deklarētajiem raksturotājiem, būvizstrādājumu ražotājiem un būvizstrādājumu nosaukumiem;
- informācijas nenodrošināšana par **preču (būvizstrādājumu) cenu** – pārkāpumi galvenokārt saistīti ar informācijas noklusējumu par preces mērvienības cenu (lejamo, klājamo, beramo būvizstrādājumu piedāvājumos), cenas norādīšanu bez pievienotās vērtības nodokļa, noklusējumu par to, vai cenā iekļauti nodokļi un piegādes izmaksas;
- informācijas nenodrošināšana par **atteikuma tiesībām**, tai skaitā atteikuma veidlapas nenodrošināšanu uz pastāvīgā informācijas nesēja;
- informācijas nenodrošināšana par **piegādes noteikumiem un izmaksām**;
- informācijas nenodrošināšana par **pārdevēju**.

³ 2011. gada 25. oktobra Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2011/83/ES par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK.

Piemēri:

Neatbilstoša cenas informācijas norādīšana

Cena norādīta, neiekļaujot tajā pievienotās vērtības nodokli:

*Bez maksas piegāde

2.23 EUR bez PVN

IZPĀRDOTS

Vērtība	Atlaide	Jūs ietaupāt
2.9 EUR	23%	0.67 EUR

Esi pirmais!

0 Kopā pārdošanā 17280

16004 - pārdošanā: 17280

Cena norādīta par 1 gab.
Cena par 1m3: 49.51 EUR bez PVN

Izmērs: 250x300x600 mm
S - gluds bloks

Minimālais pasūtījums: 48 gab/1palete/ 2.16 m3

27.att. Maldinoša cenas norādīšana

Neatbilstoša informācijas par preces galvenajām īpašībām norādīšana

Siltumizolācijas materiālam no putupolistirola EPS 100 50mm nav sniegta informācija par siltumvadītspēju, siltumpretestību, spiedes stiprību, lieces stiprību un uguns reakciju:

PUTUPOLISTIROLS EPS 100 50MM / 1000X500MM (6M2/PAKA)

Izturīgs pret mehānisko slodzi, paredzētas pielietot grīdu, jumtu, kā arī pielaujams izmantot ēku pazemes daļas siltumizolācijai.

Vairāk

2.99 €/m²

17.93 €/paka
(ar PVN)

Daudzums : m2 6

28.att. Maldinoša informācija par preci

Uzraudzības rezultātā 21 administratīvās lietas izbeigtas, jo veikta labprātīga pārkāpumu novēršana, savukārt 4 administratīvajās lietās komercprakses īstenotājs ir veicis darbības:

- slēdzot piekļuvi vietai;

- izbeidzot vietnes izmantošanu distances tirdzniecības veikšanai;
- pārtraucot vietnē piedāvāt un pārdot būvizstrādājumus.

3 lietās PTAC pieņēma lēmumus, uzliekot tiesisku pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgas komercprakses īstenošanu.

Ņemot vērā projekta gaitu un tajā konstatēto, ir secināms, ka PTAC veikto pārbaužu rezultātā tika konstatēti daudzi būtiski pārkāpumi, it īpaši saistībā ar informāciju par būvizstrādājumu galvenajām īpašībām, cenu un distances līguma atteikuma tiesībām, taču lielākoties pārkāpumu novēršana ir panākta, pārdevējiem veicot labprātīgas darbības.

Patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu ievērošanas uzraudzība, slēdzot līgumus ar patērētājiem un īstenojot komercpraksi patērētāju kreditēšanas jomā

Komercprakses uzraudzība

Komercprakses, t.sk., kreditēšanas reklāmu, izvērtēšana jau vairākus gadus ir bijusi PTAC prioritāte. 2016.gada projekta mērķis bija samazināt bezatbildīgas aizņemšanās veicinošas un patērētāju rīcību negatīvi ietekmējošas komercprakses pārkāpumu skaitu un ietekmi.

2016.gadā PTAC uzsāka **11** administratīvās lietas, kurās tika konstatēti pārkāpumi. Uzsākto lietu ietvaros tika pieņemti 3 lēmumi, piemērojot soda naudu **11825 EUR** apmērā, 3 lietās panākta labprātīga pārkāpumu novēršana, pārējās 4 lietās, konstatējot mazsvarīgu pārkāpumu un ņemot vērā lietas apstākļus, tika pieņemti lēmumi par lietas izbeigšanu, aicinot komersantus turpmāk ievērot normatīvo aktu prasības.

Tāpat projekta realizācijas gaitā papildus administratīvo lietu izpētei tika izskatītas preventīvās uzraudzības lietas, proti, **31** lieta, izvērtējot un sniedzot viedokli par plānoto reklāmas kampaņu, atsevišķu reklāmu konceptu atbilstību attiecīgo normatīvo aktu prasībām. Papildus no 2016.gada 1.janvāra līdz 31.decembrim par reklāmām un komercpraksi juridiskām personām sniegta **88** konsultācijas (telefoniski un izmantojot elektroniskā pasta starpniecību). No tām par finanšu pakalpojumu reklāmu sniegta **81** konsultācija juridiskām personām.

Projekta ietvaros pārkāpumi galvenokārt konstatēti saistībā ar reklāmām, kurās tiek noklusēta vai nav sniegta pilnībā atbilstoša informācija par reprezentatīvo piemēru, kuras veicina bezatbildīgu aizņemšanos, piemēram, piedāvājot patērētājiem papildu labumu, ja tie saņems kredītu un ar reklāmām, kurās nepatiesi tiek apgalvots, ka konkrētais kredīts būs bez maksas.

Piemēri:

Negodīga komercprakse, kredītēšanas reklāmā veicinot bezatbildīgu aizņemšanos

Kredītēšanas reklāmā tika sniegta informācija par iespēju finanšu pakalpojumu sniedzēja klientiem apmeklēt koncertu *Valentīndienas superdiskotēka*, saņemot bezmaksas ielūgumu.

PTAC reklāmā konstatēja bezatbildīgas aizņemšanās veicināšanu, pieņēma lēmumu par soda naudas 6325,00 EUR apmērā piemērošanu, kuru attiecīgās komercprakses īstenotājs pārsūdzēja Administratīvajā rajona tiesā, bet ar Administratīvās rajona tiesas 2017.gada 10.marta spriedumu pieteikums noraidīts.

The advertisement is a colorful graphic with a blue and orange background. At the top left, it says 'crediton.lv' and 'KREDĪTLĪNIJA'. Below that, it says 'UZ 6 MĒNEŠIEM' and 'PIESAKIES AIZDEVUMAM'. A large '1000 €' is prominently displayed. To the right, it says '14.FEB. ARĒNA RĪGA' and 'crediton.lv VALENTĪNDIENAS SUPERDISKOTĒKA'. There are also mentions of 'Julia Völkova (from t.A.T.u.)' and 'SHURA Bratya Grim VĪRUS! DĒTSL ANGINA'. A small box says 'ERĒTS RISINĀJUMS PLĀNDOTIEM TĒRĪNIEM'. At the bottom, it says 'SAŅEMT IELŪGUMUS' and 'Cena 17.90-50.00 EUR'. There is also a note: 'Ielūgumu skaits ierobežots! Piedāvājums spēkā Crediton.lv klientiem. No 4. janvāra līdz 12. februārim katru nedēļu piešķirsim 1000 ielūgumus saviem klientiem.'

29.att. Negodīga komercprakse reklāmā

Negodīga komercprakse, nenorādot kredītēšanas reklāmā reprezentatīvo piemēru

Interneta vietnē www.inbox.lv netika norādīts 2010.gada 28.decembra Ministru kabineta Noteikumu nr.1219 (turpmāk – Noteikumi Nr.1219) 12.punktā noteiktais reprezentatīvais piemērs. PTAC pieņēma lēmumu izbeigt īstenotās komercprakses izvērtēšanu un lietas izskatīšanu, aicinot finanšu pakalpojumu sniedzēju turpmāk neizplatīt kredītēšanas pakalpojuma reklāmas, kuras daļā vai pilnībā nesatur reprezentatīvo piemēru.

The advertisement is for 'www.707.lv INTERNĒTA VEIKALS'. It features a 'sadarbībā ar Lizings' logo. Below the logo, it says 'Labākais Taviem priekumiem...' and 'PIEDĀVĀ ĪPAŠAS CENAS, SAMAZINĀTA % LĪKME'. The main part of the ad shows four products with their prices: a Samsung SM-G920 Galaxy S6 32GB black sapphire mobile phone for €26.14*, a Nikon Coolpix P610 Red Fotokameras for €18.89*, a Philips 32PFT4100/12 LED televizori for €13.43*, and a Bosch MES 25A0 Sulu spiedes for €3.34*. A small note on the right says '*cena norādītaņemot precīlīzingu, 1 mēneša maksājums uz 24 mēnešiem'.

30.att. Negodīga komercprakse reklāmā

PTAC īstenoto darbību, izskatīto lietu un sniegto konsultāciju rezultātā ir vērojams, ka komersantu izpratnes līmenis par normatīvo aktu ievērošanu patērētāju kredītēšanas reklāmu jomā ir paaugstinājies.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma grozījumu uzraudzība saistībā ar kreditēšanas izmaksu ierobežojumu

2016.gada 1.janvārī stājās spēkā grozījumi Patērētāju tiesību aizsardzības likumā, kuri noteica kreditēšanas kopējo izmaksu ierobežojumus - 0,55% dienā no 1-7 dienai, 0,25% no 8-14 dienai, **0,2%** sākot ar 15.kredīta līguma dienu, savukārt **0.25%** dienā visā kredīta līguma termiņā, ja termiņš pārsniedz 30 dienas. Kreditēšanas kopējo izmaksu ierobežojumi ir attiecināmi arī uz kredītu pagarināšanas maksām, jo pagarināšanas līguma noslēgšanas brīdī šīs izmaksas kredīta devējam ir zināmas. PTAC 2016.gada vasarā un rudenī, uzsākta 17 lietu izskatīšanu, veicot pārbaudes, konstatēja, ka 12 nebanku kredītdevēji piedāvā neatbilstošas kredītu pagarināšanas maksas, kas pat vairākas reizes pārsniedza noteiktos ierobežojumus. Pagarinot kredītu, patērētājs vidēji pārmaksāja no 2,78 līdz 16,51 EUR. 1 kredītdevēja darbībā tika konstatēti pārkāpumi uz kreditēšanas kopējo izmaksu ierobežojumu attiecībā uz kredīta administrēšanas maksām.

PTAC aprēķināja patērētājiem nodarītos zaudējumus, ņemot vērā vidējo kredīta summu, datus par kredītu pagarinājumu skaitu un faktiski piemērotās kredīta kopējās izmaksas patērētājiem.

Sabiedrībām, kuru rīcībā tika konstatēti kredīta kopējo izmaksu ierobežojumu pārkāpumi, PTAC ierosināja rakstveidā apņemties novērst konstatētos pārkāpumus. 4 kredītdevēji iesniedza rakstveida apņemšanās, tādejādi atzīstot pārkāpumu (SIA "E-LATS", SIA "OZERINGS GRUPA", AS "Dagne", SIA "Ātrais kredīts"). 8 kredītdevēji apņemšanās neiesniedza, tomēr 2016.gada rudenī pārkāpumus novērsa.

PTAC kopumā 8 nebanku patērētāju kreditētājiem ir piemērojis soda naudu 211`000 EUR apmērā.

*6.tabula
PTAC piemērotā soda nauda kredītdevējiem*

KREDĪTDEVĒJA NOSAUKUMS	SODA NAUDA, EUR
4finance	80 000,00
Ondo	56 000,00
Soho Group	25 000,00
ExpressCredit	6 000,00
Finanza	3 000,00
Greencredit	15 000,00
OC Finance	17 000,00
VIA SMS	9 000,00

Sodu apmērs tika noteikts individuāli, ņemot vērā pārkāpuma smagumu, uzņēmumu apgrozījumu, to, ka pārkāpums tika novērsts, kā arī patērētājiem nodarītos zaudējumus. Maksimālais soda naudas apmērs ir **EUR 100 000.00**.

Kopumā secināms, ka PTAC darbību rezultātā konstatētie PTAL pārkāpumi tika novērsti un kredītdevēji vairāk patērētājiem nepiemēro nepamatoti lietas kreditēšanas kopējās izmaksas.

Vienlaikus PTAC, lai veicinātu vienotu izpratni par normatīvajiem aktiem, komersantiem izstrādāja jautājumu un atbilžu dokumentu par minētajiem grozījumiem, kurš pieejams PTAC mājas lapā:

http://www.ptac.gov.lv/sites/default/files/2016_12_15_jaut_atbildes_ptal_28_05_2015_final.2017.pdf

Parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju īstenotās prakses uzraudzība

Īstenojot parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības uzraudzību, 2016.gadā uzsāktas 10 administratīvās lietas par parāda atgūšanas pakalpojuma sniedzēju īstenoto praksi un projekta ietvaros tika veiktas 4 pārbaudes pie pakalpojuma sniedzējiem klātienē. 2 lietās veikta labprātīga pārkāpuma novēršana, 1 lietā lieta izbeigta, aicinot turpmāk ievērot normatīvo aktu prasības, 1 lietā pārkāpumi netika konstatēti, savukārt 6 lietas atrodas izskatīšanas stadijā.

Saskaņā ar lietu izvērtēšanas ietvaros iegūto informāciju tika konstatēti šādi pārkāpumi parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju praksē:

- veicot parādu piedziņas darbības, parādu atguvējs aprēķināja līgumiskos procentus, lai arī konkrētie tiesiskie darījumi starp kreditoru un patērētāju, pirms to nodošanas parādu atgūšanai, tika laužti, kā rezultātā parādu atguvējs bija tiesīgs aprēķināt tikai likumiskos procentus;
- parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējs maldināja patērētāju par parāda nemaksāšanas sekām;
- parādu atguvējs laicīgi neinformēja PTAC par izmaiņām darbinieku sarakstā, kuru pienākumos ietilpst parādu atgūšana no patērētājiem;
- parādu atgūšanas pakalpojuma sniedzēja veiktie parāda aprēķini neatbilst normatīvo aktu prasībām attiecībā uz nesamaksāto procentu kopsummas ierobežojumu;
- parādniekiem tika nosūtītas vēstules ar cieņu un godu aizskarošu informāciju;
- parāda atgūšanas pakalpojuma sniedzējs pieprasīja parādniekam segt nepamatotus parāda atgūšanas izdevumus;
- paziņojumos par parādu tika nepamatoti iekļauti kreditoram radītie zaudējumi;
- parādu piedziņas procesā netika ievērots tiesiskā darījuma noilgums.

Komerccprakses un līguma noteikumu uzraudzība saistībā ar maldinošām cenu norādēm

2016. gadā PTAC uzsāka komerccprakses izvērtēšanu 20 Latvijas interneta veikalos. Uzraudzības ietvaros, tika atklātas vairākas patērētājus maldinošas darbības:

- nereti atlaižu piedāvājumos patērētāji tiek maldināti par preces patieso sākotnējo cenu, piemēram, konkrētai precei norādot tādu sākotnējo cenu, par kādu prece iepriekš interneta veikalā nav tikusi piedāvāta, līdz ar to radot patērētājiem maldinošu iespaidu par piemērotajām atlaidēm un cenu izdevīgumu;

- piedāvājot atlaides, novērojams, ka norādītā sākotnējā cena tiek vairākkārtīgi mainīta, tādējādi patērētāji tiek maldināti gan par to, kāda ir patiesā preču cena, gan piemērotā atlaide;
- atlaides, kas it kā piedāvātas tikai uz noteiktu laika periodu, pēc tam faktiski tiek vairākas reizes pagarinātas, tādējādi maldinot patērētāju, ka piedāvājums ir īpašs;
- patērētājiem tiek sniegta nepatiesa informācija, ka ir piemērota atlaide, jo norādītā cena ar atlaidi atbilst preces parastajai cenai bez atlaides;
- netiek sniegta skaidra un patiesa informācija par atteikuma tiesībām un to izmantošanu, tādējādi ierobežojot patērētāju iespējas tās izmantot, piemēram, liedzot atteikuma tiesību izmantošanu, ja atvērts preces iepakojums vai tā ir lietota.

Vairākās interneta vietnēs veikti būtiski uzlabojumi un pārkāpumi novērsti labprātīgi. Attiecībā uz citām vietnēm - PTAC turpina sekot līdz veiktajām darbībām, lai nepieļautu turpmāku patērētāju maldināšanu.

Patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana

Patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana:

2016.gadā izsniegtas 2 jaunas speciālās atļaujas (licences), kā kapitālsabiedrībām, kurām jau bija spēkā esoša speciālā atļauja (licence), izsniegtas 55 speciālās atļaujas (licences) uz nenoteiktu laiku. Vienlaikus 2016.gadā pieņemts viens lēmums par atteikumu izsniegt speciālo atļauju (licenci) uz nenoteiktu laiku saistībā ar valsts nodevas nesamaksāšanu. 2016.gadā pieņemti arī 10 lēmumi par speciālās atļaujas (licences) grozīšanu.

Valsts budžetā ir iemaksāta valsts nodeva 1 159 399,38 EUR apmērā par speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu un licences izsniegšanu uz nenoteiktu laiku.

Uz 2016.gada 31.decembri kopumā spēkā bija 59 speciālās atļaujas (licences) patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai.

Lai efektīvi veiktu patērētāju kreditēšanas tirgus uzraudzību un iegūtu vispusīgu informāciju par nozares attīstību, saskaņā ar nozari regulējošo normatīvo aktu bāzi, PTAC ir apkopojis un izanalizējis informāciju par patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju darbības rādītājiem Latvijā, iegūstot aktuālo informāciju uz 2015.gada 31.decembri un uz 2016.gada 30.jūniju.

Nozares sniegtā informācija ar PTAC secinājumiem apkopoti pārskatos, kuri publicēti PTAC mājaslapā:

- http://www.ptac.gov.lv/sites/default/files/2015_ii_pusgads_parskats_par_neban_ku_kredit_tirgu.pdf
- http://www.ptac.gov.lv/sites/default/files/2016_i_pusgads_parskats_par_neban_ku_kredit_tirgu.pdf

Ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana:

2016.gadā izsniegtas 5 jaunas speciālās atļaujas (licences), kā arī pārreģistrētas licences 18 parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem, tāpat arī pieņemts viens lēmums par speciālās atļaujas (licences) anulēšanu, ņemot vērā, ka pakalpojumu

sniedzējs tika reorganizēts un izslēgts no komercreģistra. Vienlaikus pieņemti 3 lēmumi par speciālās atļaujas (licences) grozīšanu.

Valsts budžetā iemaksāta valsts nodeva 36305,00 EUR apmērā par speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu un pārreģistrāciju.

Lai efektīvi veiktu patērētāju kredītēšanas tirgus uzraudzību un iegūtu vispusīgu informāciju par nozares attīstību, saskaņā ar nozari regulējošo normatīvo aktu bāzi, PTAC ir apkopojis un izanalizējis informāciju par parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības rādītājiem Latvijā, iegūstot aktuālo informāciju uz 2015.gada 31.decembri.

Nozares sniegtā informācija ar PTAC secinājumiem apkopoti pārskatā, kurš publicēts PTAC mājaslapā:

- http://www.ptac.gov.lv/sites/default/files/parskats_par_arpustiesas_paradu_atgusanas_sektoru_2015.gada.pdf

2.3.5. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs

Lai palīdzētu patērētājiem, kuri ceļo, iepērkas tiešsaistē, kā arī iegādājas preces un pakalpojumus citās ES dalībvalstīs, ir izveidots Eiropas Patērētāju informēšanas centrs (ECC Latvia). ECC Latvia ir kopējā Eiropas tīkla dalībnieks, kuru veido Eiropas Patērētāju Centri 30 valstīs - visās ES dalībvalstīs, Norvēģijā un Islandē. Sūdzību izskatīšanas process ECC-Net ietvaros notiek pārrunu veidā, sazinoties ar komersantu un mēģinot rast risinājumu patērētāja sūdzībai.

2016.gadā patērētājiem sniegtas 592 konsultācijas par pārrobežu problēmu risināšanu ES ietvaros. Latvijas patērētāji lielākoties interesējās par šādiem jautājumiem:

- saistībā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2011/83 ES par patērētāju tiesībām – it īpaši par jautājumiem saistītiem ar pirkumiem tiešsaistē - netika piegādāta prece, atgriezta nauda u.c. problēmām;
- saistībā ar avio pasažieru tiesībām ES - par kavētiem, atceltiem lidojumiem, lidojumu maiņu, kavētu, nepiegādātu, bojātu bagāžu, u.c.

1715 jautājumi saņemti no citu valstu ECC-Net centriem par Latvijā reģistrētiem komersantiem, kur:

- 90% jautājumu saņemts tieši saistībā ar tā dēvētajiem “*abonēšanas slazdiem*” (*subscription traps*), kur patērētājs pasūta “*it kā bez maksas preces paraugu*”, bet saņem rēķinu par šīs preces abonēšanu. ECC Latvia 100% šīs lietas ir atrisinājis par labu patērētājam un, nepamatotā komersanta prasība, patērētājam apmaksāt šo preci, ir anulēta;
- jautājumi par avio pasažieru tiesībām, auto nomas pakalpojumiem un citām problēmām.

Izskatītas **466 sūdzības** par pārrobežu problēmām ES ietvaros:

- **Visvairāk (67%) saņemti patērētāju iesniegumi par pārrobežu pirkumiem tiešsaistē:** par nepiegādātu preci, daļēji piegādātām precēm, piegādātu sabojātu preci, piegādātu līguma noteikumiem neatbilstošu preci, kā par citām, ar

pārrobežu pirkumiem tiešsaistē, saistītām problēmām.

- **Preču nepiegāde vai kavēta piegāde citos tirdzniecības veidos.** Ja vien tirgotājs nedarbojas krāpnieciskos nolūkos, sūdzības parasti tiek atrisinātas, jo nepiegādes iemesls bieži var būt dažādas tehniskas problēmas vai kļūdas klientu apkalpošanā. Piemēram, Latvijas patērētāja no Lielbritānijas internetveikala pasūtīja sporta preces un veica to apmaksu, samaksājot vairāk nekā 100 EUR. Nauda no patērētājas maksājumu kartes par pasūtījumu tika ieturēta, taču pēc vairāku nedēļu gaidīšanas preces patērētājam joprojām netika izsūtītas. Patērētāja sazinājās ar internetveikalu, kas paskaidroja, ka viņu sistēmā nav reģistrēts patērētājas veiktais pasūtījums. Internetveikals apsolīja noskaidrot situāciju un sniegt tālāku informāciju, tomēr pēc ilgāka laika atbilde no internetveikala tā arī netika saņemta. Patērētāja vērsās pēc palīdzības ECC Latvia. Sadarbībā ar Eiropas Patērētāju centru Lielbritānijā, internetveikals atmaksāja patērētājam par nepiegādāto pasūtījumu samaksāto naudas summu.
- **Piegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece (prece ar defektu).** Piemēram, Latvijas iedzīvotājs Lietuvas internetveikalā iegādājās mobilo telefonu 453.95 EUR vērtībā. Pēc neilga laika, patērētājs konstatēja, ka mobilajam telefonam ir parādījušās tehniskas problēmas un tāpēc patērētājs to nodeva internetveikalam garantijas remontā. Tā kā pēc mēneša patērētāja mobilais telefons joprojām nebija salabots, patērētājs sazinājās ar internetveikalu, lūdzot sniegt informāciju, kad viņš saņems atpakaļ salabotu telefonu. Internetveikals skaidru atbildi par remonta ilgumu sniegt nevarēja, vien norādot, ka tas var aizņemt vēl ilgāku laiku. Ņemot vērā minēto, patērētājs atkārtoti vērsās pie internetveikala, lūdzot atmaksāt par iegādāto mobilo telefonu samaksāto naudas summu, uz ko internetveikals nebija atsaucies. Patērētājs vērsās pēc palīdzības ECC Latvia. Sadarbībā ar Eiropas Patērētāju centru Lietuvā, internetveikals piekrita atmaksāt patērētājam par mobilo telefonu samaksāto naudas summu.
- **16% par pārkāpumiem avio pasažieru tiesību jomā.** Kā galvenās problēmas var minēt: lidojuma kavēšanās, atcelts lidojums, bojāta bagāža, bagāžas kavēšanās un citas. Piemēram, Latvijas patērētāja iegādājās aviobiļetes lidojumam Milāna - Rīga no Īrijas aviokompānijas. Dienu pirms izlidošanas, aviokompānija informēja patērētāju, ka lidojums ir atcelts. Ierodoties lidostā, aviokompānijas pārstāvji piedāvāja patērētājam alternatīvus lidojumus Milāna – Kopenhāgena - Kauņa, norādot, ka tā ir labākā pieejamā alternatīva. Kad patērētāja jautāja par ceļu līdz Rīgai, aviokompānijas pārstāvji ieteica patērētājam patstāvīgi nokļūt līdz Rīgai, norādot, ka vēlāk aviokompānija atlīdzinās patērētājas izdevumus. Pēc ierašanās Kauņā, patērētāja pati organizēja transportu līdz Rīgai, kas viņai radīja papildu izdevumus. Patērētāja vērsās pie aviokompānijas, lūdzot atlīdzināt izdevumus nokļūšanai uz Rīgu, ko aviokompānija noraidīja. Patērētāja vērsās pēc palīdzības ECC Latvia. Sadarbībā ar Eiropas Patērētāju centru Īrijā, aviokompānija atmaksāja patērētājam par nokļūšanu no Kauņas līdz Rīgai iztērētos naudas līdzekļus.

- **3% par auto nomas pakalpojumiem ES valstīs.** Patērētāji galvenokārt saskaras ar problēmām, kad atgriežoties mājās no ceļojuma, tika nepamatoti noņemta nauda no kredītkartes par “it kā patērētāja veiktajiem” pārkāpumiem auto nomas laikā. Pateicoties ECC Latvia darbībai, patērētāju problēmas vairumā gadījumu tika atrisinātas. Piemēram, Latvijas patērētājs rezervēja automašīnu Lielbritānijā. Ierodoties Lielbritānijā, patērētājs noslēdza auto nomas līgumu, kur gala cena bija norādīta 136 GBP. Tomēr, pēc tam, kad patērētājs atgriezās mājās un pārbaudīja savu bankas kontu, viņš atklāja, ka auto nomas kompānija ir ieturējusi no viņa 300 GBP, kas ir daudz lielāka summa nekā bija paredzēta līgumā. Patērētājs sazinājās ar auto nomas kompāniju, kas paskaidroja, ka papildu nauda ieturēta, jo pēc automašīnas pārbaudes tai konstatēti jauni bojājumi, proti, nolauzts automašīnas sēdekļa regulētājs. Patērētājs paskaidroja auto nomas kompānijai, ka viņš savā nomas laikā nav radījis kāda veida bojājumus automašīnai, taču auto nomas kompānija atteicās atmaksāt papildu ieturēto naudas summu. Patērētājs vērsās pēc palīdzības ECC Latvia. Sadarbībā ar Eiropas Patērētāju centru Lielbritānijā, auto nomas kompānija atmaksāja patērētājam visus papildu ieturētos naudas līdzekļus.
- **3% par tūrisma pakalpojumiem** (viesnīcu pakalpojumi), kā arī citas sūdzības, saistībā ar pārrobežu pirkumiem klātienē (apavi, apģērbi, elektropreces). Piemēram, Latvijas patērētāja kolektīvās iepirkšanās portālā iegādājās kuponu 99 EUR vērtībā, kas dod iespēju izmantot SPA viesnīcas pakalpojumus Igaunijā. Pēc kupona iegādes, patērētāja sazinājās ar viesnīcu, lūdzot reģistrēt viņas iegādāto kuponu viesnīcas pakalpojumu izmantošanai. Tomēr, tā kā uz to brīdi kolektīvās iepirkšanās portāls pārtrauca savu darbību, viesnīca atteicās reģistrēt patērētājas iegādāto kuponu un sniegt savus pakalpojumus. Patērētāja vērsās pēc palīdzības ECC Latvia. Sadarbībā ar Eiropas Patērētāju centru Igaunijā, viesnīca piekrita atmaksāt patērētājai par iegādāto kuponu samaksāto naudas summu.

ECC Latvia 65% gadījumos pārrobežu lietu tika atrisināts par labu patērētājam.

2016. gadā ECC Latvia veica dažādas aktivitātes, lai izglītotu patērētājus par viņu tiesībām ES, piemēram, piedaloties Starptautiskajā tūrisma izstādē „Balttour 2016” un popularizējot ECC-Net izveidoto mobilo aplikāciju, kas sniedz atbalstu patērētājiem, ceļojot Eiropā un prezentējot video par auto nomas pakalpojumiem ES.

ECC Latvia piedalījās ECC-Net kopīgajos projektos: “Tiešsaistes brīvdienu rezervēšana: vai norādītā cena ir galējā?”, “Atšķirīga attieksme savas valsts piederības vai dzīvesvietas dēļ” un “Par viltotu preču iegādi”. Projektu rezultāti ir ievietoti ECC Latvia mājaslapā.

Noorganizēta patērētāju informatīvā kampaņa “Nezinātājs maksā divreiz”. Kampaņas ietvaros veikta aptauja par iedzīvotāju paradumiem, iegādājoties preces Internetā, sagatavotas Infografikas. Kampaņas ietvaros izveidoti jauni animēti tēli un vizualizācijas, kas izmantoti visu kampaņas materiālu noformēšanā. Sagatavots mini videoseriāls, 4 sērijas un reklāmas klips (tūzeris), kopā 5 video, pastkartes, infografikas, vizualizācijas, kas izmantotas noformējot videoseriālu un infografikas. Kampaņas

kanāli: jaunizveidota Facebook “Pērc gudri” lapa, kampaņas galvenā tēla Facebook un Instagram lapa, mājaslapa: www.percgudri.lv, Rīgas centra kafejnīcas (pastkartes) un veiktas citas aktivitātes.

Īpaša uzmanība tika koncentrēta tieši uz Eiropas Patērētāju informēšanas centra atpazīstamības veicināšanu sociālajos tīklos Twitter.com un Facebook.com, kur ar dažādu vizuālo materiālu palīdzību, kā arī digitālā marketinga palīdzību tika veicināta atpazīstamība.

2016.gadā darbu uzsāka EK izveidotā ODR platforma, kas paredzēta, lai palīdzētu risināt strīdus, iegādājoties preces vai pakalpojumus tiešsaistē. Platformu var izmantot, ja patērētājs dzīvo kādā no ES valstīm un tirgotājs ir reģistrēts kādā citā no ES valstīm. ECC Latvia veic Kontaktpunkta funkcijas, kura uzdevums ir palīdzēt iesniegt sūdzību, sniegt informāciju par patērētāju tiesībām, kas ir piemērojamas valstī, kurā atrodas kontaktpunkts, sniegt informāciju par platformas darbību, sniegt informāciju par procedūras noteikumiem, ko piemēro valstī izveidotie alternatīvie strīdu risinātāji, piemēram, pie PTAC izveidotā Patērētāju strīdu risināšanas komisija. 2016.gadā tika sniegtas 10 konsultācijas.

2.4. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai, informācijai par uzlabojumiem pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā

PTAC kvalitātes vadības sistēma, saskaņā ar standarta ISO 9001 prasībām, tika ieviesta un sertificēta 2005.gadā. Kvalitātes vadības sistēmas uzturēšana PTAC palīdz efektīvāk pildīt tam noteiktos uzdevumus, sasniegt izvirzītos stratēģiskos mērķus un darbībā pieļauto kļūdu rezultātā analizēt to rašanās cēloņus, savlaicīgi novēršot kļūdu turpmāku atkārtosanos.

2016.gadā PTAC notika otrais uzraudzības audits, kur auditoru firma „Bureau Veritas Latvia” guva pārliecību, ka PTAC ieviestā kvalitātes vadības sistēma atbilst LVS EN ISO 9001:2009 „Kvalitātes vadības sistēma. Prasības” prasībām. Auditori PTAC uzturētajā kvalitātes vadības sistēmā nekonstatēja neatbilstības.

2016.gadā PTAC notika strukturāla izmaiņa – tika sadalīta Tehniskās un metroloģiskās uzraudzības daļa divās struktūrvienībās – Tehnisko preču uzraudzības daļa un Bīstamo iekārtu un metroloģiskās uzraudzības daļa. Šādas strukturālas izmaiņas ir veicinājušas efektīvāku darbu organizāciju un veiksmīgāku rezultātīvo rādītāju sasniegšanu.

3. Personāls

2016.gada beigās PTAC bija 91 amata vieta, no kurām 74 – valsts civildienesta ierēdņu amatu vietas, bet pārējās 17 – darbinieku amatu vietas. Faktiskais iestādē nodarbināto skaits bija 92 cilvēki (76 ierēdņi un 16 darbinieki), no kuriem deviņas darbinieces atradās ilgstošā prombūtnē. 2016.gadā darbu PTAC uzsāka 8 jaunie darbinieki, savukārt amatu atstāja 12 kolēģi. Vidējais darbinieku skaits iestādē 2016.gadā bija 95,6 darbinieki.

Nodarbināto skaitu iestādē veidoja 89% sievietes un 11% vīrieši.

Darbinieku vidējais vecums iestādē ar katru gadu samazinās, jo ir notikusi paaudžu nomaiņa. 2016.gada beigās PTAC strādāja 8 darbinieki, kuru vecums pārsniedza 60 gadus, 13 darbinieki vecumā no 50 līdz 59 gadiem, 22 darbinieki vecumā no 40 līdz 49 gadiem, lielākā daļa – 36 – darbinieki vecumā no 30 līdz 39 gadiem un 13 darbinieki vecumā līdz 29 gadiem.

Par PTAC kā par stabilu darba devēju liecina arī darbinieku nostrādātais laiks iestādē: vairāk nekā 15 gadus šeit ir nostrādājuši septiņi cilvēki, no tiem četri savas darba gaitas ir uzsākuši reizē ar iestādes dibināšanu vai neilgi pēc tam, 20 darbinieku stāžs bija no 11 līdz 15 gadiem, 27 darbinieki PTAC strādāja no sešiem līdz desmit gadiem, 30 darbinieki – no viena līdz pieciem gadiem, bet astoņiem jaunajiem kolēģiem 2016.gada beigās darba stāžs PTAC bija mazāks par vienu gadu.

Paralēli darbam trīs darbinieki turpināja studijas maģistrantūrā, bet divi darbinieki – doktorantūrā. Divi darbinieki 2016.gadā studijas pabeidza un ieguva maģistra diplomu. Darbiniekiem tika rīkotas iekšējās mācības, semināri, kā arī viņi apmeklēja Valsts administrācijas skolu (apmeklēti desmit kursi) un citas mācību iestādes (apmeklēti 16 kursi), bija dotas iespējas piedalīties pieredzes apmaiņā ārvalstu komandējumu laikā. 2016.gadā PTAC darbinieki devušies 103 ārvalstu komandējumos (visvairāk apmeklēta Brisele – 61 reizi) un 60 iekšzemes komandējumos.

Iestādes darba kvalitātes uzlabošanai regulāri tiek pārskatīti un pilnveidoti PTAC iekšējie noteikumi, pabeigta arī visu amatu aprakstu pārstrādāšana atbilstoši jaunajai formai.

Rūpējoties par saviem darbiniekiem, iegādātas veselības apdrošināšanas polises. Turpinot tradīciju, PTAC darbinieku saliedēšanai jūnijā tika rīkots kopīgs pārgājiens gar jūras krastu no Vitrupes līdz Tūjai, kā arī Ziemassvētku pasākums, kurā tika apbalvoti labākie PTAC darbinieki, kurus dažādām nominācijām izvirzīja kolēģi. Priecīgs notikums ir arī 2016.gadā PTAC darbiniekiem piedzimušie astoņi bērniņi.

4. Komunikācija ar sabiedrību

PTAC pārskata periodā sniedzis 211 ziņojumus plašsaziņas līdzekļiem – intervijas, komentārus, viedokļus. Mediju dienas kārtības aktuālākie temati bija – kolektīvās iepirkšanās portāli, sekojot līdz www.cherry.lv maksātspējas procesam un patērētāju tiesībām šajā kontekstā. PTAC operatīvi iesaistījās situācijas analizē un patērētāju, kā arī pakalpojumu sniedzēju informēšanā par tālāko rīcību. Tika sniegti komentāri un padomi par patērētāju tiesībām, iegādājoties kompleksos tūrisma pakalpojumus un ceļojot. Savu aktualitāti plašsaziņas līdzekļos nav zaudējušas tēmas saistībā ar finanšu pakalpojumu sniedzēju darbību, to izplatītās reklāmas saistībā ar bezatbildīgu aizņemšanos veicināšanu, rotaļlietu un bērnu preču drošumu, pakalpojumu drošumu vasaras periodā u.c. Īpašu popularitāti plašsaziņas līdzekļu uzmanību izpelnījās 10.novembrī organizētā preses konference, publiskojot nebanku patērētāju kreditēšanas pusgada pārskatu, kas liecina par šīs tēmas aktualitāti sabiedrībā.

PTAC pievērš lielu uzmanību sabiedrības informēšanai, it īpaši par precēm, kas rada risku cilvēku dzīvībai vai veselībai, līdz ar to informācija par šādam precēm ir pieejama PTAC mājas lapā pieejamajā datubāzē - [Latvijā atklātās bīstamās preces](#).

Pirmajā pusgadā tika uzsākta arī patērētāju informēšanas kampaņa par izmaiņām patērētāju likumiskajās tiesībām, iegādājoties preces un pakalpojumus, kā arī jauno Patērētāju strīdu risināšanas komisiju. Pirmā kampaņas aktivitāšu viļņa ietvaros lielākajās tirdzniecības ķēdēs un tirdzniecības centros ir izplatīti 50 000 bukletu. Tāpat ir noorganizēts seminārs tirgotājiem saistībā ar jauno kārtību, kādā skatāmi patērētāju individuālie strīdi. Lai iedrošinātu iedzīvotājus vērsties jaunizveidotajā patērētāju strīdu risināšanas komisijā, otrajā informēšanas kampaņas aktivitāšu vilnī ir izstrādāti divi video un divas infografikas, kuru izplatīšana uzsākta aktīvajā iepirkšanās periodā pirms Ziemassvētkiem, kā arī tiek turpināta 2017.gadā.

Sagatavotas un publicētas 57 preses relīzes saistībā ar PTAC pieņemtajiem lēmumiem, nedrošām precēm, padomiem patērētājiem, brīdinājumiem patērētājiem par negodīgu komercpraksi u.c.

Septembrī PTAC realizēja vairākas patērētāju izglītības aktivitātes.



31. att. PTAC pārstāvji piedalās pasākumā “Viena diena drošībai”, 22. septembrī, Jelgavā.

30.septembrī “Valsts pārvaldes atvērto durvju dienas” ietvaros, Ekonomikas ministrija, Konkurences Padome, kā arī PTAC organizēja sacensības 6. klašu skolēniem “Atrodi 9 Pokemonus ekonomikā”. Šīs aktivitātes laikā bērniem bija iespēja īsu sesiju veidā izzināt dažādus savu patērētāju tiesību aspektus, Pokemonu “Drošumiņš”, “Ātrais kredītons” un “Onlains” telpās.

Gada pēdējā ceturksnī tika realizēta informēšanas kampaņa, lai veicinātu patērētājus ziņot par traumām, ko izraisījušas nedrošas preces un pakalpojumi. Tās ietvaros Ārstniecības iestādēs, kā arī ģimenes ārstu prakses ir izvietoti PTAC sagatavotie un izdotie bukleti “Nedrošu preču un pakalpojumu izraisīts traumatisms”, kā arī plakāti.

Īpašu attiecīgās nozares un plašsaziņas līdzekļu rezonansi izraisīja PTAC apkopotā 1.pusgada pārskata par nebanku patērētāju kredīvēšanu publiskošana, kā arī PTAC rosinājums patērētāju maksātspējas vērtējumu ieviest no 100 EUR aizdevuma pamatsummas.

Sabiedrības informēšanai aktīvi tiek izmantota PTAC mājaslapa, kur regulāri tiek papildināts un atjaunots saturs. 2016.gada pirmajā pusgadā mājaslapas apmeklēju skaits bija vidēji 15 000 apmeklētāju nedēļā. Turklāt statistika rāda, ka ikviens apmeklētājs viesojies vismaz divās mājaslapas sadaļās un vidējais sesijas laiks ir bijis 3 minūtes. Tas liecina, ka apmeklētāji atrod un uzmanīgi iepazīstas ar mājaslapā izvietoto informāciju.

Komunikācijai ar sabiedrību aktīvi tiek izmantots iestādes izveidotais sociālā tīkla Twitter konts, kur tiek sniegta informācija par PTAC jaunumiem un citiem patērētājiem aktuāliem notikumiem un uz šo brīdi iestādes kontam pievienojušies 1600 sekotāji, tāpat veikti gandrīz 1420 PTAC ieraksti sociālā tīklā Twitter kontā. Tiek stratēģiski strādāts, lai palielinātu sekotāju skaitu, ierakstu skaitu, un arī tiek nodrošināta atgriezeniskā saite, piemēram, ja kāds patērētājs vai komersants, izmantojot savu Twitter kontu, uzdod PTAC jautājumus, iespēju robežās uz šiem jautājumiem tiek atbildēts. Tāpat aktīvi tiek izmantots iestādes izmantotais sociālā tīkla Facebook konts, kurā tiek sniegta informācija par PTAC un šim kontam ir 869 sekotāji.

2016.gada maijā PTAC organizēja Baltijas valstu patērētāju tiesību un tirgus uzraudzības iestāžu ikgadējo tikšanos, kuras laikā iestāžu speciālisti informēja par novitātēm institūciju darbā, Baltijas līmeņa patērētāju tiesību aizskārumiem, kā arī tirgus uzraudzības problēmjaudājumiem. Baltijas valstu patērētāju aizsardzības un tirgus uzraudzības iestāžu vadītāji vienojās par kopīgiem projektiem preču un

pakalpojumu atbilstības un drošuma uzraudzībā, kā arī par Baltijas valstu patērētāju tiesību uzraudzības ekspertu darba grupas veidošanu.

Ņemot vērā patērētāju, kā arī komersantu interesi un vajadzības, 2017.gadā PTAC informēšanas aktivitātes fokusēs uz šādām jomām: atbildīga aizņemšanās un patērētāju finanšu pratība, lietoto auto tirdzniecība, individuālo strīdu risināšana, kā arī preču un pakalpojumu drošums un atbilstība.

PTAC rīkotā konference “Ievainojumu datu vākšana – stūrakmens nedrošu preču un pakalpojumu izraisīta traumatisma novērtēšanai”.

2016. gada 7. decembrī Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) rīkoja konferenci **“Ievainojumu datu vākšana – stūrakmens nedrošu preču un pakalpojumu izraisīta traumatisma novērtēšanai”.**

Konferences mērķis – apvienot Latvijas valsts pārvaldes iestādes vienotam mērķim – traumu samazināšana Latvijā, apzinot labos piemērus Eiropas Savienībā un pasaulē, izvērtējot līdz šim paveikto, kā arī meklējot jaunus sadarbības modeļus, lai pēc iespējas agrākā stadijā reaģētu uz paaugstināta traumatisma signāliem un veiktu prevencijas pasākumus.

Konferencē izsmeltošas prezentācijas sniedza gan ievainojumu datu vākšanā iesaistītās puses Latvijā - Rīgas Stradiņa universitātes, Slimību un profilakses centra, Veselības ministrijas, Ekonomikas ministrijas u.c. vadoši darbinieki, kā arī mediķi un praktiķi, kas ikdienā saskaras ar traumu izraisītajām sekām.

Īpaši vērtīgus ziņojumus sniedza Nīderlandes un Austrijas traumu vākšanas reģistrēšanas sistēmu koordinējošo iestāžu vadošie speciālisti, parādot labo praksi un demonstrējot piemērus, kā šajās valstīs tiek efektīvi vākti dati par traumām un to cēloņiem, lai varētu identificēt augsta riska preces un pakalpojumus, kas izraisa traumas, un realizēt attiecīgās aktivitātes, lai šīs traumas novērstu.

Konference noslēdzās ar iesaistīto pušu diskusiju. Konferences svarīgākais rezultāts bija visu iesaistīto pušu pulcēšanas vienkopus un apzināšana – kas jau tiek darīts un kādi traumatisma dati Latvijā jau tiek vākti, kā šo informāciju apkopt un analizēt, iegūstot pietiekami kvalitatīvus datus tieši tirgus uzraudzībai, kā arī preču un pakalpojumu drošuma veicināšanai.

Iesaistītās puses pauda atzinību par PTAC iniciatīvu un realizētajām informēšanas aktivitātēm, izdodot bukletus un plakātus, kā arī, tos izvietojot ārstniecības iestādēs, tādējādi aicinot patērētājus ziņot, ja traumu izraisījusi nedroša prece vai pakalpojums.

5. PTAC darbības virzieni un uzdevumi 2017.gadā

Preču un pakalpojumu uzraudzībā:

- rotaļlietas un bērnu preces (ķīmiskās vielas rotaļlietās, fizikāli mehāniskās īpašības, bērnu māneklīši un turētāji, žālūzijas, aizsargbarjeras un bērnu sētiņas);
- izklaides pakalpojumi (izklaide uz ūdens, piepūšamās rotaļu iekārtas, piedzīvojumi parki, bērnu spēļu laukumi);
- elektropreces (mājsaimniecības sadzīves tehnika, LED modemi, elektriskie kabeļi);

- būvizstrādājumi, tai skaitā būvlaukumos (metāla profili, ceļu norobežojošās barjeras, minerālmateriāli, attīrīšanas iekārtas, būvizstrādājumi, kas ietekmē stiprību un ugunsdrošību);
- mašīniekārtas (rokas instrumenti, mašīnu pacelāji, zāģi);
- riteņu transportlīdzekļu sastāvdaļas (riepu energomarķējums);
- gāzes balonu uzraudzība;
- lifti lietošanā (bīstamo iekārtu uzraudzība);
- mērīšanas līdzekļu uzraudzība to lietošanas vietās (alkometri, ūdens patēriņa skaitītāji dzīvojamo māju ievados);
- fasēto preču kontrole (aukstās uzkodas un alus).

Patērētāju tiesības:

- alternatīva strīdu risināšanas mehānisma efektīva darbība un izmantošanas popularizēšana;
- patērētāju maksātspējas izvērtēšana;
- starpniecības pakalpojumi hipotekārās kreditēšanas jomā;
- sporta klubu pakalpojumi;
- komplekso tūrisma pakalpojumi (drošības garantijas);
- aviopārvadājumu un kreditēšanas pakalpojumu cenu salīdzināšanas mājaslapas;
- lietoto automašīnu tirdzniecība;
- elektronisko sakaru joma;
- parāda atgūšanas pakalpojumi.

Sabiedrības informēšanā:

- Informēšana par atbildīgu aizņemšanos un patērētāju tiesībām, iegādājoties lietotas automašīnas.