



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Patērētāju tiesību aizsardzības centra 2015. gada pārskats

Rīga 2016



Saturs

1. Pamatinformācija	6
1.1. PTAC juridiskais statuss, izveidošana.....	6
1.2. Politikas jomas un darbības jomas	6
1.3. Galvenās pārskata gada prioritātes darbības virzieni un uzdevumi	7
2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti	8
2.1. Valsts budžeta finansējums un izlietojums	8
2.2. Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu efektivitātes izvērtējums	9
2.3. PTAC darbības rezultāti 2015.gadā un to izvērtējums.....	10
2.3.1. <i>Preču un pakalpojumu uzraudzība</i>	10
2.3.2. <i>Bīstamo iekārtu uzraudzība</i>	21
2.3.3. <i>Metroloģiskā uzraudzība</i>	22
2.3.3.1. Mērīšanas līdzekļu uzraudzība	22
2.3.3.2. Fasēto preču kontrole uzņēmumos	24
2.3.4. <i>Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana</i>	26
2.3.4.1. Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana	26
2.3.4.2. Patērētāju konsultēšana un informēšana	29
2.3.5. <i>Patērētāju ekonomisko interešu uzraudzība</i>	30
2.3.6. <i>Nebanku kredītu devēju un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības licencēšana un uzraudzība</i>	49
2.3.7. <i>Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana</i>	50
2.3.8. <i>Pārrobežu pārkāpumu novēršana patērētāju tiesību aizsardzības jomā</i>	50
2.3.9. <i>Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana, sodu piemērošana un lēmumu piespiedu izpilde</i>	51
2.3.10. <i>Eiropas Patērētāju informēšanas centrs</i>	53
2.4. Līdzdalība Latvijas Prezidentūras ES Padomē.....	55
2.5. Pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība	56
2.6. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai, informācijai par uzlabojumiem pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā	57
3. PTAC personāls	58
4. Komunikācija ar sabiedrību	59
4.1. Sabiedrības informēšanas un izglītošanas pasākumi.....	59
4.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa uzzināšanai	62
4.3. Sadarbība ar nevalstisko sektoru	63

5. Nākamajā gadā plānotie pasākumi.....	64
5.1. Nākamā gada prioritātes.....	64
5.2. Plānotie sadarbības projekti.....	65



2015. gads Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk - PTAC) ir pagājis gan Latvijas Prezidentūras Eiropas Savienības Padomē zīmē, gan arī paralēli daudz pūļu veltot tam, lai gatavotu normatīvo aktu un strukturālas izmaiņas dažādu novitāšu ieviešanai 2016.gada sākumā.

Pirmajā pusgadā daudzi PTAC darbinieki bija iesaistīti gan dažādu Eiropas Savienības līmeņa normatīvu aktu izstrādē un virzīšanā, gan arī pasākumu organizēšanā, uzņemot kolēģus no visām Eiropas Savienības dalībvalstīm. Kā viens no sasniegumiem minams saistībā ar Komplekso ceļojumu un atbalstīto ceļojumu pakalpojumu direktīvu, kad izdevās panākt politisko vienošanos ar Eiropas Parlamentu par projektu, ko ES valstu ministri apstiprināja Konkurētspējas padomē. Direktīva piedāvā jaunāku un modernāku pieeju komplekso tūrisma pakalpojumu tirgum, kas nodrošinās arī efektīvāku patērētāju aizsardzību gan ceļojumu iegādes, gan izmantošanas procesā.

Paralēli prezidentūrai, 2015.gadā PTAC daudz pūļu ieguldīja, iesaistoties normatīvo aktu grozījumu izstrādē. Pēc intensīvām

diskusijām ar nozari 28. maijā tika pieņemti grozījumi Patērētāju tiesību aizsardzības likumā, kas paredz dažādus ierobežojumus ātro kredītu tirgū, lai sekmētu atbildīgu aizdošanu, un, cerams, arī novērstu patērētāju ieslīgšanu nepanesamā parādu jūgā.

2015.gads ir zīmīgs arī ar to, ka tika izstrādātas normatīvo aktu izmaiņas, kas nesīs būtiskas reformas patērētāju individuālo strīdu risināšanā. Paredzams, ka darbu 2016.gada martā sāks Patērētāju strīdu risināšanas komisija, kas vienkāršākā un ātrāka procesā ļaus izšķirt strīdus starp patērētājiem un komersantiem.

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 daudzajos semināros, gan pārbaudēs, gan arī, realizējot informēšanas kampaņu “Esi gudrs – būvē droši!”, ir vainagojušās panākumiem un, pašlaik veicot pārbaudes, redzam, ka daudzi komersanti patiešām seko būvizstrādājumu atbilstībai un ir mazinājies neatbilstību skaits, kas atklātas būvlaukumos.

Neskatoties uz pozitīvajām tendencēm daudzās tirgus jomās, nākamais, 2016.gads solās būt pārmaiņu gads, it sevišķi individuālo strīdu risināšanas jomā, tādēļ es visiem novēlu izturību, darba spar un spēju pielāgoties jaunajām vēsmām!

Patiesā cieņā,
Baiba Vītoliņa
Patērētāju tiesību aizsardzības centra
direktore

Saīsinājumi

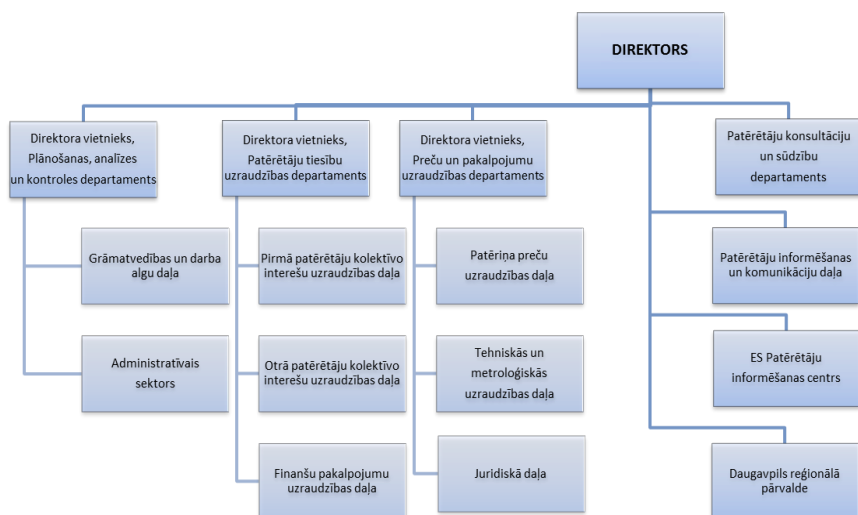
Saīsinājums	Skaidrojums
ADCO	Administratīvās sadarbības darba grupas starp ES dalībvalstu uzraudzības iestādēm
AS	Akciju sabiedrība
BIR	Bīstamo iekārtu reģistrs
BVKB	Būvniecības valsts kontroles birojs
CFLA	Centrālo finanšu un līguma aģentūru
CPC	Patērētāju tiesību aizsardzības institūciju sadarbība 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
LPIAA	Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociācija
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
REĢISTRIS	Gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistrs
SNG	Sašķidrīnātās naftas gāze
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. PTAC juridiskais statuss, izveidošana

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.

2015.gadā PTAC tika uzticēta jauna papildu funkcija – gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistrācija un jaunu noteikumu uzraudzība gāzes balonu drošai aprītei (MK 2014.gada 9.decembra noteikumi Nr.755 "Gāzes balonu aprītes, uzraudzības un kontroles kārtība").



1.att. PTAC struktūra 2015.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. Galvenās pārskata gada prioritātes darbības virzieni un uzdevumi

PTAC izvirzītās darbības prioritātes 2015.gadam:

- ✓ PTAC darbinieku aktīva līdzdalība sekmīgā Latvijas Prezidentūras ES Padomē īstenošanā 2015.gada pirmajā pusē, tai skaitā organizējot Starptautisku patērētāju tiesību aizsardzības konferenci;
- ✓ Efektīva patērētāju strīdu risināšanas mehānisma izveide, lai nodrošinātu ātrāku un efektīvāku procedūru, palielinātu pušu uzticību lēmumam par strīdu izskatīšanu un to lietu skaitu, kurās tiek panākts izlīgums.

PTAC darbības virzieni un uzdevumi 2015.gadā:

Tirgus uzraudzībā:

- rotaļlietu un bērnu preču drošums;
- vispārējā pakalpojumu drošuma (slēpošanas trases, piepūšamās atrakcijas, spēļu laukumi u.c.) uzraudzība atbilstoši noteiktajām prasībām;
- vispārējā preču (šķiltavas, CO detektori, kāpnes, ķīmiskās vielas apģērbos u.c.) drošuma uzraudzība atbilstoši noteiktajām prasībām;
- elektropreču drošums un atbilstība noteiktajām prasībām (prožektori);
- būvizstrādājumu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām (logi, ugunsdrošības detektori un signalizācijas, būvizstrādājumu testēšana attiecībā uz stiprību, stabilitāti un ugunsdrošību);
- būvizstrādājumu kontrole būvlaukumos;
- mašīnietekļu uzraudzība un atbilstība noteiktajām prasībām (rokas instrumenti, mašīnu pacelāji, zāģi);
- spiedienietekļu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām (gāzes baloni; ugunsdzēsāmie aparāti);
- radio un telekomunikāciju galietekļu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- bīstamo iekārtu uzraudzība to lietošanas vietās (kravas celtņi);
- mērīšanas līdzekļu uzraudzība to lietošanas vietās (siltumenerģijas skaitītāji);
- fasēto preču kontrole ražošanas uzņēmumos (alkoholiskie dzērieni);
- cenu norādīšanas uzraudzība.

Patērētāju kolektīvo tiesību uzraudzībā:

- patērētāju kreditēšanas līgumu uzraudzība;
- komercprakses uzraudzība namu apsaimniekošanas jomā;
- komercprakses un līgumu slēgšanas uzraudzība kolektīvās tiešsaistes iepirkšanās jomā t.sk., komplekso tūrisma pakalpojumu piedāvāšanas jomā;
- komercprakses un līgumu slēgšanas uzraudzība piedāvājot patērētājiem elektroenerģijas pakalpojumus,
- elektroniskās vides komercprakses uzraudzība un situācijas izpēte;
- komercprakses uzraudzība Interneta veikalos, kuros tiek piedāvāti būvmateriāli;
- uztura bagātinātāju piedāvātāju komercprakses uzraudzība;
- komercprakses uzraudzība kosmētikas līdzekļu jomā;
- kredītu devēju, kas neatbilst kredītiestādes statusam, darbības uzraudzību, licencēšana un licenču pārreģistrācija;

- parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības uzraudzība, licencēšana un licenču pārreģistrācija.

Sabiedrības informēšanā:

- organizēt Latvijas Prezidentūras Eiropas Padomē konferenci „Patērētāju politikas veidošana” un piedalīties citās aktivitātēs, kas saistītas ar Latvijas Prezidentūru Eiropas Padomē;
- īstenot informēšanas kampaņu „Esi gudrs – būvē droši!”;
- mājaslapas aktualizēšana, lai tā būtu aizvien noderīgāks, izsmeļošāks informācijas iegūšanas resurss gan patērētājiem, gan uzņēmējiem.

2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti

2.1. Valsts budžeta finansējums un izlietojums

Plānoto PTAC funkciju izpildei tika saņemts finansējums 2 026 302 *euro*, t.sk. faktiskā vispārējo ieņēmumu dotāciju izpilde – 1 983 107 *euro*, galvenās partneru grupas īstenoto ES politikas instrumentu projektu ieņēmumi – 43 195 *euro*.

Pa budžeta programmām:

- 26.01. “Godīgas konkurences nodrošināšana, iekšējā tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība” – 1 743 273 *euro*;
- 67.06. “Eiropas kopienas iniciatīvas projektu un pasākumu īstenošana” – 156 972 *euro*;
- 70.00 “Citu ES politiku instrumentu projektu un pasākumu īstenošana” – 26 662 *euro*;
- 96.00 “Latvijas prezidentūras ES Padomē nodrošināšana 2015.gadā” – 99 395 *euro*.

1.tabula
Kopējais budžeta līdzekļu izlietojums un budžeta izpilde

Nr.p.k.	Finansiālie rādītāji	2014.gadā faktiskā izpilde (EUR)	2015.gadā	
			apstiprināts likumā (EUR)	faktiskā izpilde (EUR)
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	2 088 515	2 012 838	2 026 302
1.1.	dotācijas	2 054 117	1 992 311	1 983 107
1.2.	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	17 498	-	-
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība	-	20 527	43 195
1.4.	ziedojumi un dāvinājumi	-	-	0
	Uzturēšanas izdevumu transferti	16 900	-	0
2.	Izdevumi (kopā)	2 089 963	2 012 838	2 024 998
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā)	2 065 516	1 974 488	1 987 519
2.1.1.	kārtējie izdevumi	2 013 891	1 974 488	1 985 909
2.1.2.	procentu izdevumi	-	-	-
2.1.3.	subsīdijas, dotācijas un sociālie pabalsti	36 664	-	-
2.1.4.	Kārtējie maksājumi Eiropas Kopienas budžetā un starptautiskā sadarbība	-	-	-
2.1.5.	uzturēšanas izdevumu transferti	14 961	-	1 610
2.2.	izdevumi kapitālieguldījumiem	24 447	38 350	37 479

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

2.tabula
PTAC 2015.gada rezultatīvo rādītāju izpilde

Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2015.gadā plānotais	2015.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)	1	1
Veikta tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas vietu pārbaude (skaits)	895	1 808*

Veikta fasēto preču kontrole uzņēmumos (pārbaužu skaits)	50	52
Veikta bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaude (pārbaužu skaits)	85	95
Veikta mērīšanas līdzekļu pārbaude (pārbaužu skaits)	70	71
Veikta prioritāro jomu drošuma un atbilstības novērtēšanas projektu preču testēšana un ekspertu piesaiste (eskpertīžu skaits)	150	167
Organizēti uzņēmēju informēšanas pasākumi (skaits)	2	2
Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (iesniegumu un sūdzību skaits)	1 800	2 362
Sniegtas konsultācijas patērētājiem un juridiskām personām (konsultāciju skaits)	35 000	36 828
Īstenoti patērētāju ekonomisko interešu aizsardzības projekti (projektu skaits)	10	10
Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomā (lietu skaits)	240	178
Izsniegto (pārreģistrēto) licenču skaits kredītdevējiem	56	57
Izsniegto (pārreģistrēto) licenču skaits parāda ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem	1	3
Veikta ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju uzraudzība (uzraudzīto komersantu skaits)	24	28
Īstenoti pasākumi saistībā ar konstatētajiem pārorbežu pārkāpumiem ES	10	11
Sniegtas konsultācijas patērētājiem par viņu tiesībām pārorbežu darījumos ES	550	772
Izskatītas patērētāju pārorbežu sūdzības ES	210	252

* veiktas 860 tirdzniecības vietu pārbaudes, un 948 gāzes balonu tirdzniecības vietas reģistrācijas

2015.gada ietvaros plānotie rezultatīvie rādītāji pārsvarā ir sasniegti vai nedaudz pārsniegti, izņemot pārbaužu skaitu, tā kā 2015.gadā papildus tika veiktas gāzes balonu tirdzniecības vietu pārbaudes to reģistrācijai (948 pārbaudes), tādejādi rādītājs 2015.gadā tika būtiski pārsniegts.

2.3. PTAC darbības rezultāti 2015.gadā un to izvērtējums

2.3.1. Preču un pakalpojumu uzraudzība

2015.gadā ir realizēti 8 drošuma un atbilstības uzlabošanas projekti šādās jomās: būvizstrādājumu, rotaļlietu, mašīnīkārtu, spiedienīkārtu, radio un telekomunikāciju galīkārtu, elektroīkārtu un vispārējo preču un pakalpojumu drošuma jomās. 2015.gadā veiktas 1808 pārbaudes, tai skaitā reģistrētas 948 gāzes balonu tirdzniecības vietas PTAC uzturētajā Reģistrā. Tirgus uzraudzības ietvaros pārbaudīti 1914 dažādu preču modeļi.

Tirgus situācijas izpētei tika veikts 271 apsekojums prioritārajos uzraudzības virzienos. 15 pārbaudes veiktas par cenu norādīšanas kārtības ievērošanu, proti, vai patērētājiem tiek

sniegta patiesa un nepārprotama informācija par piedāvāto preču cenām. 2015.gadā izņemti 167 preču modeļi ekspertīzes veikšanai (piemēram: elektropreces, būvizstrādājumi, radioiekārtas, rotaļlietas, bērnu preces, kāpnes, šķiltavas). Ekspertīzes rezultātā 60 preču modeļiem konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām.

2015.gadā veikta šādu drošuma un atbilstības uzlabošanas projektu īstenošana:

1. Būvizstrādājumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts ar preču paraugu testēšanu

Būvizstrādājumu kontrole būvlaukumos

2015.gadā veiktas pārbaudes 49 būvlaukumos, pārbaudīti 294 reglamentētās sfēras būvizstrādājumi. Uzraudzības laikā pārbaudīta reglamentētās sfēras būvizstrādājumu atbilstību apliecinājošo dokumentu atbilstība normatīvo aktu prasībām, vai ir deklarētas visas obligāti nosakāmās būvizstrādājuma ekspluatācijas īpašības, kā arī izlases kārtībā pārbaudīta būvizstrādājumu atbilstība projektā paredzētajam. 125 būvizstrādājumiem konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām, kā galvenās:

- 89 būvizstrādājumu modeļi būvobjektā nebija nodrošināti ar atbilstību apliecinājošiem dokumentiem;
- 7 būvizstrādājumu modeļi nebija atbilstoši novērtēti;
- 2 būvizstrādājumu modeļi bija iebūvēti neatbilstoši paredzētam mērķim.

Tirgus uzraudzības pasākumu ietvaros pārbaudīti 91 būvizstrādājumu modeļi, no kuriem 40 modeļiem tika konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām, kā galvenās:

- 13 būvizstrādājumu modeļi nebija nodrošināti ar atbilstību apliecinājošiem dokumentiem;
- 10 būvizstrādājumu modeļi nebija atbilstoši novērtēti.

Par konstatētām neatbilstībām PTAC informējis attiecīgās pašvaldības būvvaldi un būvkomersantu, kā arī BVKB.

2015.gadā tika veiktas transportbetona pārbaudes, tai skaitā paraugu izņemšana, lai noteiktu spiedes stiprības un salizturības faktisko vērtību atbilstību deklarētajam. Veicot transportbetona paraugu ekspertīzes, neatbilstības netika konstatētas. Veicot administratīvās pārbaudes ražotnēs, tika konstatēts, ka viens ražotājs ir maldinoši norādījis transportbetona īpašības, un PTAC ir aizliedzis šim ražotājam piedāvāt tirgū transportbetonu līdz tiks veikta preces novērtēšana un sniegta pamatota informācija par transportbetona īpašībām.



2015.gadā ekspertīze bija veikta 9 stiegrojuma paraugiem, lai pārbaudītu to ķīmisko sastāvu un stiepes īpašības. Neatbilstības šiem parametriem nav konstatētas.

Realizējot tirgus uzraudzības pasākumus būvlaukumos, pārbaudītas 83 bīstamās iekārtas, no kurām divas nebija reģistrētas BIR un divām nebija veikta kārtējā tehniskā pārbaude.

PTAC lielu uzmanību pievērš komersantu informēšanai par prasībām būvizstrādājumiem, tā PTAC Rīgā un Siguldā organizēja astoņus seminārus būvniecības procesā iesaistīto dalībnieku izglītošanai par prasībām būvizstrādājumiem. Papildus ar mērķi mazināt risku izvēlēties neatbilstošus būvizstrādājumus, PTAC uztur datubāzi, kurā ir pieejama informācija par tiem būvizstrādājumiem, kuriem deklarētās vērtības neatbilst faktiskajām. PTAC datubāze 2015.gadā ir papildināta ar 5 būvizstrādājumiem: divām slodzi nesošajām metāla konstrukcijām, vienu saliekamo dzelzsbetona izstrādājumu, FIBO kermazītbetona pārsedzi, kā arī pārsedes "PB".

Ugunsdrošības detektoru un signalizāciju drošuma un atbilstības uzlabošanas apakšprojekts (PROSAFE)

2015.gadā ir uzsākti dūmu detektoru uzraudzības pasākumi PROSAFE kopprojekta JA2013 „Dūmu detektori” ietvaros. Tika pārbaudīti 14 dūmu signalizācijas ierīču modeļi (piemērojamais standarts LVS EN 14604:2005), no tiem 9 modeļiem tirdzniecības vietā nebija pieejama ražotāja ekspluatācijas īpašību deklarācija. Atbilstības dokumentācija tika pieprasīta ražotājiem vai importētājiem, kā rezultātā 8 modeļi atzīti par atbilstošiem normatīvo aktu prasībām, bet 1 modeļa 13 vienības ir izņemtas no Latvijas tirgus, jo atbilstība normatīvo aktu prasībām netika pierādīta.

Tika izņemti trīs dūmu signalizācijas ierīču modeļi un nodoti ekspertīzes veikšanai. Visiem trīs modeļiem konstatētas neatbilstības: divi modeļi neiztur uguns jutības testus (koks un kokvilna), t.i., detektori reaģē vēlāk, nekā noteikts standartā, un viens modelis neiztur virziena atkarības testu, tas nozīmē, ka detektora jūtīgums ir tieši atkarīgs no gaisa plūsmas virziena apkārt dūmu trauksmes ierīcei. Par neatbilstībām informēti ražotāji un importētāji, kā arī izplatītāji Latvijā. Izvērtējot neatbilstības, mērījumu kļūdas un to, ka konstatētās atkāpes no standarta prasībām ir ļoti nelielas, līdz ar to tās nerada risku to lietotājiem.

2. Vispārējā preču drošuma uzraudzības projekts ar preču paraugu testēšanu

Ķīmiskie riski

Pārskata periodā tika turpināts 2014.gadā uzsāktais Vispārējā preču drošuma uzraudzības projekts attiecībā uz ķīmiskām vielām apģērbā PROSAFE projekta JA2013 „Ķīmiskās vielas apģērbā” ietvaros. 25 preču paraugi tika izņemti un nosūtīti ekspertīzes veikšanai, lai noteiktu, vai netiek izmantotas tādas ķīmiskās vielas, kuru klātbūtne apģērbos ir ierobežota, piemēram: smagie metāli, organiskā alva formaldehīdi, ftalāti un azo krāsvielas. 22 preču paraugiem neatbilstības netika konstatētas, savukārt 3 veidu ādas darba cimdium tika konstatēta smagā metāla hroma (III) koncentrācija, bet, izvērtējot tā ietekmi uz cilvēka veselību tika noteikts, ka radītais risks ir minimāls, kas uzskatāms par pieļaujamu. Ņemot vērā iepriekš minēto korektīvās darbības tirgū esošām precēm netika prasītas.

Pārskata periodā PTAC sadarbībā ar „Baltijas Vides forumu” pārbaudīja mīkstās plastmasas etilēnvinilacetāta (EVA) izstrādājumus (25 preces) – 10 bērnu mīkstās grīdas puzles, 5 pludmales čības, 10 fitnesa paklājus, lai pārbaudītu, vai tie nesatur reproduktīvajai sistēmai kaitīgu vielu – formamīdu. Ekspertīžu rezultātā ES noteikto normu pārsniegums netika konstatēts.

Kāpnes

Tika veiktas pārbaudes 20 tirdzniecības vietās, pārbaudot 29 kāpņu modeļus. No pārbaudītajiem 10 modeļiem tika konstatētas neatbilstības marķējumā un lietošanas instrukcijā. Tika izņemti deviņi kāpņu modeļu paraugi, lai noteiktu to atbilstību būtiskajām drošuma prasībām. Visiem paraugiem tika konstatētas neatbilstības. Izvērtējot konstatētās neatbilstības, seši paraugi atzīti par neatbilstošiem būtiskajām drošuma prasībām - piecām kāpnēm testēšanas laikā radās strukturālās integritātes trūkumi (lūzumi, plaisas, deformācijas), vienam paraugam konstatētas vairākas neatbilstības - platformas deformācija pārsniedz pieļaujamo, piemērojot slodzi, atdalās pēdu balsti un kāpnes vērpes leņķis pārsniedz pieļaujamo normu. Attēlos norādītas kāpnes balstu deformācijas pēc testēšanas, t.i., platformas un atvēršanas ierobežotāja sloģošanas.



3.att. Kāpnes balstu deformācijas pēc testēšanas

Škiltavas

Projekta ietvaros tika veiktas 22 pārbaudes, pārbaudot 106 škiltavu modeļus. Tika konstatēts, ka 74 modeļi uzskatāmi par jaunrades škiltavām, kuru ievietošana tirgū ir aizliegta, jo tās ir pievilcīgas bērniem un tādejādi rada risku. Attiecīgo škiltavu tirdzniecība tika apturēta, un visi modeļi (178 vienības) tika iznīcināti.



4.att. Jaunrades škiltavas

16 šķiltavu modeļiem tika konstatētas neatbilstības attiecībā uz marķējumu un lietošanas instrukciju. 14 no tiem (118 vienības) tika iznīcināti, jo komersanti neiesniedza atbilstību apliecinošus dokumentus. 6 šķiltavu modeļi tika nodoti testēšanai, no tiem 4 paraugiem marķējums neatbilda normatīvo aktu prasībām, t.i., neatbilstošs drošības informācijas formulējums un drošības simbolu neatbilstošs izmērs. Par marķējuma neatbilstībām, komersanti informēti un aicināti, turpmāk pārliecināties par to atbilstību normatīvo aktu prasībām. Neatbilstības, kas varētu ietekmēt preces drošu lietošanu, netika konstatētas.

Tvana gāzes detektoru

Pārskata periodā veiktas septiņas pārbaudes, kuru laikā izņemti septiņi tvana gāzes detektoru modeļi (kopā 21 preces vienības) un nodoti testēšanas laboratorijai, lai pārbaudītu iekārtu darbību pie noteiktām tvana gāzes koncentrācijām. Tika pārbaudītas arī lietošanas instrukcijas, iepakojums un konstrukcijas atbilstība izvirzītajām prasībām. Četros gadījumos konstatēts, ka precei nav lietošanas instrukcija valsts valodā. Divos gadījumos konstatēts, ka preces marķējums neatbilst normatīvo aktu prasībām.

Drošuma prasībām neatbilst pieci tvana gāzes detektoru modeļi, - divi nereaģē uz noteiktiem tvana gāzes koncentrācijas līmeņiem un trīs iekārtas signalizē pirms noteiktā laika (lietojot šādas iekārtas, kas pārātri signalizē, pie atkārtotiem signāliem patērētāji var kļūt nevērīgi). Komersantiem pieprasīts izņemt neatbilstošos detektorus no tirgus, kā arī vienā gadījumā veikts preces atsaukums no patērētājiem.

3. Vispārējā pakalpojumu drošuma uzraudzības projekts

Slēpošanas trašu drošuma uzraudzība

2015.gadā veiktas 11 slēpošanas trašu pārbaudes t.sk. 4 kopā ar Latvijas Slēpošanas un snovborda instruktoru asociācijas ekspertiem, kuri veica ekspertīzi - slēpošanas trašu drošuma novērtējumu. Novērtējumā tika identificētas paaugstināta riska vietas, noteikts riska līmenis, kā arī iekļauta informācija par nepieciešamajiem drošības pasākumiem, lai novērstu konstatētos apdraudējumus.

Piepūšamās atrakcijas

Projekta ietveros veiktas 14 pārbaudes, pārbaudot 18 piepūšamo atrakciju iekārtas (atbilstoši LVS EN 14960 „Piepūšamās rotaļu iekārtas. Drošuma prasības un testēšana.” Prasībām), t.sk. 2 pārbaudes veiktas pie piepūšamo atrakciju iekārtu ražotājiem, kuru laikā pārbaudītas 4 iekārtas, iepazīstoties ar komersantu ražošanas procesu, sagatavoto dokumentāciju u.c. informāciju. Pēc neatbilstību konstatēšanas, komersantiem pieprasīti iekārtu atbilstību apliecinātie dokumenti un pieprasīts novērst konstatētās neatbilstības.

Pārbažu ietvaros konstatēts, ka:

- pakalpojumu ietvaros tiek izmantotas nezināmas izcelsmes iekārtas – sešām iekārtām nebija norādīts ražotājs, identifikācija un ražošanas gads;
- sniedzot pakalpojumu, netiek nodrošināta pilnvērtīga iekārtu uzraudzība – četros gadījumos (uzraugs atbildīgs par vairāku iekārtu uzraudzību);
- viena piepūšamā atrakcija bija novietota blakus šķērslim – žogam, tādējādi apdraudot lietotājus;
- četrām iekārtām gaisa kompresors neatrodas drošā attālumā no iekārtas;
- četrām iekārtām elektrības kabeļi ir viegli pieejami lietotājiem;
- septiņām iekārtām pārbaudes vietā nav pieejama ražotāja informācija – par iekārtas uzstādīšanu, ekspluatāciju un pārbaudes un apkopes informāciju.

Bērnu spēļu laukumi

Projekta ietvaros veikta pašvaldību informēšana par bērnu spēļu laukumu drošumu (Latvijas Pašvaldību savienības izpilddirektoru asociācijas sanāksmē, Lielvārdes novada tautsaimniecības komitejas sanāksmē un Skrundas novada pašvaldībā), informējot par pamatprasībām bērnu spēļu laukumu aprīkojumam un pārklājumam. Pārbaudīti 32 bērnu spēļu laukumi Rīgā, Iecavā, Ogrē, Jūrmalā un Jēkabpilī. Četri bērnu spēļu laukumi pārbaudīti, reaģējot uz patērētāju sūdzībām vai saņemto informāciju. Bērnu spēļu laukumos konstatētas šādas neatbilstības drošuma prasībām:

- asas malas/izvirzījumi – 15 bērnu spēļu laukumos;
- salauzti/bojāti elementi – 23 bērnu spēļu laukumos;
- nav ievērotas drošības zonas – 18 bērnu spēļu laukumos;
- neatbilstošs pārklājums/pārklājums nav nodrošināts visā ietekmes zonā – 25 bērnu spēļu laukumos;
- nav nodrošināta aizsardzība pret nokrišanu (margas, barjeras u.c.) – 26 bērnu spēļu laukumos;
- ķermeņa daļu/apģērba ieķeršanās risks – 27 bērnu spēļu laukumos;
- nožņaugšanās risks – 2 bērnu spēļu laukumos;
- iekārtas pārsniedz maksimāli pieļaujamo augstumu – 1 bērnu spēļu laukumā.

Pēc pārbaudēm divos bērnu spēļu laukumos iekārtas ir demontētas. Viena bērnu spēļu laukuma (pirmsskolas izglītības iestādē) iekārtām būtiskākās neatbilstības novērstas nekavējoties, pārējās neatbilstības tiks novērstas līdz nākamās sezonas sākumam. 13 bērnu spēļu laukumos novērstas iekārtām konstatētās neatbilstības un līdz nākamās sezonas sākumam 10 spēļu laukumos tiks paplašināts gumijas plāksņu pārklājums, nodrošinot to visā iekārtu ietekmes zonā.

Attēlā redzamas šūpoles, kurām nav nodrošināts triecienu samazinošs pārklājums, šūpoļu ietekmes zonā ir betona plāksnes, kas rada savainošanās risku, bērniem no tām nokrītot. Šūpolēm ir nekustīgas (metāla) piekares un koka sēdekļi, kas rada savainošanās risku (jo īpaši galvas) bērniem, kas nokļūst šūpošanās zonā. Neatbilstošs šūpoļu attālums no balsta struktūras, līdz ar to pastāv roku un/vai kāju savainošanās risks.



5.att. Šūpoles ar neatbilstībām

2015.gadā saņemta informācija par sešiem nelaimes gadījumiem. Pēc saņemtās informācijas PTAC veica:

- divas pārbaudes rodeļu trasē un atrakciju parkā, lai izvērtētu piedāvātā pakalpojuma drošumu, abos gadījumos tika apsekotas trases un pieprasīts riska izvērtējums par notikušo negadījumu;
- vienu apsekojumu par diviem nedrošiem bērnu spēļu laukumiem. Pēc pārbaudes informācija par konstatētajām neatbilstībām (iekārtu bojājumi nopietni apdraud lietotājus) tika nosūtīta Rīgas Austrumu izpilddirekcijai, lai tā nodrošinātu neatbilstību novēršanu;
- divas pārbaudes šķēršļu trasēs, kur gūtas traumas pēc kritieniem, apsekojot trases, pārkāpumi netika konstatēti;
- vienu pārbaudi saistībā ar negadījumu bērnu vasaras nometnē, kur izvērtējot visus lietas apstākļus, tika konstatēts, ka sniegtais pakalpojums uzskatāms par nedrošu.

4. Rotaļlietu uzraudzības projekts ar preču paraugu testēšanu

Rotaļlietu tirgus uzraudzības projekta ietvaros veiktas 50 pārbaudes un pārbaudīti 264 rotaļlietu modeļi. 14 pārbaudēs pārkāpumi nav konstatēti, savukārt 36 pārbaudēs 171 (~ 65% no pārbaudītajiem 264) rotaļlietu modelim konstatētas šādas neatbilstības:

- nav CE atbilstības marķējuma – 41 modelim;
- nav norādīts ražotāja un/vai importētāja vārds, nosaukums (firma) vai reģistrētā preču zīme un/vai ražotāja un/vai importētāja adrese (vai norādīta daļēji) – 90 modeļiem;
- nav tipa, partijas vai sērijas, vai modeļa numura vai cita identifikācijas elementa – 23 modeļiem;
- nav nodrošināti nepieciešamie brīdinājumi valsts valodā – 12 modeļiem;
- nav lietošanas instrukcijas valsts valodā – 55 modeļiem;
- marķējums un/vai brīdinājumi un/vai lietošanas instrukcijas ir nepilnīgas – 57 modeļiem;
- neatbilst būtiskajām drošuma prasībām – 2 modeļi.

21 gadījumā rotaļlietu realizācija apturēta (80 modeļi, 242 vienības), no tiem 2 gadījumos pēc pārkāpumu novēršanas rotaļlietu realizācija tika atļauta (5 modeļi, 11 vienības). Pārējos gadījumos veiktas šādas korektīvās darbības:

- prece iznīcināta – 14 gadījumos (57 modeļi, 861 vienība);
- prece izņemta no tirgus – 6 gadījumos (18 modeļi).

PTAC izņēma 31 rotaļlietu paraugu fizikālo un mehānisko īpašību pārbaudei, ftalātu un citu ķīmisko vielu satura, noteiktu elementu migrācijas, kā arī mikrobioloģiskā piesārņojuma noteikšanai. 26 rotaļlietu paraugiem neatbilstības netika konstatētas. 5 gadījumos konstatētas šādas neatbilstības:

- ftalātu saturs pārsniedz normatīvajos aktos noteiktās robežvērtības (1 gadījums)
- bors pārsniedz pieļaujamo normu (1,12 – 3,24 reizes), tādējādi rotaļlietas var radīt ķīmiskās saindēšanās risku – 2 gadījumi;
- fizikālo un mehānisko īpašību neatbilstības (asas malas, satur sīkas detaļas, kuras viegli atdalās no rotaļlietas) – 2 gadījumi.

Trīs rotaļlietu modeļi (269 vienības), kuri tika atzīti par nedrošiem, tika atsaukti no patērētājiem un iznīcināti. Vienā gadījumā prece (noteikts vidējs risks) izņemta no tirgus. 1 lieta šobrīd vēl ir izskatīšanā.

Skuteri

PROSAFE projekta „Kopīgais tirgus uzraudzības projekts JA 2013 – skuteri” ietvaros tika izņemti 5 skuteru paraugi (4 rotaļu skuteru paraugi un viens sporta skūtera paraugs). 4 skuteru paraugi atzīti par neatbilstošiem:

- Sporta skuterim konstatēts, ka stūres stienī un salocīšanas mehānismā veidojas spraugas, kas var radīt pirkstu iespiešanas risku, kā arī testa laikā salūza stūres stienis un platformas aizmugurējā daļa.
- Rotaļu skuteriem - neiztur stabilitātes testu, jo skuteris apgāžas (2 gadījumi), pieejamas atveres starp kustīgiem elementiem, kas var radīt pirkstu savainošanas risku (1 gadījums), atdalās sīkas detaļas, kas rada aizrīšanās un nosmakšanas risku (1 gadījums).

Attēlos redzams rotaļu skuteris, kas neiztur stabilitātes testu, jo tas apgāžas, un no kura atdalās sīkas detaļas, kas rada aizrīšanās un nosmakšanas risku.



6.att. Skuteris, kas neiztur stabilitātes testu

Papildus projekta ietvaros notikušas trīs sanāksmes, kurās apspriesta paraugu izņemšanas pieredze, apspriesti testēšanas rezultāti, novērtētas neatbilstības un ar tām saistītie riski, veikts riska novērtējums, saskaņotas turpmākās darbības ar komersantiem un apspriesti projekta organizatoriskie jautājumi un turpmākās darbības.

5. Radio un telekomunikāciju galiekārtu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts ar preču paraugu testēšanu – lidojošās radiovadāmās iekārtas (t.sk. rotaļlietas)

Projekta ietvaros veiktas četras pārbaudes (septiņiem lidaparātu modeļiem – veiktas atbilstības novērtēšana, 5 modeļi izņemti ekspertīzes veikšanai). Ekspertīzes rezultātā četriem modeļiem konstatētas neatbilstības attiecībā uz raidītāja blakusizstarojumiem. Sadarbībā ar Valsts akcijas sabiedrību “Elektroniskie sakari” veikta testēto modeļu riska novērtēšana. Analizējot traucējumu rašanos varbūtību un ņemot vērā lidaparāta paredzamo/iespējamo lietošanu (telpās, piemājas dārzā/ max darbības attālums 100 metri), tika secināts, ka varētu būt īslaicīgi, nebūtiski traucējumi radiosakaru ierīcēm militārām vajadzībām un fiksēto radiosakaru ierīcēm. Ņemot vērā faktu, ka konstatētās neatbilstības nerada risku Latvijas radiosakaru sistēmām, tika izlemts neveikt ierobežojošus pasākumus attiecībā uz lidaparātu turpmāko piedāvāšanu tirgū. Par konstatētām neatbilstībām PTAC ir informējis lidaparātu ražotājus un ražotājvalsts atbildīgo tirgus uzraudzības iestādi.



7.att. Lidojošās radiovadāmās iekārtas

6. Spiedieniekārtu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts ar preču paraugu testēšanu

SNG balonu uzraudzības projekts

Ņemot vērā jaunās prasības par SNG balonu tirdzniecības vietu reģistrāciju, PTAC izskatīja 480 reģistrācijas pieteikumus, reģistrā reģistrējot 948 SNG balonu tirdzniecības vietas. Projekta ietvaros tika veiktas 70 pārbaudes SNG balonu tirdzniecības vietās visos Latvijas reģionos. Uzraudzības rezultātā konstatēts:


- 7 tirdzniecības vietas, kas piedāvā SNG balonus, kas marķēti ar π zīmi, nebija reģistrētas (pēc pārbaudēm reģistrācija tika veikta);
- 1 reģistrētā tirdzniecības vieta nebija paziņojusi par visām atbildīgajām personām, kuru SNG balonus ar π zīmi tā piedāvā (pēc pārbaudes neatbilstība tika novērsta).

Projekta ietvaros tika pārbaudītas 418 SNG balonu vienības gan ar, gan bez π zīmes marķējuma. Tika konstatēts, ka apmēram 80% no piedāvātajiem SNG baloniem ir baloni bez π zīmes marķējuma. Pārbaudot tirdzniecības vietās piedāvāto SNG balonu bez π zīmes atbilstību normatīvo aktu prasībām, tika konstatēti 18 neatbilstoši SNG baloni (6% no visu pārbaudīto SNG balonu bez π zīmes skaita):

- o 8 SNG baloniem nebija norādīta informācija par uzpildītāju (neatbilstības tika novērstas);
- o 9 SNG baloni (3% no visu pārbaudīto SNG balonu bez π zīmes skaita) bez derīgas periodiskās pārbaudes termiņa (SNG baloni izņemti no tirgus);
- o 1 SNG balons bez π zīmes, kurš bija uzpildīts ārpus Latvijas teritorijas (UAB Saurida Oil & Gas), uzraudzības rezultātā tika izņemts no tirgus.

Pārbaudot elektriskos multivārāmos – ātrvārāmos katlus, tika konstatēti 2 modeļi, kam nav veikta atbilstības novērtēšana, lai apliecinātu to atbilstību būtiskajām drošuma prasībām. Abi modeļi atsaukti no patērētājiem.

3.tabula
Multivārāmie-ātrvārāmie katli, kuriem nav veikta atbilstības novērtēšana

Attēls	Identifikācija
	<p>Preču zīmols: Redmond, modelis: RMC-PM4507 Ražotājs: REDMOND Industrial Group LLC, ASV Nav pierādīta atbilstības novērtēšanas veikšana, un testēšanas rezultātā ir konstatētas būtiskas neatbilstības drošuma prasībām, piemēram, testēšanas laikā notika katla daļējā deformācija, kā arī katla vāku bija iespējams noņemt, pirms spiediens katlā ir samazināts līdz normai.</p>



Preču zīmols: First Austria, modelis: FA-5130
Ražotājs: TIMETRON Warenhandelsgesellschaft m.b.H.,
Austrija
Precei nav pierādīta atbilstības novērtēšanas veikšana.

Multivārāmo - ātrvārāmo katlu pārbaudes veiktas arī sadarbībā ar VID Muitas pārvaldi – no 2 pārbaudēm abos gadījumos tika konstatētas neatbilstības – nav veikta atbilstības novērtēšana. Rezultātā 2432 preču vienības netika izlaistas brīvā apgrozībā ES.

Pārnēsājamo ugunsdzēsības aparātu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts

2015.gadā PTAC pārbaudīja tīmekļa vietnēs piedāvātos ugunsdzēsības aparātus. 27 ugunsdzēsības aparātu modeļus pārbaudīja, veicot kontrolpasūtījumus. Pārbaudes rezultātā 11 ugunsdzēsības aparātu modeļiem konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām. Tirgus uzraudzības rezultātā no tirgus izņemtas 2369 neatbilstošo ugunsdzēsības aparātu vienības.

Tika veiktas arī importēto ugunsdzēsības aparātu pārbaudes sadarbībā ar VID Muitas pārvaldi, kopā pārbaudot septiņus modeļus. Piecos gadījumos konstatētas neatbilstības – nav pierādīta atbilstības novērtēšanas veikšana, kā rezultātā 540 vienības nav izlaistas brīvā apgrozībā ES.

Par uzraudzības rezultātiem PTAC ir informējis VUGD un Latvijas ugunsdzēsības asociāciju, kā arī ir panāktas vienošanās par turpmāko sadarbību, lai nodrošinātu, ka Latvijas tirgū ir pieejami atbilstoši aparāti.

7. Elektropreču drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts ar preču paraugu testēšanu – prožektoru (ADCO projekts)

Zemsprieguma direktīvas un Elektromagnētiskās saderības direktīvu ADCO (Administratīvā sadarbība tirgus uzraudzības iestādēm) kopprojektā iesaistījušās 20 ES dalībvalstis. Pārskata periodā ir izstrādāts tirgus uzraudzības pasākumu vadlīniju projekts. 2015.gadā uz robežas tika izņemti 10 LED prožektoru paraugi ekspertīzes veikšanai ar mērķi pārbaudīt to atbilstību elektrodrošuma un elektromagnētiskās savietojamības prasībām. Visiem 10 paraugiem konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām. 991 neatbilstošo preču vienība ir izņemta no tirgus.

8. Mašīnietekļu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts ar preču paraugu testēšanu (PROSAFE un ADCO projekti)

Mašīnu direktīvas ADCO projektam Mašīnu pacēlāju un zāģu tirgus uzraudzībai pārskata periodā ir piešķirts ES finansējums. Tirgus uzraudzības darbības plānotas 2016.gadā.

PROSAFE Kopprojekta 2014 apakšprojektam par mašīnietekļiem – rokas instrumentiem pārskata periodā ir notikusi projekta pirmā sanāksme, kur vērtētas mašīnietekļu – rokasinstrumentu grupas, lai vienotos par konkrētiem mašīnu veidiem, kas tiks kontrolētas projekta ietvaros. Projekta grupa vienojās par uzraudzību leņķa slīpmašīnām. Uzsākti projekta sagatavošanas darbi. Tirgus uzraudzības darbības plānotas 2016.gadā.

Sadarbība ar VID Galveno muitas pārvaldi

Īstenots kopējs Baltijas valstu uzraudzības projekts prioritāro preču kontrolei uz robežas sadarbībā ar muitas iestādēm šādās jomās: LED/CFL spuldzes, ķiveres un atpūtas kuģi, elektriskās rotaļlietas un skūteri. Projekta ietvaros vienlaicīgi visās Baltijas valstīs tika

kontrolēta noteikta preču grupa. Projekta ietvaros Latvijai bija 5 pieprasījumi un no tiem 3 aizliegumi (visas LED spuldzes), Igaunijai bija 15 aizturējumi, no tiem 5 aizliegumi (4 laivas, 1 LED), Lietuvai bija 50 aizturējumi, no tiem 4 aizliegumi (3 LED, 1 ķivere). Kopumā pārbaudītais preču apjoms nebija liels, jo tas bija pilotprojekts, kurā dalībvalstis pirmo reizi veica kopīgās robežpārbaudes. Visas trīs dalībvalstis, pārrunājot uzraudzības rezultātus, atzina šo sadarbību par vērtīgu, jo šādi tiek tuvināta dalībvalstu prakse kontroles veikšanai, lai tā būtu vienvēidīga visās 3 dalībvalstīs un novērstu iespēju neatbilstošām precēm ienākt pār kaimiņvalsts robežu. Projekts tika īstenots arī 2015.gada otrajā pusē, rezultāti tiks apkopoti Baltijas valstu sanāksmē 2016.gada maijā.

Veicot tirgus uzraudzību sadarbībā VID Muitas pārvaldi, tika saņemti 129 pieprasījumi (t.sk. 28 atkārtoti), un veikta 1042 preču modeļu (rotaļlietas – 540; elektropreces – 257; mašīniekārtas – 147; individuālie aizsardzības līdzekļi – 26; šķiltavas – 8; atpūtas kuģis – 14; būvizstrādājumi – 13, citas preces – 37) pārbaude. Izvērtējot iesūtīto dokumentāciju:

- 407 modeļi atzīti par neatbilstošiem noteiktajām prasībām;
- 129 modeļiem pēc neatbilstību novēršanas un papildu dokumentācijas iesniegšanas dota atļauja laist tos brīvā apgrozībā.

PTAC Kopienas ātrās ziņošanas sistēmā RAPEX iesniegusi 60 ziņojumus par atklātām nedrošām precēm:

- 32 ziņojumi par nedrošām precēm, kuras rada nopietnu risku: 6 bērnu preces (4 – bērnu gultas, 1 – apģērbs, 1 – podiņš); 4 kāpnes; 3 šķiltavas; 10 rotaļlietas; 3 elektropreces; 2 LED lampas, 1 spuldzīšu virtene; 3 būvizstrādājumi.
- 7 ziņojumi par neatbilstošām precēm, kuras rada zemāku riska līmeni par nopietnu: 2 rotaļlietas; 3 elektropreces (tai skaitā, 2 LED lampas); 2 ķīmiskie izstrādājumi (līmes).
- 21 ziņojums informācijai par neatbilstošām precēm, kurām nav zināma visa identificējošā informācija: 4 rotaļlietas; 7 bērnu preces (6 – bērnu gultas, 1 – augstais krēsls); 7 šķiltavas; 1 sporta prece, 1 LED lampa, 1 kāpnes.

Pārbaudot, vai Latvijā nav pieejamas citu ES Dalībvalstu konstatētās nedrošās preces, PTAC iesniedzis 15 reakcijas ziņojumus par Latvijā konstatētajām precēm: 5 rotaļlietām, 5 elektroprecēm, 1 komunikāciju un mediju aprīkojumu, 2 kosmētikas precēm, 2 ķīmiskiem izstrādājumiem (līmes) un 1 bērnu augsto krēslu.

Tirgus uzraudzība tiešsaistē

Interneta tirdzniecības kontrole OECD SWEEP projekta ietvaros

Projekts uzsākts OECD Patērētāju aizsardzības politikas komitejas iniciētās aktivitātes ietvaros, lai iegūtu papildu informāciju un padziļinātu priekšstatu par tirdzniecību internetā. Projekta ietvaros apmeklētas 50 interneta vietnes, no kurām 43 reģistrētas Latvijā, bet 7 ārvalstīs. Vietnēs pārbaudīta 271 prece.

Lai pārbaudītu nedrošu un tirdzniecībai aizliegtu preču piedāvāšanu, tika apmeklētas 26 interneta vietnes, un pārbaudītas 86 preces, no kurām 55 bija rotaļlietas, 4 bērnu preces, 5 mājsaimniecības elektropreces, kā arī 22 dažādas citas preces (šķiltavas, adapteri, videokameras). 12 interneta vietnēs tika atklātas 22 nedrošas un aizliegtās preces, pēc PTAC iesaistīšanas preču piedāvāšana tika pārtraukta.

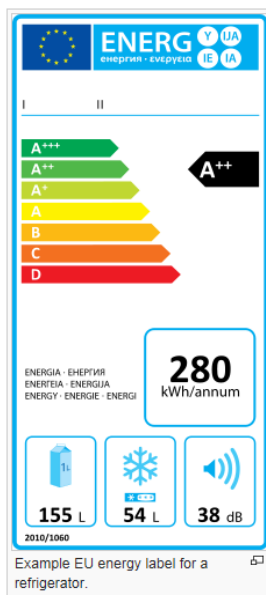
Lai pārbaudītu preču marķējumu, tika apmeklētas 22 interneta vietnes, pārbaudot 170 preču (elektropreces, rotaļlietas un bērnu preces) marķējuma un sniegtās informācijas atbilstību normatīvo aktu prasībām. Tika izvērtēti nepieciešamie brīdinājumi, instrukcijas, preču identifikācija un elektroprecēm arī energoefektivitātes marķējums. Tikai 24 precēm bija norādīta visa nepieciešamā informācija un marķējumi, bet 129 precēm bija daļējs marķējums vai nepilnīga informācija, savukārt 17 precēm nebija sniegta nepieciešamā informācija.

Lai novērtētu energoefektivitātes marķējuma prasību ievērošanu tiešsaistes tirdzniecības vietās, kas piedāvā elektropreces, tika pārbaudīta 11 populārāko interneta vietņu informācijas

norādīšana par 99 elektroenerģiju patērējošām precēm (33 ledusskapjiem, 33 veļas mazgājamām mašīnām, 33 televizoriem). Tika konstatēts, ka:

- informācija pilnā apjomā ir norādīta 8 vietnēs – 22 modeļiem (22,2%);
- daļēji informācija ir norādīta 11 vietnēs – 62 modeļiem (62,2%);
- 5 vietnēs 15 modeļiem (15,2%) informācija vispār nav norādīta.

Vissliktāk informācija norādīta televizoriem. Ledusskapjiem un veļas mazgājamām mašīnām informācija bieži ir norādīta kopā ar preču tehnisko aprakstu, līdz ar to patērētājiem ir slikti uztverama.



8.att. Energoefektivitātes marķējums

No 9 internetveikaliem tika izņemti 11 preču paraugi, no kuriem 5 precēm tika konstatētas dažādas neatbilstības:

- Bērnu prece – bērnu augstais krēsls neatbilda stabilitātes prasībām, kā arī tam nebija instrukcijas valsts valodā. Prece izņemta no piedāvājuma.;
- Elektroprecei – tējkannai tika konstatēts, ka uz strāvu vadošajām daļām veidojas rūsa, atzīta par nedrošu un tiks iznīcināta.
- Elektropreces – gludeklis, elektriskais spilvens un tosteris nebija nodrošināti ar nepieciešamajiem brīdinājumiem un instrukciju. Pārkāpumi tika novērsti.

Cenu uzraudzība

Pārskata periodā veiktas 15 pārbaudes attiecībā uz cenu norādīšanu, no kurām 11 pārbaudes veiktas uz sūdzību pamata. 9 pārbaudēs tika konstatēti pārkāpumi.

2015.gadā tika pārstrādātas cenu vadlīnijas, kuru mērķis ir skaidrot cenu norādīšanas pamatprasības un nodrošināt, ka pārdevēji un pakalpojumu sniedzēji vai citas to vārdā vai uzdevumā darbojošās personas, sniedzot patērētājiem informāciju par cenām, prastu atbilstoši normatīvo aktu prasībām īstenot komercpraksi.

2.3.2. Bīstamo iekārtu uzraudzība

Realizējot projektus “Lietošanā esošo kravas celtņu un cilvēku celšanai paredzēto pacelāju uzraudzība” un “Publisko atrakciju iekārtu uzraudzība”, kā arī veicot kompleksās pārbaudes sadarbībā ar Valsts vides dienestu, veiktas 95 pārbaudes:

- 77 pārbaudes bīstamo iekārtu lietošanas vietās, kā arī pie valdītājiem, kuri nodarbojas ar iekārtu iznomāšanu;
- 18 pārbaudes, neveicot iekārtu fizisko kontroli (analizējot Bīstamo iekārtu reģistra datus).

Uzraudzības rezultātā pārbaudīta 509 iekārtu, tajā skaitā 98 kravas celtņi, 50 pacēlāju cilvēku celšanai un 28 publisko atrakciju iekārtu atbilstība bīstamo iekārtu tehniskās uzraudzības normatīvo aktu prasībām.

75 objektos (kas ir 78% no kopējā pārbaudīto skaita) konstatēti pārkāpumi 197 iekārtu lietošanā (39% no kopējā pārbaudīto iekārtu skaita), tajā skaitā:

- 2 iekārtas nebija reģistrētas BIR;
- 44 iekārtām nebija veiktas periodiskās pārbaudes (22% no konstatēto neatbilstību skaita);
- 11 iekārtas, neraugoties uz joprojām derīgu pozitīvu bīstamās iekārtas pārbaudes slēdzienu, neatbilda normatīvajos aktos noteiktajām tehniskajām prasībām (6% no konstatēto neatbilstību skaita): konstatētas tehniskas neatbilstības 5 kravas celtņiem, 1 trošu ceļam, 3 spiedieniekārtām, 1 atrakciju iekārtai un 1 cilvēku celšanai paredzētajam pacēlājam. Šo iekārtu darbība tika apturēta, pieprasot veikt tām ārpuskārtas tehnisko pārbaudi;
- 140 iekārtai konstatētas citas neatbilstības, piemēram - iekārtām nebija normatīvajos aktos paredzēto identifikācijas uzrakstu vai tie bija nepilnīgi; spiedieniekārtu kompleksiem netika uzrādītas to tehnoloģiskās shēmas; netika uzrādītas iekārtu lietošanas instrukcijas, tehnisko apkopju, remonta un uzraudzības kārtība; liftu kabīnēs nebija izvietoti pasažieriem paredzētie lifta lietošanas noteikumi; rezervuāriem nebija uzrakstu ar glabājamās vielas identifikāciju; nebija izdoti rīkojumi par atbilstošas kvalifikācijas atbildīgo speciālistu norīkošanu; no lietošanas jau izņemtas iekārtas nebija izslēgtas no BIR.

Sadarbībā ar Vides pārraudzības valsts biroju un Valsts vides dienestu:

- izvērtētas 14 rūpniecisko avāriju novēršanas programmas un uzņēmumu drošības pārskati, 5 gadījumos sniegti priekšlikumi to pilnveidošanai Vides pārraudzības valsts birojam;
- PTAC pārstāvji piedalījušies 14 rūpniecisko avāriju riska izvērtējuma komisijas sēdēs, kā arī 28 paaugstināta riska uzņēmumu kompleksajās pārbaudēs. Pārbaužu rezultātā 12 uzņēmumos konstatēti pārkāpumi.

2.3.3. Metroloģiskā uzraudzība

2.3.3.1. Mērīšanas līdzekļu uzraudzība

Veikta 71 metroloģiskās uzraudzības pārbaude: 59 uzņēmumos mērīšanas līdzekļu lietošanas vietās un 12 mērīšanas līdzekļu izplatīšanas uzņēmumos, kopā pārbaudot 469 mērīšanas līdzekļus:

- 37 tirdzniecības uzņēmumos pārbaudīti 130 mērīšanas līdzekļi;
- 34 ražošanas un pakalpojumu sniegšanas uzņēmumos pārbaudīti 339 mērīšanas līdzekļi.

Uzraudzības rezultātā 37 uzņēmumos (52% no 71 pārbaudītā uzņēmuma) konstatēti normatīvo aktu prasību pārkāpumi, un par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīts 101 mērīšanas līdzeklis (21% no kopējā pārbaudīto mērīšanas līdzekļu skaita).

Lai kontrolētu mērīšanas procesu pareizu izpildi mērīšanas līdzekļu lietošanas vietās, 13 tirdzniecības uzņēmumos veikti metroloģiskie testi 24 lietošanā nodotajiem neautomātiskajiem svāriem. Testu rezultātā svaru rādījumu kļūda netika konstatēta.

Realizēts projekts „Elektroenerģijas un siltumenerģijas skaitītāju tirgus uzraudzība”, kurš tika īstenots starptautiskā sadarbības projekta „MarketSurv MID” (līgums Nr.101/G/ENT/IMA/13/11212) ietvaros, kas ir pirmais šāda veida Eiropas sadarbības projekts, kurā kopīgi strādāja 43 speciālisti no 12 Eiropas valstu tirgus uzraudzības iestādēm

MarketSurv MID projekta ietvaros administratīvās pārbaudes un laboratorijas testi tika veikti 26 dažādu ražotāju 40 elektroenerģijas un siltumenerģijas skaitītāju modeļiem. Projekta rezultāti tika prezentēti visām ES tirgus uzraudzības iestādēm aprīļa sākumā Stokholmā,

Zviedrijā, kad notika Eiropas Reglamentētās metroloģijas kooperācijas (WELMEC) Metroloģiskās uzraudzības darba grupas (WG5) kārtējā tikšanās.

Minētā projekta ietvaros Latvijā administratīvās pārbaudes veiktas deviņos uzņēmumos 19 mērīšanas līdzekļu modeļiem (14 elektroenerģijas skaitītāju un 5 siltumenerģijas skaitītāju modeļiem). Pārbažu rezultātā konstatētas neatbilstības:

- 2 elektroenerģijas skaitītāju modeļiem konstatēta instalētās programmatūras neatbilstība, nepilnības tipa apstiprinājuma sertifikātā attiecībā uz instalētās programmatūras identifikāciju, kā arī nepilnības ražotāja sastādītajā deklarācijā. Sadarbībā ar ražotāju konstatētas neatbilstības tika novērstas – tipa apstiprinājuma sertifikātu atjauninājumos precizēts programmatūras apraksts, kā arī izskaidrotas formālās neatbilstības sastādītajā deklarācijā;
- 2 elektroenerģijas skaitītāju modeļiem nebija pievienota rakstiska atbilstības deklarācija, kā arī pievienota nepilnīga lietošanas instrukcija valsts valodā, pārkāpumi novērsti;
- 10 elektroenerģijas skaitītāju modeļiem nebija pievienota lietošanas instrukcija valsts valodā, pārkāpumi novērsti.

Ekspertīzes veikšanai tika izņemti 4 mērīšanas līdzekļu modeļi, tajā skaitā 2 elektroenerģijas skaitītāju modeļi, kuri tika nodoti testēšanai Lietuvas Nacionālā metroloģijas centra laboratorijā, un 2 siltumenerģijas skaitītāju modeļi, kuri testēti Kauņas enerģētikas institūtā. Ekspertīzes rezultātā konstatēts, ka viens siltumenerģijas skaitītāja modelis neatbilst normatīvo aktu prasībām. Par konstatētajām neatbilstībām tika informēts ražotājs un paziņotā institūcija. Ražotājs ir sniedzis skaidrojumus par neatbilstību cēloni un norādījis, ka, uzsākot jauna modeļa pirmās partijas ražošanu, pieļauta tehnoloģiska kļūme, iestrādājot kompresijas plāksni – 130 °C temperatūras režīma vietā minētā detaļa iestrādāta pie 80 °C, kā rezultātā, darbinot skaitītāju, jau pie 50 °C notiek kompresijas plāksnes deformēšanās, un veidojas ūdens noplūde, kas ietekmē mērīšanas līdzekļa veiktspēju pie zemām plūsmām un paaugstināta spiediena. Šis defekts ir attiecināms tikai uz vienu tirgū laisto partiju, kura ir identificēta. Minēto informāciju par ekspertīzes rezultātiem PTAC ir nosūtījis Šveices tirgus uzraudzības institūcijai (Federālais metroloģijas institūts METAS).



Neatbilst prasībām -
Superstatic 749 Sontex SA, Šveice

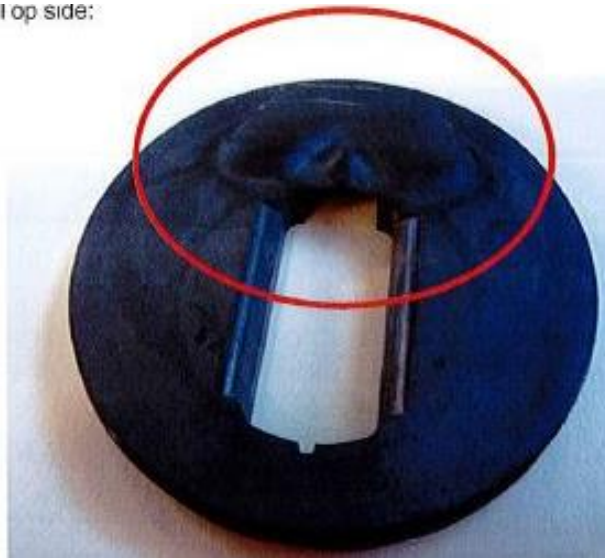
9.att.

Mērīšanas līdzekļa kompresijas plāksne deformējas pie 50 °C, lai arī tai jāiztur – (80-130) °C.

Bottom side:



Top side:



10.att. Mērīšanas līdzekļa kompresijas plāksnes deformācija Testētie elektroenerģijas skaitītāju modeļi atbilst normatīvo aktu metroloģiskajām prasībām, tajā skaitā firmas Add Production S.R.L. (Moldāvija) ražotais viedā elektroenerģijas skaitītāja modelis ADDAX NP71, kuru 2014. gadā AS "Sadales tīkls" uzsāka ieviest Latvijas māsaimniecībās, veicot tehniski novecojušā elektroenerģijas skaitītāju parka modernizāciju.

Projektā „Siltumenerģijas skaitītāju lietošanas uzraudzība” 17 uzņēmumos un pie 4 privātpersonām pārbaudīti kopā 90 siltumenerģijas skaitītāji, no kuriem par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīti 27 skaitītāji jeb 30% no kopējā pārbaudīto siltumenerģijas skaitītāju skaita.

Ņemot vērā 2015.gada pārbauzu rezultātus, siltumenerģijas skaitītāju uzraudzība lietošanā tiks turpināta arī 2016.gadā.

Sagatavots pārskats par inspicēšanas institūciju verificētajiem mērīšanas līdzekļiem 2015.gadā. Saskaņā ar inspicēšanas institūciju iesniegto informāciju 2015.gadā:

- atkārtoti verificēts 375 386 mērīšanas līdzekļi, no kuriem par nederīgiem atzīti 33 668 jeb 9% mērīšanas līdzekļi;
- pirmreizēji verificēti 19 112 mērīšanas līdzekļi, no kuriem par nederīgiem atzīti 24 jeb 1,2% mērīšanas līdzekļi.

2.3.3.2. Fasēto preču kontrole uzņēmumos

Fasēto preču kontrole veikta 52 uzņēmumos, kuros 235 fasēto preču partijām veikti statistiskās kontroles testi un marķējuma atbilstība normatīvo aktu prasībām. Neatbilstības konstatētas 26 uzņēmumos (50% no pārbaudīto skaita), kuros par neatbilstošām testēšanas rezultātā atzītas 49 fasēto preču partijas (21% no pārbaudīto partiju skaita).

Projekta plāna “Alkoholisko dzērienu metroloģiskā uzraudzība” ietvaros fasēto preču kontrole veikta 28 uzņēmumos, kuros 151 fasēto preču partijai veikti statistiskās kontroles testi, tajā skaitā:

- 9 ražošanas uzņēmumos (37 fasēto preču partijām);
- 19 vairumtirdzniecības uzņēmumos (114 fasēto preču partijām, tajā skaitā 26 fasēto preču partijām ar atbilstības „e” zīmes marķējumu).

Normatīvo aktu pārkāpumi attiecībā uz fasēto preču satura faktisko daudzumu konstatēti 40 fasēto preču partijām (26%) 16 vairumtirdzniecības uzņēmumos un 3 ražošanas uzņēmumos.



11.att.

93% no konstatētajām neatbilstībām (37 gadījumos no 40 neatbilstošajām partijām) ir saistītas ar fasēto preču satura faktiskā tilpuma vidējās vērtības novirzēm no marķējumā norādītās nominālās vērtības, atsevišķām fasējumu vienībām nepārsniedzot pieļaujamās negatīvās novirzes robežas.

Trīs gadījumos – vienai Latvijā ražotajai fasēto preču partijai un divām importētajām fasēto preču partijām – konstatētas būtiskas neatbilstības, kad atsevišķu fasēto preču vienību faktiskais tilpums pārsniedz pieļaujamās negatīvās novirzes robežas un satura faktiskajam daudzumam bija lielas novirzes no marķējumā norādītās nominālās vērtības. Minēto partiju realizācija tika apturēta līdz neatbilstību novēršanai.

Projekta “Alkoholisko dzērienu metroloģiskā uzraudzība” ietvaros atkārtotas pārbaudes veiktas 3 uzņēmumos:

- 1 ražošanas uzņēmumā, pārbaudot 1 fasēto preču partiju, kura neatbilda normatīvo aktu prasībām attiecībā uz satura faktiskā daudzuma vidējo vērtību;
- 2 vairumtirdzniecības uzņēmumos pārbaudītas 2 fasēto preču partijas, kuras atbilda normatīvo aktu prasībām.

Ņemot vērā 2014.gada projekta „*Garšvielu, tējas un kafijas metroloģiskā kontrole*” rezultātus, fasēto preču kontrole veikta 2 vairumtirdzniecības uzņēmumos, kuros iepriekš tika konstatēti pārkāpumi. Vienā no tiem atkārtoti konstatēts neatbilstošs satura faktiskais daudzums 3 fasēto preču partijām (tēja, importēta no Krievijas). Uzņēmums iesniedzis ražotāja izstrādātu rīcības plānu, lai turpmāk nepieļautu metroloģiskās kontroles prasībām neatbilstošu preču piegādi Latvijas tirgum.

Tā kā normatīvajā regulējumā noteiktas prasības fasēto preču ražotājiem un importētājiem sniegt informāciju par precēm, kuras marķētas ar atbilstības „e” zīmi, turpinās šo preču reģistra veidošana. Patlaban reģistrā iekļauti 48 uzņēmumi: 34 fasēto preču ražotāji un 14 Latvijā reģistrēti fasēto preču importētāji. Fasēto preču ražotāji iesnieguši informāciju par 3278 nosaukuma precēm ar atbilstības „e” zīmi, savukārt importētāji informējuši par 1037 nosaukumu precēm. Ņemot vērā reģistra datus, tika izvēlēti 14 ražošanas uzņēmumi, kuri ražo fasētās preces ar atbilstības “e” zīmi un veikti references testi 52 fasēto preču partijām. 3 pārbaudītajos ražošanas uzņēmumos 5 fasēto preču partijām konstatēti normatīvo aktu pārkāpumi attiecībā uz fasēto preču satura faktisko daudzumu, tajā skaitā 2 fasēto preču partijām konstatētas būtiskas neatbilstības, kad atsevišķa fasēto preču vienību faktiskā masa pārsniedz pieļaujamās negatīvās novirzes robežas. Minēto fasēto preču partiju realizācija tika apturēta līdz neatbilstību novēršanai. Fasēto preču kontroles gaitā visām pārbaudītajām 235 fasēto preču partijām tika izvērtēta marķējumā norādītā informācija un tās grafiskā attēlojuma

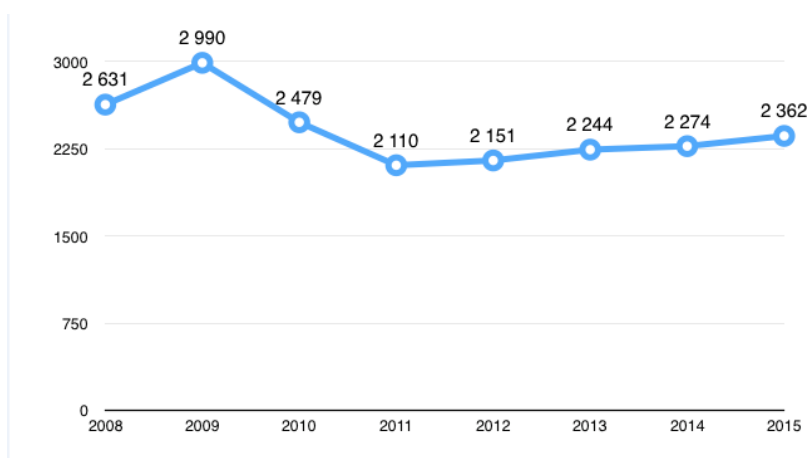
atbilstība normatīvo aktu prasībām, kā arī nominālā tilpuma atbilstība normatīvajos aktos noteiktajām standartvērtībām. Rezultātā konstatētas neatbilstības 38 fasēto preču partiju marķējumā.

2.3.4. Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana

2.3.4.1. Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana

2015.gadā izskatītas 2362 patērētāju sūdzības. Salīdzinot ar 2014.gadu (saņemtas 2274 sūdzības), izskatīto sūdzību skaits ir palielinājies par 88 sūdzībām jeb 3,9%. No saņemtajām 2362 sūdzībām centrālajā iestādē – Rīgā iesniegtas 2323 sūdzības, Daugavpils reģionālajā pārvaldē – 39 sūdzības.

PTAC iesniegto sūdzību skaitam par patērētāju tiesību pārkāpumiem 2008. un 2009.gadā bija tendence pieaugt, 2010. un 2011.gadā to skaits samazinājās, bet, sākot ar 2012.gadu, vērojams sūdzību skaita kāpums.



12.att. Saņemto sūdzību skaits no 2008.-2015.gadam

Par 213 sūdzībām jeb 28,0% palielinājies sūdzību par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem skaits (2015.gadā – 974 sūdzības, 2014.gadā – 761 sūdzība), par 72 sūdzībām vai par 50,0% palielinājies sūdzību par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu un netaisnīgiem līguma noteikumiem skaits (2015.gadā – 216 sūdzības, 2014.gadā – 144 sūdzības), savukārt par 106 sūdzībām jeb 16,7% ir samazinājies sūdzību par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm skaits (2015.gadā – 528 sūdzības, 2014.gadā – 634 sūdzības).

2015.gadā no patērētāju sūdzībā izriet atsevišķas tendences kā dažu pakalpojumu sniedzēju negodprātīga rīcība saistībā ar ceļojumu piedāvājumiem un izklaides pasākumiem, kā arī saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem – atteikuma tiesību nenodrošināšana patērētājiem un preču nepiegādāšana.

2015.gadā, salīdzinot ar 2014.gadu, visvairāk palielinājies sūdzību skaits par tūrisma pakalpojumiem, seko sūdzības par īres un komunālajiem pakalpojumiem, elektronisko sakaru pakalpojumiem, distances līgumu pakalpojumiem, ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas pakalpojumiem, savukārt samazinājies sūdzību skaits par mobilajiem telefoniem, elektroprecēm, apaviem, būvniecības pakalpojumiem, automašīnu remontu pakalpojumiem, kā arī avio pakalpojumiem.

Sūdzībās patērētāji izteikuši šādas pretenzijas:

- 528 gadījumos – par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm;
- 974 gadījumos – par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem;
- 283 gadījumos – par prasījuma izskatīšanas pārkāpumiem;
- 321 gadījumā – par komercpraksi, reklāmu, e-komerciju;

- 216 gadījumos – par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu;
- 12 gadījumos – par nepilnīgu, nepatiesu informāciju;
- 3 gadījumos – par nepareizi noteiktu samaksu par pirkumu un svaru vai mēru;
- 501 gadījumā – par citām pretenzijām.

Sūdzību izskatīšanas rezultāti

Izskatot iesniegtās sūdzības:

- 486 lietās (20,6%) rasts pozitīvs risinājums patērētājiem;
- 107 lietās (4,5%) pieņemts patērētājiem labvēlīgs lēmums;
- 4 sūdzības (0,2%) atzītas kā nepamatotas;
- 1559 lietās (66,0%) sniegts skaidrojums/konsultācija/informācija patērētājiem;
- 116 sūdzības (4,8%) pārsūtītas pēc piekritības citām institūcijām;
- 23 sūdzības (1,0%) atsauktas;
- 54 sūdzības (2,3%) atteikts izskatīt un
- 13 (0,6%) atrodas izskatīšanas stadijā.

Risinot strīdus ar komersantiem, patērētāji visbiežāk vēlas saņemt atpakaļ par precī vai pakalpojumu naudu vai veikt preces apmaiņu. Analizējot sūdzību izskatīšanas rezultātus, jāatzīmē, ka 20,6% no kopējo sūdzību skaita, tika rasts patērētājiem pozitīvs risinājums, kas attiecībā pret kopējo sūdzību skaitu 2014.gadā bija 24,3%. 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, neatrašanās 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, kas liedz patērētājiem strīdus sekmīgi atrisināt.

No daudzām patērētāju sūdzībām saistībā ar noslēgtajiem distances un ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas līgumiem izriet, 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. 2015.gadā izdoti 78 lēmumi patērētāju tiesību pārkāpumu lietās par atteikuma tiesību nenodrošināšanu un samaksātās naudas summas neatmaksāšanu par nepiegādātām precēm saistībā ar noslēgtajiem distances vai ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas līgumiem, kas sastāda 72,9% no visiem 2015.gadā izdotajiem lēmumiem (107) patērētāju tiesību pārkāpumu lietās.

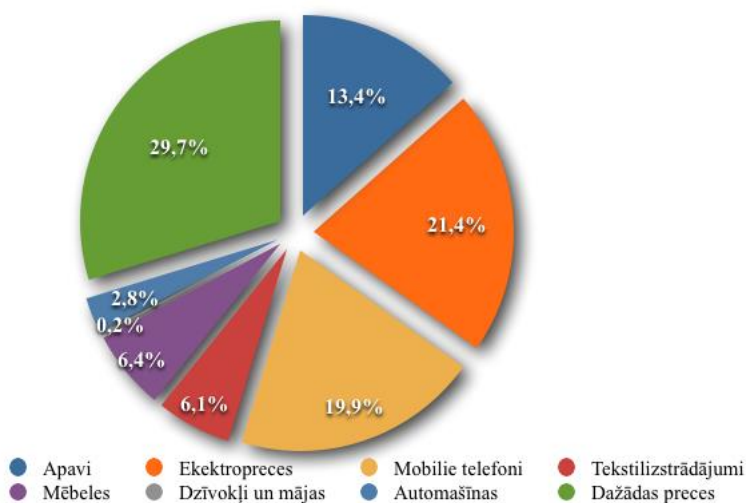
Problēmas rada arī atsevišķu komersantu negodprātīga rīcība, nepildot noslēgtos komplekso tūrisma pakalpojuma līgumus ar patērētājiem un neatmaksājot naudu par nenodrošinātajiem ceļojumiem, kā arī izvairīšanās no naudas atmaksas saistībā ar dažādiem notikušiem izklaides pasākumiem.

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

Sūdzības par precēm

2015.gadā par preču neatbilstību līguma noteikumiem saņemtas 528 sūdzības – par 16,7% mazāk, salīdzinot ar iepriekšējo gadu (634 sūdzības). Visvairāk sūdzību saņemts par elektropreču kvalitāti – 21,4% (113 sūdzības), seko sūdzības par mobilajiem telefoniem – 19,9% (105 sūdzības), apaviem – 13,4% (71 sūdzība), mēbelēm – 6,4% (34 sūdzības),

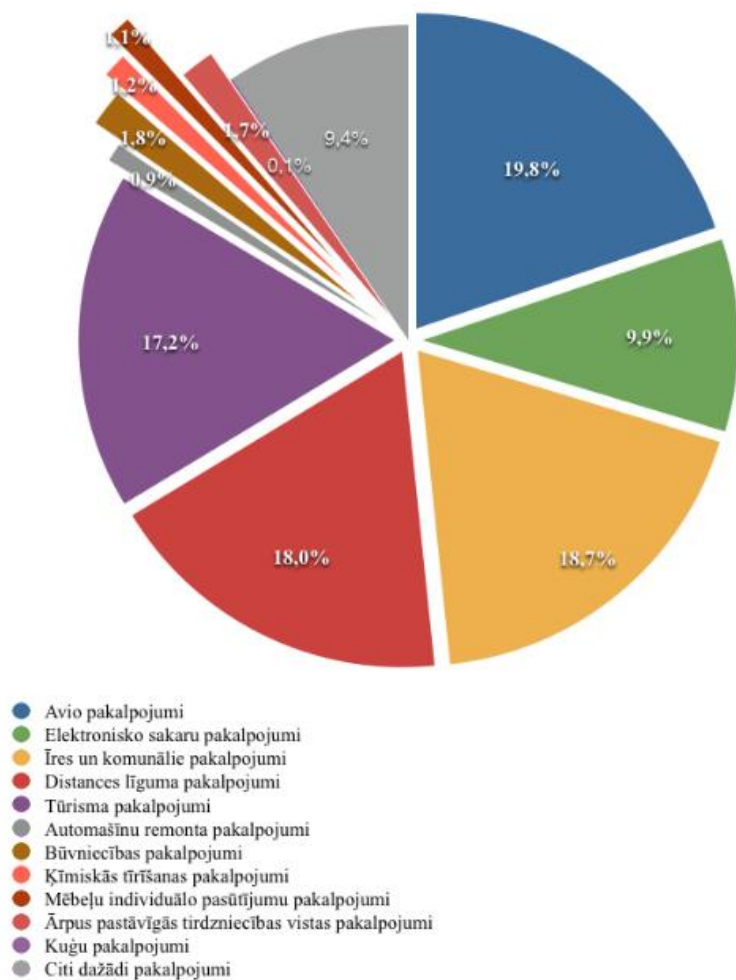
tekstilizstrādājumiem – 6,1% (32 sūdzības), automašīnām – 2,8% (15 sūdzības), dzīvokļiem, mājām – 0,2% (1 sūdzība) un citām precēm – 29,7% (157 sūdzības).



13.att. Sūdzības par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm 2015.gadā

Sūdzības par pakalpojumiem

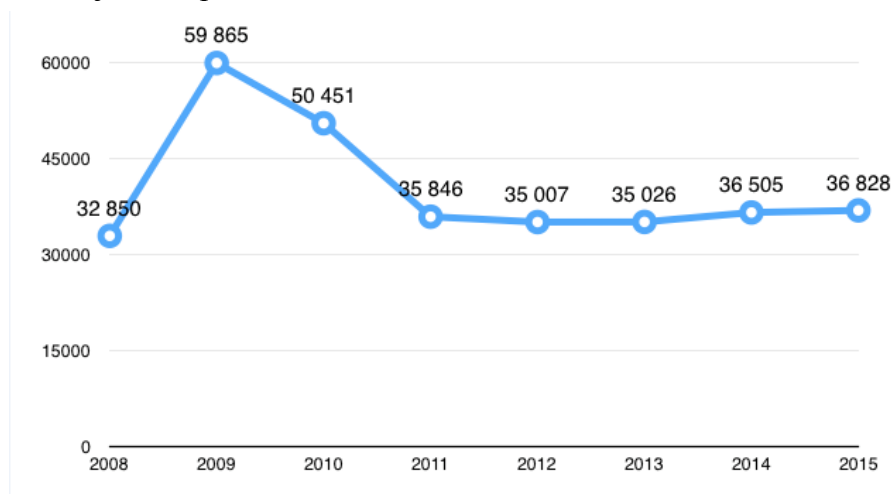
Par pakalpojumu neatbilstību līguma noteikumiem saņemtas 974 sūdzības, kas ir par 28,0% vairāk nekā pērn (761 sūdzība). Patērētāji visvairāk sūdzējušies par avio pakalpojumiem – 19,8% (193 sūdzības), īres un komunālajiem pakalpojumiem – 18,7% (182 sūdzības), distances līgumu pakalpojumiem – 18,0% (175 sūdzības), tūrisma pakalpojumiem – 17,2% (168 sūdzības), elektronisko sakaru pakalpojumiem – 9,9% (96 sūdzības), būvniecības pakalpojumiem – 1,8% (18 sūdzības), ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas pakalpojumiem – 1,7% (17 sūdzības), ķīmiskās tīrīšanas pakalpojumiem – 1,2% (12 sūdzības), mēbeļu individuālo pasūtījumu pakalpojumiem – 1,1% (11 sūdzības), automašīnu remonta pakalpojumiem – 0,9% (9 sūdzības), kuģu pakalpojumiem – 0,1% (1 sūdzība) un citiem pakalpojumiem – 9,4% (92 sūdzības).



14.att. Sūdzības par līguma noteikumiem neatbilstošām pakalpojumiem 2015.gadā

2.3.4.2. Patērētāju konsultēšana un informēšana

2015.gadā patērētājiem un juridiskām personām sniegtas 36828 konsultācijas. Salīdzinot ar iepriekšējo gadu (36505 konsultācijas), sniegto konsultāciju skaits ir palielinājies par 323 konsultācijām vai par 0,9%.



15.att. Sniegtās konsultācijas no 2008.-2015.gadam

2015.gadā 31 578 konsultācijas sniegtas fiziskām personām, 5000 konsultācijas sniegtas juridiskām personām (komersantiem) un 250 konsultācijas sniegtas iestādēm.

Galvenās tēmas, par kurām sniegtas konsultācijas:

- par precēm – 19243 konsultācijas;
- par pakalpojumiem – 6278 konsultācijas;
- par līgumiem – 2408 konsultācijas;
- par reklāmas/ komercprakses/ e-komercijas jautājumiem – 955 konsultācijas;
- par tirgus uzraudzību – 1380 konsultācijas;
- par metroloģisko uzraudzību – 159 konsultācijas;
- par bīstamo iekārtu uzraudzību – 160 konsultācijas;
- par licencēšanu – 98 konsultācijas;
- par citām kategorijām – 6147 konsultācijas.

Visbiežāk patērētāji interesējas par to, kā viņiem rīkoties, ja iegādāta nekvalitatīva prece vai pakalpojums, kādas ir patērētāju tiesības konkrētajā situācijā, kā rīkoties, ja prece nav piegādāta vai pakalpojuma nav sniegts noteiktajā termiņā, kā rīkoties, ja patērētājs ir izvirzījis prasību par preces apmaiņu, bet komersants ir novērsis preces neatbilstību, kam patērētājs nepiekrīt, kā aprēķina preces nolietojumu, ja komersants atmaksā par precī samaksāto naudu un kas risina strīdu, ja puses nevar vienoties. Bieži ir jautājumi, kā patērētājam rīkoties, ja saņemts garantijas servisa (cita komersanta) atteikums veikt preces remontu, kā rīkoties, ja prece garantijas servisā atrodas vairāk par mēnesi, kāds ir saprātīgs trūkumu novēršanas termiņš.

Visvairāk jautājumu ir par mobilajiem telefoniem, apaviem, elektroprecēm, distances līgumu pakalpojumiem, elektronisko sakaru pakalpojumiem un avio pakalpojumiem.

Daudzi patērētāji interesējas arī par jautājumiem, kuru risinājums nav PTAC kompetencē, īpaši par elektronisko sakaru kvalitāti, apdrošināšanas atlīdzības izmaksām, pārtikas precēm, kā arī par komunālajiem pakalpojumiem. Patērētāji vēlas saņemt konsultācijas saistībā ar dzīvokļu īpašnieku un īrnieku neapmierinātību par dzīvojamo māju apsaimniekošanu vai to pārvaldīšanu, ūdens zudumu sadali un citiem jautājumiem.

2015.gadā visvairāk konsultācijas ir sniegtas pa tālruni – 31173 (84,6%), no tām 29944 konsultācijas sniedza PTAC zvanu centrs. Patērētājiem pa tālruni sniegtas 26223, komersantiem 3578 konsultācijas. 2015.gada februārī zvanu centram tika uzstādīta jauna kontaktu centra zvanu sistēma. Jaunā sistēma gadījumos, kad visi konsultanti ir aizņemti, ļauj zvanītājam rindas kārtībā sagaidīt savienojumu ar operatoru, neveicot jaunu zvanu. Analizējot Zvanu centra sistēmas sniegto informāciju, konstatēts, ka vidējais laiks, ko zvanītājs ir gaidījis kopš brīža, kad zvans ienācis, līdz brīdim, kad atbildēts, ir 13-14 sekundes, kas ir uzskatāms par samērā īsu gaidīšanas laiku.

2.3.5. Patērētāju ekonomisko interešu uzraudzība

2015.gadā uzsāktas 180 lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem, t.sk. komercprakses, reklāmas, e-komercijas un līgumu noteikumu jomās.

Rezultatīvais rādītājs – izskatītas 240 lietas – nav sasniegts, tā kā 2015.gadā noteikto komercprakses uzraudzības projektu ietvaros komersanti veikuši labprātīgās darbības, tādējādi novēršot PTAC norādītās neatbilstības kolektīvo interešu pārkāpumu jomā, un PTAC nav uzsācis administratīvās lietas.

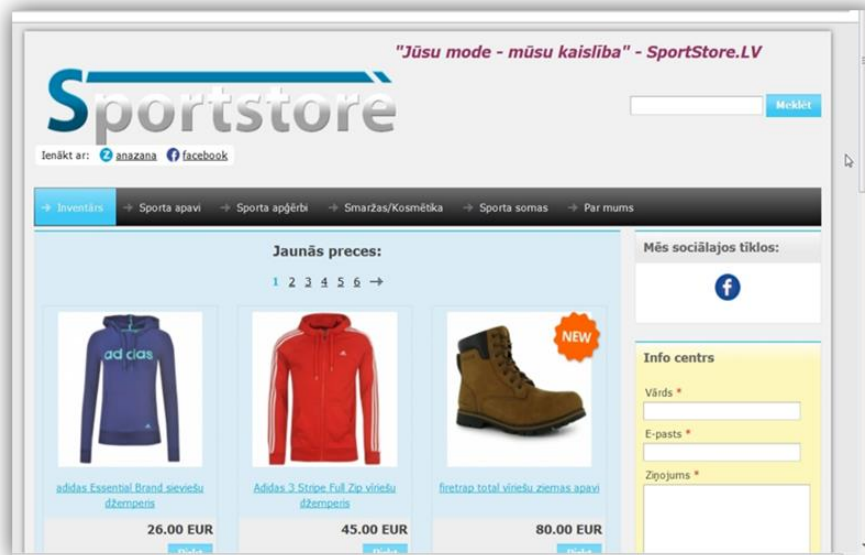
Galvenokārt lietas uzsāktas par:

- īstenoto komercpraksi un līguma noteikumiem kreditēšanas pakalpojumu jomā;
- īstenoto komercpraksi, piedāvājot uztura bagātinātājus;
- īstenoto komercpraksi e-komercijas jomā;

- par klienta iemaksātās naudas drošības garantijas nenodrošināšanu un līguma noteikumiem komplekso tūrisma pakalpojumu jomā;
- īstenoto komercpraksi un līguma noteikumiem elektronisko sakaru pakalpojumu jomā.

Lietu piemēri:

Negodīga interneta veikala komercprakse



Laika periodā no 2014.gada 12.novembra līdz 2015.gada 24.martam PTAC saņēma divdesmit septiņas patērētāju sūdzības par komersantu, kura divās mājaslapās – <http://www.melaroshop.lv> un <http://www.sportstore.lv> – pasūtot preces un tās apmaksājot ar "Paypal" starpniecību vai pēc atsūtītiem rēķiniem, šīs patērētāji nav saņēmuši, vairākkārtīgie solījumi piegādāt precī papildus termiņā vai atmaksāt samaksāto summu nav izpildīti.

Veicot pārbaudi, PTAC konstatēja, ka komersants īsteno negodīgu – maldinošu un profesionālajai rūpībai neatbilstošu – komercpraksi:

- nepiegādā preces noteiktajā termiņā un neatmaksā patērētājiem samaksātās naudas summas;
- nenodrošina iespēju iepazīties ar distances līguma noteikumiem ne pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības, ne pēc pasūtījuma noformēšanas vai rēķina apmaksas;
- nenodrošina korespondences saņemšanu juridiskajā adresē, kā arī nedod patērētājiem iespēju iesniegt sūdzības un prasījumus citā veidā;
- apzināti maldina patērētājus par preces piegādes termiņiem un patērētāju samaksāto naudas summu atmaksu datumiem, proti, nepamatoti sola, ka pasūtījums tiks izpildīts papildus termiņā vai arī patērētājs saņems atpakaļ par precī samaksāto naudas summu.

PTAC 2015.gada 14.maijā pieņēma lēmumu Nr.E03-PTU-K20-5, ar kuru nolēma uzlikt komersantam pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi un piemēroja naudas sodu 5000,00 EUR apmērā.

Pēc lēmuma pieņemšanas mājaslapu darbība tika izbeigta, komersants tika izslēgts no PVN maksātāju saraksta, bet netika likvidēts. Diemžēl patērētājiem, kas naudu par precēm bija samaksājuši, to neizdevās atgūt, tā kā komersantam vairs nebija līdzekļu naudas atmaksai patērētājiem.

Maldinoša kreditēšanas reklāma

Izplatot reklāmu par bankas piedāvātajiem kredītēšanas pakalpojumiem portāla www.inbox.lv lietotājiem, citos portālos reģistrētiem lietotājiem, kā arī pa pastu, tika norādīts, ka piedāvājums ir "lētāks" un "izdevīgs" nekā citiem kredītu devējiem, ietverot salīdzinājumu. PTAC secināja, ka reklāmā tika iekļauta maldinoša informācija par to, ka bankas piedāvātā aizdevuma likmi 31% gadā. Patiesībā patērētājiem netika nodrošinātas lētākās un izdevīgākās aizdevuma izmaksas, jo vidējā piemērotā aizdevuma likme pārsniedza 31% gadā, kā arī pārsniedz likmes, ko piedāvāja reklāmas salīdzinājumā ietvertie konkurenti. Reklāmā vizuāli tika atspoguļots maldinošs reprezentatīvs piemērs, tajā neietverot konkrētajam piemēram tipiskāko skaitlisko informāciju (aizdevuma līguma ilgums, summas apmērs, veids, gada procentu likme, aizņēmuma likme).

Izplatot reklāmu, banka arī noklusēja informāciju, ka likme – 31% gadā – tiks piemērota tikai tiem klientiem, kuri aizdevumam pieteiksies elektroniski, nospiežot e-pastā pieejamo saiti. Ja aizdevuma pieteicējs atbilst reklāmā norādītajiem kritērijiem, taču pieteikums tiek aizpildīts bankas filiālē vai citā veidā, aizdevuma līgumam netika piemērota reklāmā norādītā procentu likme 31% gadā, bet gan augstāka procentu likme.

2015.gada 2.jūlijā PTAC pieņēma lēmumu, ar kuru bankai piemēroja naudas sodu 5000,00 EUR.

Reklāmas kampaņa par sabiedriskā transporta biļešu izmaksām

SIA "Rīgas satiksme" 2015.gada sākumā veica reklāmas kampaņu par sabiedriskā transporta tarifu paaugstināšanu. Izvērtējot kampaņas ietvaros izplatītās reklāmas, PTAC konstatēja Reklāmas likuma un Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma pārkāpumus.

Vides reklāmās sniegtais apgalvojums - "Latvijas valdība kopš 2009.gada vairs nepiedalās galvaspilsētas sabiedriskā transporta finansēšanā", radio reklāmā paustais „*Latvijas valdība nevēlas iesaistīties galvaspilsētas sabiedriskā transporta finansēšanā*” un „*valdība nekādi nevēlas sadarboties ar pašvaldību šo pakalpojumu atbalstā*”, pārkāpj Reklāmas likumā noteiktās ētikas normas, jo tas neatbilst normatīvajos aktos noteiktajam regulējumam, kur ir paredzēta sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanas finansēšana no valsts budžeta šim mērķim paredzētajiem līdzekļiem, kā arī faktiskajai situācijai, ko apliecina Satiksmes ministrijas sniegtā informācija, ka finansējums ticis samazināts, bet ne apturēts.

Citā reklāma tika sniegta informācija, ka "pasažieris, kuram katru dienu uz darbu ir jābrauc ar vienu transporta veidu" var iegādāties mēneša biļeti par 30,00 EUR, tomēr tika noklusēts, ka šāda cena piemērojama tikai tad, ja pasažieris brauc tikai vienā konkrētā maršrutā, nevis visos viena transporta veida maršrutos. Piemēram, šāda mēneša biļete nebūtu derīga pasažierim, kam uz darbu jādodas ar diviem tramvaja maršrutiem, tātad vienu transporta veidu.

Atsevišķās reklāmās tika salīdzinātas sabiedriskā transporta biļešu cenas Rīgā ar biļešu cenām citās Eiropas galvaspilsētās. Šajās reklāmās tika salīdzināti pēc būtības dažādi produkti, t.i., Rīgā piedāvātā vienreizēja brauciena biļete ar dažāda veida laika biļetēm, kas sniedz patērētājiem daudz plašākas iespējas. Piemēram, salīdzinājums veikts ar Stokholmā piedāvāto zonas biļeti par 4,00 EUR, kas ir derīga vienas zonas ietvaros 75 minūtes dažādiem sabiedriskā transporta veidiem, Budapeštā nopērkamo biļeti par 1,44 EUR, kas derīga 80 minūtes un ir atļauts transfērs starp metro līnijām, Prāgā piedāvāto biļeti par 1,16 EUR, kas derīga 90 minūšu braucienam un ir atļauts transfērs dažādos sabiedriskā transporta veidos. PTAC reklāmās konstatēja patērētāju maldināšanu, radot patērētājiem maldinošu iespaidu par cenu salīdzinājumu dažādās Eiropas galvaspilsētās.

Vienā no radio reklāmām tika konstatēts būtiskas informācijas noklusējums, sniedzot tikai informāciju par viena brauciena cenu 1,15 EUR, bet noklusējot minētā brauciena cenu 2,00 EUR apmērā, ja biļete tiek iegādāta pie sabiedriskā transportlīdzekļa vadītāja, kas jauno biļešu cenu ieviešanas sākuma periodā radīja lielu apjukumu patērētājiem.

Par konstatētajiem pārkāpumiem PTAC piemēroja naudas sodu 6000,00 EUR apmērā. Lēmums ir pārsūdzēts tiesā.

Netaisnīgi līguma noteikumi autostāvvietas pakalpojuma līgumā

PTAC izvērtēja autostāvvietas pakalpojumu līguma noteikumus un konstatēja vairākus netaisnīgus līguma noteikumus līgumsoda noteikšanu un piemērošanu, kuri neatbilst Civillikuma 1716.panta un PTAL 6.panta pirmās daļas un trešās daļas 4.punkta prasībām.

PTAC secinājumi par līguma noteikumu neatbilstību tika izdarīti, vērtējot divas līgumsoda piemērošanas situācijas, proti, 1) gadījumu, kad patērētājs vispār nav veicis pakalpojuma apmaksu vai nav izņēmis „biļeti” bezmaksas pakalpojuma izmantošanai, un 2) gadījumu, kad patērētājs sākotnēji ir veicis pakalpojuma apmaksu vai ir saņēmis „biļeti” bezmaksas pakalpojuma izmantošana, bet ir nokavējis vai nav apmaksājis turpmāko autostāvvietas izmantošanas laiku.

Pirmajā gadījumā, proti, „pilnīgas nepildīšanas situācijā” līguma noteikumi atzīti par netaisnīgiem tādēļ, ka līgumsods var tikt piemērots atkārtoti un var būt pieaugošs, piemēram, ik pēc 24 stundām palielināties par 25,00 EUR. Savukārt otrajā gadījumā, proti, „kavētas jeb nepienācīgas izpildes situācijā” līguma noteikumi atzīti par netaisnīgiem, jo līgumsods, piemēram, 25,00 EUR apmērā pārsniedz vai var pārsniegt 10% no parāda par izmantoto, bet neapmaksāto pakalpojumu.

PTAC 2015.gada 8.oktobrī pieņēma lēmumu Nr.2-pk, uzliekot tiesisko pienākumu pārtraukt piemērot, kā arī grozīt patērētājiem piedāvātajos līguma projektos par netaisnīgiem atzītos līguma noteikumus. Lēmumā PTAC norādīja, ka patērētājiem ir pienākums veikt apmaksu par autostāvvietas sniegtajiem pakalpojumiem atbilstoši autostāvvietas izmantošanas noteikumiem, kā arī šī pienākuma nepildīšanas gadījumā komersantam ir tiesības piemērot līgumsodu, taču attiecīgais līgumsods nedrīkst būt netaisnīgs. PTAC Lēmums ir pārsūdzēts Administratīvajā rajonā tiesā.

2015.gadā veikta šādu uzraudzības projektu īstenošana:

1. Patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu ievērošanas uzraudzība, slēdzot līgumus ar patērētājiem un īstenojot komercpraksi namu apsaimniekošanas jomā.

Projekta ietveros tika veikta izpēte par galvenajām problēmām, ar kurām saskaras patērētāji apsaimniekošanas jomā, izvērtējot saņemtās patērētāju sūdzības un aptaujājot ieinteresētās institūcijas un komersantus – EM, Latvijas Namu pārvaldītāju un apsaimniekotāju asociācija, biedrību “Latvijas Lielo pilsētu asociācija”, Rīgas pilsētas Īres valdi, kā arī namu apsaimniekošanas pakalpojumu sniedzējus. Tika sagatavots pārskats par galvenajām problēmām, kā arī priekšlikumi nepieciešamām darbībām uzraudzības un patērētāju informēšanas darbā. Kā galvenās problēmas minamas:

- neskaidra un nesakārtota juridiskā vide;
- komunikācijas trūkums starp dzīvojamo māju dzīvokļu īpašniekiem un apsaimniekotāju;
- sarežģīta un ilgstoša strīdu risināšanas kārtība;
- patērētāju neinformētība par savām tiesībām un pienākumiem;
- patērētāju maksātspēja.

2. Līguma noteikumu un komercprakses uzraudzība, patērētājiem piedāvājot elektroenerģijas pakalpojumus.

Saistībā ar elektroenerģijas tirgus atvēršanu PTAC turpināja 2014.gadā uzsāktu patērētājiem piedāvāto elektroenerģijas līgumu noteikumu izvērtēšanu un komercprakses uzraudzību.

Veiktās uzraudzības ietvaros PTAC izvērtēja 6 komersantu patērētājiem piedāvāto līgumu par elektroenerģijas pakalpojumu sniegšanu projektus, pieprasot komersantiem veikt nepieciešamās izmaiņas, lai līgumi atbilstu patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu prasībām. Pieci no līgumiem ir precizēti.

Tika izvērtēta elektroenerģijas cenu salīdzināšanas mājaslapa www.energija24.lv, kurā patērētājiem tiek sniegtas elektroenerģijas tirgotāju piedāvājumu un to cenu salīdzināšanas iespējas. Tika konstatēts, ka atsevišķos gadījumos nav saņemta tirgotāja piekrišana informācijas izvietojumam salīdzināšanas mājaslapā, tika salīdzināti atšķirīgi piedāvājumi, kā arī bija aizdomas par salīdzināšanas mājaslapā izvietotās informācijas neatjaunošanu. Mājaslapā tika veikti precizējumi atbilstoši PTAC norādījumiem.

Galvenie konstatētie pārkāpumi elektroenerģijas tirgotāju patērētājiem piedāvātajos līguma projektos un piedāvājumos bija:

- līgumu projektos un piedāvājumos nav iekļauta visa MK 2014.gada 21.janvāra noteikumos Nr.50 „*Elektroenerģijas tirdzniecības un lietošanas noteikumi*” noteiktā obligātā informācija, piemēram, par līguma pirmstermiņa izbeigšanas kārtību, par jautājumu un pretenziju izskatīšanas kārtību, par norēķinu kārtību, nav norādītas kopējās sagaidāmās elektroenerģijas izmaksas par 100 kilovatstundām vai mēneša vidējais elektroenerģijas patēriņš, izmaksu aprēķinā atsevišķi uzrādot elektroenerģijas cenu, maksu par sistēmas pakalpojumiem, obligāto iepirkumu komponentes un PVN.
- pārāk plašas tiesības tirgotājam vienpusēji izbeigt līgumu, piemēram, ja vispārīgi nosakot tirgotāja tiesības izbeigt līgumu pie neskaidri definētiem lietotāja pārkāpumiem; *“Tirgotājam ir tiesības izbeigt līgumu, ja [...] Lietotājs ir pārkāpis Līgumu vai šos noteikumus citā nozīmīgā veidā [...] vai pastāv citi svarīgi faktori”.*
- ierobežotas patērētāja tiesības iesniegt tirgotājam pretenzijas par izrakstīto rēķinu, piemēram, pieņemto pretenzijas tikai 10 dienu laikā; *“Ja ABONENTAM ir pretenzijas pret izrakstītā rēķina saturu, ABONENTS 10 (desmit) kalendāro dienu laikā no rēķina izrakstīšanas un nosūtīšanas datuma ir tiesīgs iesniegt pakalpojuma sniedzējam pretenziju”.*
- automātiska līguma pagarināšana, iepriekš neinformējot patērētāju par līguma darbības termiņa beigām;
- neatbilstoša maksa par līguma pirmstermiņa izbeigšanu, pretēji normatīvajos aktos paredzētajam, ka šī maksa jānosaka proporcionāli elektroenerģijas piegādes laikam līdz līguma pirmstermiņa izbeigšanai, sadalot to vismaz triju mēnešu periodos.

AS “Sadales tīkls” sadarbībā ar PTAC izstrādāja rokasgrāmatu elektroenerģijas tirgotājiem un patērētāju biežāk uzdoto jautājumu/iesniegumos izteikto sūdzību apkopojumu ar ieteikumiem un atbildēm uz jautājumiem, kā arī atteikuma tiesību veidlapas paraugu komersantiem, kas arī ievietota PTAC mājaslapā. Atteikuma tiesību veidlapas paraugs palīdzēs patērētājam saprast atteikuma tiesību izmantošanas kārtību elektroenerģijas jomā. Speciālie normatīvie akti paredz, ka lietotājs no elektroenerģijas tirdzniecības līguma var atkāpties pirms elektroenerģijas piegādes uzsākšanas, par to paziņojot līdz iepriekšējā mēneša divdesmitajam datumam. Minētais regulējums noteikts, ievērojot elektroenerģijas tirdzniecības īpatnības, tostarp apstākli, ka tirgotāja maiņa nav atkarīga tikai no tirgotājiem, bet tajā iesaistīts arī sistēmas operators. No speciālā regulējuma izriet, ka no cita tirgotāja lietotājs elektroenerģiju jebkurā gadījumā var saņemt tikai no nākamā mēneša 1.datuma. Neatkarīgi no tā, kad lietotājs ir noslēdzis līgumu ar jauno tirgotāju, atteikuma tiesības lietotājam ir iespējams izmantot tikai līdz iepriekšējā mēneša divdesmitajam datumam pirms paredzētās tirgotāja maiņas. Atšķirībā no citām precēm, kas iegādātas internetā, izmantojot atteikuma tiesības elektroenerģijas tirdzniecībā, jāņem vērā elektroenerģijas tirdzniecības īpatnības, proti, neatkarīgi no izvēlēta tirgotāja lietotājs jebkurā gadījumā saņems vienādu noteiktas kvalitātes preci (elektroenerģiju) nepieciešamajā daudzumā, atteikuma tiesības elektroenerģijas tirdzniecības jomā saistītas ar elektroenerģijas cenu vai līguma nosacījumiem, nevis lai novērtētu elektroenerģijas īpašības.

3. Komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegto drošības garantiju un piedāvāto līgumu noteikumu uzraudzība.

PTAC veica regulāru datu analīzi par tiem tūrisma operatoriem, par kuriem EM uzturētajā TATO datubāzē, kurā tiek ievietota informācija par visiem tūrisma aģentiem un operatoriem, kuri piedāvā, pārdod vai sniedz kompleksos tūrisma pakalpojumus, ir ieraksts, ka nav nodrošināta klienta iemaksātās naudas drošības garantija.

Šobrīd TATO ir reģistrēti 50 operatori, kuriem nav nodrošināta klienta iemaksātās naudas drošības garantija. 2015.gadā ir ierosinātas 12 lietas par klienta iemaksātās naudas drošības garantiju nenodrošināšanu un piedāvāto līgumu noteikumu atbilstību normatīvo aktu prasībām. PTAC darbību rezultātā 5 operatori-aģenti un 1 operators ir nodrošinājuši klienta iemaksātās naudas drošības garantiju, kā arī labprātīgi veikuši grozījumus patērētājiem piedāvātajos līgumos, savukārt 1 gadījumā piemērots administratīvais sods 500,00 EUR apmērā par klienta iemaksātās naudas drošības garantijas nenodrošināšanu, kā arī normatīvajos aktos noteiktās informācijas neietveršanu komplekso tūrisma pakalpojumu līgumā.

Galvenie konstatētie pārkāpumi tūrisma jomā patērētājiem piedāvātajos līgumos un līguma projektos ir:

- līgumā vai ceļojuma programmā nav sniegta visa normatīvajos aktos noteiktā informācija, piemēram, nav iekļauta informācija par nepieciešamajām vīzām, vakcināciju, komersanta reģistrācijas numurs TATO datubāzē, informācija par klienta iemaksātās naudas drošības garantijas apdrošinātāja nosaukumu, adresi, līguma numuru un kontaktpersonu, pie kuras vērsties ceļojuma laikā, ja līdz maksātnespējas procesa pasludināšanai tūrisma operators nespēj pilnībā vai daļēji izpildīt līgumsaistības pret klientu vai ja tūrisma operatora maksātnespējas dēļ nav iespējama līgumā norādītās pakalpojumu programmas izpilde u.c.
- līguma noteikumi, kas samazina pakalpojuma sniedzēja atbildību, piemēram, izslēdz pakalpojuma sniedzēja atbildību "(...) par negadījumiem, kas saistīti ar klienta gūtajām traumām (veselības traucējumiem vai dzīvības zaudēšanu)". Preču un pakalpojuma drošuma likums paredz, ka pakalpojuma sniedzējs ir atbildīgs par patērētājam sniegtā pakalpojuma drošumu, tādejādi, piemēram, piedāvājot alpīnisma vai citus ekstrēmo izklaižu pakalpojumus, pakalpojumu sniedzēja pienākums ir nodrošināt nepieciešamo drošības aprīkojumu, brīdināt klientus, ja attiecīgajā pārgājienā pašam patērētājam nepieciešams īpašs ekipējums.
- paredz tiesības pakalpojuma sniedzējam paaugstināt ceļojuma maksu, nenorādot veidu, kādā aprēķināma cenas starpība, piemēram, komersants līgumā paredz sev tiesības mainīt līgumā noteikto cenu, paaugstinoties degvielas cenām vai nodokļiem, bet nenorāda, kā tiks aprēķināta šī cenas starpība. Ja līgumā kārtība nav norādīta, tad komersants nav tiesīgs paaugstināt pakalpojuma maksu.
- uzliek nesamērīgu un normatīvajiem aktiem neatbilstošu līgumsodu par saistību neizpildi noteiktā laikā, piemēram, "Gadījumā, ja Klients nav savlaicīgi apmaksājis pasūtīto ceļazīmi, un Aģentūra ir izpildījusi no savas puses visus šajā Līgumā paredzētos noteikumus, Klients apņemas samaksāt līgumsodu 100% (viens simts procentu) apmērā no Līguma cenas, un Aģentūrai ir tiesības pieprasīt pilnu ceļazīmes samaksu no Klienta."

4. Komercprakses, piedāvājot uztura bagātinātājus, uzraudzība.

PTAC turpināja 2013.gadā uzsāktā projekta īstenošanu attiecībā uz komercpraksi, piedāvājot patērētājiem uztura bagātinātājus.

Veiktās darbības:

PTAC kopš 2013.gada februāra veic monitoringu gan tiešsaistes vidē, gan ārpus tās, izvērtējot ar uztura bagātinātāju piedāvājumiem saistīto komercpraksi. 2013.gadā tika uzsāktas 24 lietas, 2014.gadā – 38 lietas, savukārt 2015.gadā – 27 lietas.

Galvenie konstatētie pārkāpumi konkrētajā uzraudzības jomā ir:

- uztura bagātinātājiem piedēvē īpašības, kas tiem nepiemīt, it īpaši ārstnieciskas īpašības, ņemot vērā, ka konkrētie produkti ir pārtikas, nevis ārstniecības produkti;

Ļoti bieži tiek konstatēts, ka, piedāvājot uztura bagātinātājus, tiek sniegta nepatiesa informācija par to, ka produkts ārstē vai var palīdzēt ārstēt noteiktas slimības, vai novērst disfunkcijas, kaut gan komersantam nav apstiprinātu pierādījumu par attiecīgo ietekmi. Nereti konkrēts uztura bagātinātājs raksturots tā, ka tas spēj labvēlīgi iedarboties uz praktiski visām svarīgākajām cilvēka organisma sistēmām un/vai novērst pat smagas saslimšanas, kā, piemēram, sirds slimības, vēzi, hepatītu vai citas smagas saslimšanas.

- netiek ievēroti normatīvajos aktos, tostarp ES Regulās paredzētie noteikumi par veselīguma norāžu izmantošanu;

ES Regulas par veselīguma norādēm uz pārtikas produktiem paredz, ka ir atļauts izmantot tikai noteiktajā kārtībā iesniegtas un reģistrētas veselīguma norādes, kuras apstiprinājusi vai vēl izskata Eiropas Pārtikas nekaitīguma iestāde (EFSA). PTAC veiktajās izpētēs konstatēts, ka lielas problēmas ir saistītas ar neapstiprinātu veselīguma norāžu lietošanu. Savukārt apstiprinātās veselīguma norādes nereti tiek interpretētas neatbilstoši, piemēram, paplašinot apstiprinātās veselīguma norādes saturu un pastiprinot attiecīgās vielas iedarbības raksturu – piemēram, apgalvojot, ka kāda viela, nevis sekmē vai var palīdzēt uzlabot noteiktas organisma funkcijas darbību, bet novērš disfunkciju vai izārstē noteiktu slimību. Tāpat PTAC novērojumi liecina, ka veselīguma norādes tiek izmantotas attiecībā uz visu piedāvāto produktu, nevis atsevišķām tā sastāvdaļām, kā, piemēram, produkta sastāvā ietilpstošiem vitamīniem, kā to nosaka veselīguma norāžu izmantošanas prasības. Piemēram, lai nemaldinātu patērētāju, nav atļauts apgalvot, ka “Uztura bagātinātājs “X” nodrošina normālu imūnsistēmas darbību” vai “Uztura bagātinātājs “X” veicina normālu imūnsistēmas darbību”, bet ir atļauts izmantot norādi, ka “Uztura bagātinātājs “X” satur vitamīnu “Y”, kas veicina normālu imūnsistēmas darbību”.

- nav sniegta informācija, ka produkts ir uztura bagātinātājs;

Nereti izmantotajos komercprakses materiālos, piemēram, reklāmās, patērētājiem nav sniegta skaidra informācija par to, ka piedāvātais produkts ir uztura bagātinātājs. Pat tieši pretēji, bieži vien tas tiek reklamēts vienlaikus ar medicīnas precēm (medikamentiem) vai informācija par produktu iekļauta sadaļā, kas norāda uz ārstniecības līdzekļu piedāvājumu.

- neregistrētu uztura bagātinātāju piedāvāšana;

PTAC ir konstatējis gadījumus, kad patērētājiem tiek piedāvāti noteiktajā kārtībā neregistrēti uztura bagātinātāji, jo īpaši interneta vietnēs. Tādēļ ir veikti pasākumi šādu piedāvājumu pārtraukšanai, kā arī PTAC ir vairākkārt aicinājis patērētājus būt īpaši vērīgiem, iegādājoties šāda veida produktus.

- nav sniegts brīdinājums patērētājiem par to, ka uztura bagātinātājs neaizstāj pilnvērtīgu un sabalansētu uzturu.

Ņemot vērā grozījumus normatīvajos aktos, PTAC, veicot pārbaudes, pievērš uzmanību tam, lai reklāmās tiktu ietvertas norādes “Uztura bagātinātājs” un “Uztura bagātinātājs neaizstāj pilnvērtīgu un sabalansētu uzturu”.

Lietu piemēri:

Uztura bagātinātāju aprakstos izmantotas veselīguma norādes, kuras neatbilst normatīvo aktu prasībām, uztura bagātinātājiem piedēvējot īpašības, kas tiem nepiemīt, proti, ārstnieciskās vai slimību profilaktiskās īpašības:

- “Haizivs aknu tauki” reklamēts kā produkts, kas palīdz daudzu slimību gadījumos – cukura diabēts, bronhiālā astma, iedzimta sirds nepietiekamība, infekcijas, nieru slimības u.c.

Haizivs aknu tauki



Shark Liver Oil

60 kapsulas

Haizivju aknu tauki palīdz daudzu ar imūndeficītu slimību gadījumā, gan iegūto, gan iedzimto, kā arī hronisko:

Alerģiskais rinīts;
Bronhiālā astma;
Cukura diabēts;
Iedzimta sirds nepietiekamība;
Hroniskas un recidivējošas infekcijas;
Nefrīts, citas nieru slimības;
Sirdsveida anēmija;
Varikozas vēnas;
Anku ciroze (alkoholisma izraisīta);

Hronisks hepatīts.

Haizivju aknu tauki palēnina novecošanās procesu, sekmē organisma atjaunošanos pēc radioterapijas kursa.

Haizivju aknu tauki atveseļo organismu, atbrīvo no daudzām slimībām. To lietošana stimulē imūnās sistēmas darbību, pasargā organismu no slimībām un nelabvēlīgas vides ietekmes.

Iepakojums: 60 kapsulas.

Sastāvs: katra kapsula satur 570 mg attīrītus haizivju aknu taukus.

Lietošana: lieto kā pārtikas piedevu. Pieaugušie 2 – 4 kapsulas katru dienu, pusstundu pirms ēšanas.

- “Lakricas sakne” reklamēts kā produkts, kas lietojams daudzu slimību gadījumos, pat psoriāzes un audzēju gadījumos:

Lakricas sakne



Licorice root

Jau pirms 5000 gadiem Ķīnas traktātos un pirms 2000 gadiem Romas impērijas dokumentos aprakstīta lakricas saknes lietošana medicīnā. Mūsdienās to plaši pielieto tautas un tradicionālajā medicīnā.

Lakricas sakni lieto kuņģa un 12 pirkstu zarnas čūlas ārstēšanā.

Lakricas saknēs ir glicirinizēta skābe, šīs skābes kalcija un kālija sāļi, flavonēti glikozīdi, glikoze, asparģīns, vitamīni, glicirizīns, kurš ir 50 reizes saldāks par parasto cukuru un iedarbojas līdzīgi kortizonam (steroidais hormons).

Lakricas saknes ekstraktam piemīt pretiekaisuma, antihistamīna, antialerģiska un ūdens- sāļu līdzsvaru regulējošas īpašības.

Nostiprinot endokrīno un imūno sistēmu, lakricas sakne iedarbojas tonizējoši, palīdz pie stāvokļiem, kuri saistīti ar CNS nomākumu bērniem. Var lietot kā antidepresantu.

Terapeitiskais efekts saistīts ar spazmolītisko darbību, gludās muskulatūras atslābināšanu, gremošanas dziedzeru sekrēcijas pazemināšanu, kuņģa sulas sekrēcijas stimulēšanu, vispārnostiprinošu iedarbību. Lakricas saknei ir atkrēpojoša, urīndzenoša, savelkoša, žultsdenoša iedarbība. Mīkstinoša iedarbība pie klepus, nomāc audzēju augšanu, pretvīrusu, antibakteriāla, antioksidanta darbība, normalizē kuņģa funkcijas, stimulē gremošanas trakta peristaltiku, nostiprina organisma dabiskās aizsardzības spējas.


Lakricas sakni lieto pie:

- Elpošanas ceļu slimībām (bronhīta, klepus, pneimonijas);
- Hroniska spastiska kolīta ar tieksmi uz aizcietējumiem;
- Hroniska gastrīta, kuņģa un 12 pirkstu zarnas čūlām;
- Adisona slimības (bronzas slimība);
- Ādas slimībām (ekzēma, psoriāze, alerģiski dermatīti);
- Virsnieru hipofunkcijas;
- Akūts un hronisks pielonefrīts;
- Hroniskām aknu un žultsceļu slimībām;
- Cukura diabēta (īpaši bērniem);
- Intoksikācijām;
- Radiācijas iedarbības;
- Limfātiskās sistēmas attīrīšanai.

- “Transfera Faktors Tri-Factor formula” reklamēts kā produkts efektīvai imūnsistēmas paaugstināšanai, lai novērstu dažādas vīrusinfekcijas:

2. Transfera Faktors Tri-Factor formula 60. kapsulas.

11.03.2013 21:32




Satur Transfer Faktoru, kas iegūts no govu pirmpiena un olu dzeltenuma. Paaugstina imūnās sistēmas spēju atcerēties iepriekšējos uzbrukumus, ļaujot organismam daudz ātrāk reaģēt uz draudiem veselībai. Sniedz rīcības plānu un izglīto nesagatavotās imūnās šūnas par potenciālajām briesmām. Paaugstina veselības draudu atpazīstamības fāzi, saīsinot slimības ilgumu; paaugstina dabīgo šūnu-killeru aktivitāti par 283%.

Pielieto imūnsistēmas aktivizācijai cīņai pret mikrobiem, kas rada mikroiekaisumus asinsvados – plaušu hlamīdijas, dažādu tipu herpes vīrusi, Ebšteina – Bāra vīruss, citomegalovīruss, Koksakki vīruss, lai mazinātu infarkta, insulta un trombu veidošanos; bakteriālo infekciju gadījumos (arī multirezistentu - antibiotiku noturīgu infekciju gadījumos); pie grūtniecības pārtraukšanas draudiem; aterosklerozes; noguruma un hroniska stresa; ļaundabīgo audzēju gadījumos staru un ķīmijterapijas pielietošanas laikā. Atklājas jaunas iespējas kombinētai TF Tri-Factor un TF Plus Tri-Factor izmantošanai cilvēkiem, kas sirgst ar aterosklerozi un tās sarežģījumiem (infarkts, insults), kuņģa slimībām, herpes infekcijām un hlamīdijām.

Sastāvs - Transfer Factor E-XFTM koncentrāts 300mg (no govu pirmpiena un vistu olu dzeltenumiem).

Lietošana - ja nav īpašu norādījumu, 1 kapsula 2 reizes dienā, uzdzerot 240ml ūdens.

 0

- “Vitamīns B17” reklamēts kā produkts, kas paredzēts onkoloģijas slimību/vēža novēršanai.

Vitamīns B17 - Dzīvei bez vēža



Ir apritējis viens gads, kopš Latvijas tirgū ir nopērkams vitamīns B17. Šo vitamīnu iegādājušies un lietojuši ir vairāk par tūkstots cilvēku. Tas ir gan daudz, gan arī vienlaicīgi ļoti maz. Ja ņemam vērā statistikas datus Latvijā, tad pēdējo gadu laikā saslimšana ar vēzi ir ļoti progresējis. Un tūkstots cilvēki, kuri lietojuši šo vitamīnu uz visu lielo saslimšanas daudzumu ir maz, ļoti maz.

[Lasīt tālāk...](#)

Pārtika pret vēzi



Zinātnieki ir pamatoti izvirzījuši teoriju par to, ka vēža attīstības pamatā ir noteiktu pārtikas produktu trūkums organismā. Šo slimību var novērst pievienojot savam ēdienam šos trūkstošos produktus. Teorija par to, ka vēzis attīstas no vitamīnu un minerālu trūkuma organismā, atrod arvien vairāk pierādījumus, bet par to mūsdienu medicīna cenšas noklusēt.

[Lasīt tālāk...](#)

Lasītava

Par ONKOLOĢIJU un vitamīnu B17

Par POLIMEDEL <

Par STRUKTURĒTU ŪDENI

AUSTRUMU MEDICĪNA

Latvijā B17 var nopirkt:

Interneta veikalā:
kafijateja.lv



lepēcies e-veikalā: kafijateja.lv

Kafija, Tēja, Saldumi, Yogi, Paldams, Visiļhu pirms, Dzinams

Rīgā:
veikals "Ajurvēdiskie un Eko produkti"
Gertrūdes ielā 5
tāl. 67273403

- “Cutall” (hidro-enzimātisks ekstrakts) reklamēts kā produkts – “preparāts”, ārstniecības līdzeklis, kas paredzēts bērniem imūnsistēmas līdzsvarošanai un ādas slimību gadījumā.

Cutall

Hidro-enzimātisks ekstrakts (E.I.E.)

Uztura bagātinātājs (50 ml)

Preparāts paredzēts līdzsvarot vēl nenobriedušo bērnu imūnsistēmu (upenes, valrieksts) un cīņties pret histamīnu izpausmēm uz ādas (trejkrāsu vijolīte, kliņģerītes).

Noderīga pārtikas alerģijas, saindēšanās un ādas slimību gadījumā.

Palīdz atvieglot bērības vecuma eksantematozo slimību un nātrenes norisi.

DEVAS

- 3-5 pilieni 3 reizes dienā pirms ēšanas (zīdaiņiem)

- 5 pilieni 3 reizes dienā šī pirms ēšanas

(ja ir vairāk kā 10 kg)

Mēs iesakām iepriekšēju ārstēšanu ar pilnu devu EIE DIFENDREN pirms uzsākt konkrētas alerģijas gadījuma ārstēšanu.

Devai jābūt piemērotai slimības smaguma pakāpei: no 2 reizēm dienā vieglos gadījumos līdz 1 devai ik pēc 3-4 stundām smagākos gadījumos, samazinot devu simptomu mazināšanās gadījumā.



Sastāvdaļas Maksimālā dienas deva (30 pilieni)

Upenes (Rībes Nigrum)	114 mg
Trijkrāsu vijolīte (Viola Tricolor)	114 mg
Valrieksts (Juglans Regia)	75 mg
Kliņģerītes (Calendula Officinalis)	42 mg

2010 © Voks.lv. All rights reserved.

Lai novērstu pārkāpumus, PTAC lielākoties izteica ierosinājumus labprātīgi novērst mājaslapās un citos komercpraksē izmantotos materiālos konstatētos pārkāpumus.

Pēc PTAC aktivitāšu uzsākšanas šajā jomā saskaņā ar PTAC novērojumiem pārkāpumi ir konstatējami retāk. Piemēram, reklāmās lielākoties tiek ietvertas norādes “Uztura bagātinātājs” un “Uztura bagātinātājs neaizstāj pilnvērtīgu un sabalansētu uzturu”. Veselīguma norādes arvien biežāk tiek izmantotas atbilstoši noteiktajām prasībām.

Tomēr ir novērojama tendence, ka tiek turpināti normatīvo aktu pārkāpumi, piedāvājot patērētājiem uztura bagātinātājus tiešsaistē (internetā) – izmantojot dažādas mājaslapu un/vai to satura pārsūtīšanas un pāradresācijas tehnoloģijas, piemēram, nezināms tirgotājs vai ārpus ES reģistrēts tirgotājs sniedz neregistrēta uztura bagātinātāja reklāmu sociālajā portālā un, aktivizējot attiecīgās saites, notiek pāradresācija uz vairākām mājaslapām. Šādos gadījumos PTAC uzskata par lietderīgu veikt patērētāju informēšanu, aicinot patērētājus būt piesardzīgiem un uzmanīgiem, iegādājoties produktus attiecīgajās interneta vietnēs, publicējot brīdinājumus PTAC mājaslapā un sociālajos plašsaziņas līdzekļos.

Projekta rezultāti:

89 uzsākto administratīvo lietu ietvaros 78 lietu izskatīšana ir pabeigta:

- 3 gadījumos pēc veiktās izpētes pārkāpumi netika konstatēti;
- 26 gadījumos pēc izteiktā ierosinājuma komercprakses īstenotāji labprātīgi novērsuši pārkāpumus;
- 4 gadījumos, kad komercprakses veicējs reģistrēts citās ES dalībvalstīs, PTAC nosūtīja darbību veikšanas pieprasījumus Lietuvas, Polijas, Austrijas kompetentajām iestādēm, 3 gadījumos pārkāpumi tika novērsti;
- 1 gadījumā pieņemts lēmums par tiesiskā pienākuma uzlikšanu atsaukt īstenoto negodīgo komercpraksi, kā arī piemērots naudas sods;
- 3 gadījumos uzlikts tiesiskais pienākums izbeigt negodīgu komercpraksi (1 lietā uzsākta administratīvā akta piespiedu izpilde);
- 45 gadījumos lietas pabeigtas, uzņēmējiem labprātīgi veicot pasākumus pārkāpumu novēršanai pēc PTAC iejaukšanās un PTAC izsakot aicinājumu turpmāk ievērot normatīvo

aktu prasības īstenojām komercpraksē. Pārējos (11) gadījumos lietu izpēte turpinās, sazinoties ar komercprakses īstenojamiem un pieprasot lietu izskatīšanai nepieciešamo informāciju.

Kopumā PTAC darbību rezultātā komercprakses īstenošana uztura bagātinātāju piedāvājumos ir uzlabojusies, kā arī komersanti ir kļuvuši informētāki par normatīvo aktu prasībām.

5. Komercprakses uzraudzība un situācijas izpēte elektroniskajā vidē:

5.1. Komercprakses uzraudzība attiecībā uz nepatiesām atsauksmēm tiešsaistē.

Pamatojoties uz LPIAA 2014.gadā veikto pētījumu par nepatiesām atsauksmēm un citiem novērojumiem, PTAC sagatavoja ziņojumu par situācijas izpēti attiecībā uz nepatiesām atsauksmēm tiešsaistē un izstrādāja ieteikumus komersantiem un patērētājiem, tos publicējot PTAC mājaslapā, proti:

- pārdevēji un pakalpojumu sniedzēji aicināti komerciālajā saziņā ar patērētājiem neizmantojāt tādas tiešsaistes līdzekļus, kas maldina vai varētu maldināt patērētājus:

Piemēram, par šādiem līdzekļiem ir uzskatāmas atsauksmes par preču pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem vai to piedāvājumiem produktiem, kas tiek sniegtas pašiem pārdevējiem “uzdodoties par patērētāju” vai motivējot atsauksmju satura veidošanu ar dažādiem ekonomiskajiem līdzekļiem. Par nepieņemamu un patērētājus maldinošu uzskatāma darbība, atsauksmju sniegšanu pasūtot kā pakalpojumu, piemēram, pasūtot atsauksmju sniegšanu reklāmas aģentūrām un citām personām, kuras piedāvā “e-marketinga” pakalpojumus.

- patērētāji aicināti kritiski un piesardzīgi vērtēt interneta vidē sniegtās atsauksmes, to ticamību un atbilstību.,

Piemēram, par to, ka sniegtās atsauksmes būtu vērtējamas kā nepatiesas, varētu liecināt situācijas, ka tiek sniegtas tikai pozitīvas atsauksmes, nav iespējams publicēt negatīvas atsauksmes, iespējams sniegt anonīmas atsauksmes vai par pozitīvu atsauksmju sniegšanu tiek piedāvāti dažādi “labumi” u.tml.

5.2. Komercprakses uzraudzība, piedāvājot garantijas, kā arī jaunā distances līgumu regulējuma uzraudzība.

Piedaloties Eiropas patērētāju aizsardzības sadarbības sistēmas kopējā aktivitātē Sweep 2014, kas veltīta likumiskajām un komerciālajām garantijām elektronikas preču tirdzniecībā tiešsaistē, PTAC 2014.gada oktobrī uzsāka izpēti saistībā ar patērētājiem sniegto informāciju par garantijām mājaslapās, kurās patērētājiem tiek piedāvāts iegādāties elektronikas preces.

PTAC, konstatējot pārkāpumus, uzsāka 10 lietas un ierosināja labprātīgi novērst pārkāpumus. Galvenokārt konstatēti šādi pārkāpumi:

- maldinošas (neskaidras, divdomīgas) vai nepilnīgas informācijas sniegšana par garantijām,
- informācijas nenorādīšana par patērētāja likumīgajām tiesībām divu gadu laikā no preces saņemšanas iesniegt prasījuma pieteikumu par preces neatbilstību līguma noteikumiem,
- citi distances līgumu regulējuma pārkāpumi, it īpaši attiecībā uz patērētāja atteikuma tiesībām.

Pēc PTAC sniegtajiem norādījumiem un izteiktajiem ierosinājumiem visos 10 gadījumos veikti pasākumi labprātīgai pārkāpumu novēršanai, atbilstoši labojot vietnēs sniegto informāciju.

5.3. Kredīšanas pakalpojumu cenu salīdzināšanas mājaslapās īstenojām komercprakses uzraudzība.

2015.gadā ir uzsākta situācijas izpēte, ievācot un apkopojot informāciju par kreditēšanas pakalpojumu cenu salīdzināšanas mājaslapās norādīto informāciju. Tika apzinātas mājaslapas, kurās tiek piedāvāta cenu salīdzināšana kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem un pirmšķietami konstatētas iespējamās problēmas un pārkāpumi, piemēram:

- netiek norādīta vienveidīga informācija par visiem kredītu devējiem, bet tiek izcelts kāds no aizdevējiem;
- sniegta informācija, kas pirmšķietami varētu būt normatīviem aktiem neatbilstoša, piemēram, kredīti tiek piedāvāti, lai norēķinātos par komunālajiem maksājumiem, aicinājumi izmantot kredītus svētku dāvanām un mielastiem u.c.

Konkrētu lietu izpēte un darbību veikšana pārkāpumu konstatēšanas gadījumā tiks veikta ES dalībvalstu 2016.gada kopējā izmeklēšanas projekta (Sweep) ietvaros par cenu salīdzināšanas mājaslapām elektroniskajā vidē.

6. Situācijas izpēte komercprakses, piedāvājot kosmētikas līdzekļus, jomā.

Projekta ietvaros tika veikta situācijas izpēte, ievācot un apkopojot informāciju par kosmētikas līdzekļu piedāvājumiem. Projekta ietvaros tika veikts regulārs reklāmu un cita veida komercprakses materiālu (piemēram, interneta vietņu) monitorings, pievēršot uzmanību apgalvojumiem par kosmētikas līdzekļu īpašībām vai funkcijām, it īpaši par šo līdzekļu ietekmi uz veselību.

2015.gadā PTAC konstatēja 108 gadījumus, kuros tiek izmantoti, iespējams, patērētājus maldinoši paziņojumi par attiecīgajiem produktiem piemītošām īpašībām, tostarp to iedarbīgumu, vai funkcijām, piemēram, piedāvējot kosmētikas līdzeklim ārstnieciskas īpašības. Tādējādi pirmšķietami šajos gadījumos varētu būt konstatējamas negodīgas – maldinošas un/vai profesionālajai rūpībai neatbilstošas – komercprakses pazīmes saskaņā ar Negodīgas komercprakses aizlieguma likumu, kā arī Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 1223/2009 (2009.gada 30.novembris) par kosmētikas līdzekļiem.

Saskaņā ar PTAC veiktā pētījuma rezultātiem visbiežāk iespējami pārkāpumi konstatējami tiešsaistes vidē, proti, dažādos piedāvājumos, kas patērētājiem izteikti interneta vietnēs, t.sk. kolektīvās iepirkšanās vietnēs. Tomēr arī drukātajos reklāmas materiālos, piemēram, reklāmās presē, bukletos u.tml. materiālos, patērētājiem tiek izteikti iespējami maldinoši piedāvājumi. Rezultāti ļauj secināt, ka iespējamās negodīgas komercprakses pazīmes varētu tikt konstatētas attiecībā uz dažādu kosmētikas līdzekļu veidu (krēmi, želejas, serumi, zobu pastas, eļļas u.c.) piedāvājumiem.

Piemēram, PTAC ir konstatējis šādus iespējami maldinošus apgalvojumus:

- “Neizraisa alerģiju” (bērnu ziepes, krēms);
- “Ārstē smaganas” (zobu pasta);
- “Veicina tūskas mazināšanos kājās” (krēms kājām);
- “Pretiekaisuma iedarbība. Varikozes profilaksei” (krēms kājām);
- “Veic antiseptisku, dziedējošu funkciju” (eļļa pēc depilācijas);
- “Mazina sāpes, kas saistītas ar ceļu locītavu reimatismu” (krēms);
- “Efektīva piņņu un ādas defektu ārstēšana” (želeja);
- “Ādas ārstēšanai psoriāzes gadījumā” (krēms);
- “Remdē sāpes un reģenerē ādu traumu un apdegumu gadījumā” (krēms rokām);
- “Sadziedē un atjauno ādu” (serums);
- “Izsitumu un apsārtumu ārstēšanai” (krēms) u.c.

2015.gada 14.decembrī PTAC nosūtīja ziņojumu par situācijas izpēti saistībā ar īstenoto komercpraksi, sniedzot apgalvojumus kosmētikas līdzekļu jomā, Veselības ministriju un Veselības inspekciju informējot par pētījuma rezultātiem, novērojumiem un iespējamajiem risinājumiem pārkāpumu novēršanai.

7. Komercprakses uzraudzība Interneta veikalos, kuros tiek piedāvāti būvmateriāli.

2015.gada I pusgadā PTAC uzsāka priekšizpētes darbu, ievācot un analizējot informāciju, kā arī veicot monitoringu tiešsaistes vidē.

Sākotnēji PTAC nosūtīja nozares tirgus dalībniekiem informatīvas vēstules, informējot uzņēmējus par normatīvo aktu prasībām interneta veikaliem, kuros tiek piedāvāti būvmateriāli, kā arī organizēja semināru uzņēmējiem par normatīvo aktu prasībām būvmateriāliem un to tirdzniecībai tiešsaistes vidē.

2015.gada oktobrī uzsākta 27 lietu izpēte, veicot pārbaudes un nepieciešamās darbības. Pirmšķietami galvenokārt konstatēti šādi pārkāpumi:

- tiek noklusēta būtiska informācija vai sniegta neatbilstoša informācija par būvizstrādājumu galvenajām īpašībām, pārdevēja identitāti un kontaktinformāciju, preces cenu, atteikuma tiesībām, piegādes noteikumiem;
- netiek nodrošināta līguma noteikumu saglabāšana pastāvīgā informācijas nesējā.

Uzsākto lietu izpēte un darbību veikšana tiks turpināta 2016.gadā.

8. Patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu uzraudzība, slēdzot līgumus ar patērētājiem un īstenojot komercpraksi kolektīvās iepirkšanās jomā.

No 2014.gada PTAC veic uzraudzības projektu par komercpraksi kolektīvās iepirkšanās jomā tiešsaistē.

Projekta ietvaros PTAC uzsācis 19 lietu izpēti. Projekta ietvaros īpaša uzmanība tika pievērsta komplekso tūrisma pakalpojumu piedāvājumiem, piemēram, vai kolektīvās iepirkšanās mājaslapā kompleksā tūrisma pakalpojuma cenā ir ietverti visi obligātie maksājumi; vai cena ir norādīta tā, lai patērētājam būtu pilnīgi skaidrs, kāda ir kompleksā tūrisma pakalpojuma cena un kādas ir cenas par tūrisma operatora papildus piedāvātajiem pakalpojumiem, piemēram, ekskursijas pēc patērētāja izvēles, papildus vieta autobusā vai viesnīcas numuriņā; vai cena ir reāla, patiesa, eksistējoša un pierādāma; vai ir sniegta informācija par kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēju, tā nosaukumu, juridisko adresi, reģistrācijas numuru TATO datubāzē; vai kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir reģistrējies EM TATO un vai tūrisma operators ir nodrošinājis klienta iemaksātās naudas drošības garantiju u.c.

Galvenie pārkāpumi saistīti ar maldinošas komercprakses īstenošanu, noklusējot būtisku informāciju vai norādot nepatiesu informāciju, it īpaši par piedāvāto produktu cenām un izmaksām (tostarp maldinošām norādēm par piemērojāmām atlaidēm), profesionālajai rūpībai neatbilstošas komercprakses īstenošanu, slēdzot distances līgumus ar patērētājiem, un netaisnīgiem līguma noteikumiem.

No 19 uzsāktajām lietām 8 lietu izskatīšana ir pabeigta:

- 7 gadījumos konstatēts, ka attiecīgajās interneta vietnēs darbība ir izbeigta, un patērētājiem piedāvājumi vairs netiek izteikti,
- 1 gadījumā konstatētie pārkāpumi saistībā ar netaisnīgiem līguma noteikumiem pēc PTAC ierosinājuma tika labprātīgi novērsti.

Pārējos 11 gadījumos lietu izpēte tiks turpināta 2016.gadā.

9. Patērētāju kreditēšanas reglamentējošo normatīvo aktu ievērošanas uzraudzība

2015.gadā īpaša uzmanība tika pievērsta līgumsodu un nokavējuma procentu noteikšanas praksei, kreditēšanas distances līgumu slēgšanas praksei, kā arī praksei, slēdzot līgumus par preces iegādi.

Patērētāju kreditēšanas jomā 2015.gadā ir uzsāktas 23 lietas, kā arī turpināta 2014.gadā uzsākto lietu izskatīšana. Uzsākto lietu ietvaros galvenokārt izvērtētas patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju izplatītās reklāmas, īpašu uzmanību pievēršot reklāmām, kas varētu

veicināt bezatbildīgu aizņemšanos, pakalpojumu sniedzēju maksāspējas izvērtēšanas atbilstība normatīvo aktu prasībām, kā arī cita veida komercprakse.

Galvenie konstatētie pārkāpumi ir saistīti ar negodīgas komercprakses īstenošanu:

- maldinoša un profesionālajai rūpībai neatbilstoša komercprakse, piemēram, izplatot kredītēšanas reklāmas un veicinot bezatbildīgu aizņemšanos, piemēram, solot balvas, ja tiek noslēgts kredītēšanas līgums, norādot maldinošu pirmslīguma informāciju, piedāvājot kredītus pūļa finansēšanas platformās no ārvalstīm u.c.
- pārkāpumi saistībā ar nepilnīgas informācijas norādīšanu reklāmās par kredītēšanas līguma izmaksām, piemēram, nenorādot informāciju par gada procentu likmi, aizņēmuma likmi, sniedzot faktiskajai situācijai neatbilstošu piemēru vai nesniedzot to vispār u.c.;
- profesionālai rūpībai neatbilstoša komercprakse, piemēram, veicot normatīvajiem aktiem neatbilstošu procentu aprēķināšanu, nenodrošinot atteikuma tiesību īstenošanu atbilstoši normatīvajiem aktiem (t.sk., nenodrošinot kredīta izsniegšanas komisijas atmaksu, ja tiek izmantotas atteikuma tiesības), piedāvājot kredītu parādu dzēšanai, reklamējot kredītu pagarināšanas iespējas kā risinājumu kredīta saistību izpildei u.c.

8 lietās panākts, ka komersanti pēc PTAC aicinājuma labprātīgi pārtrauc izplatīt normatīvajiem aktiem neatbilstošas patērētāju kredītēšanas reklāmas, precizē līgumu projektus, mājaslapās norādīto informāciju, kā arī veic citas darbības.

Pēc PTAC pieprasījuma tika iesniegtas 5 rakstveida apņemšanās:

- par netaisnīgu līguma noteikumu, kas ļāva bankai iekasēt no klientu kontiem maksu par jebkādu trešās personas informācijas pieprasījumu, bankai konkretizējot gadījumus, kad maksa netiks prasīta;
- par negodīgas komercprakses īstenošanu, komersantam apņēmoties kredīta līgumos pret kustamas lietas ķīlu samazināt minimālās maksājamās atlīdzības lielumu atbilstoši MK 2010.gada 28.decembra noteikumu Nr.1219 “*Noteikumi par patērētāja kredītēšanu*” IX nodaļas prasībām, glabāšanas maksas lielumu, ievērojot dubultās sankcijas nepieļaujamību kontekstā ar PTAL 6.panta trešās daļas 4.punktu, kā arī atteikuma tiesību gadījumā atmaksāt komisiju par noformēšanu,
- par negodīgas komercprakses novēršanu, precizējot reklāmā iekļauto informāciju par procentu aprēķināšanas kārtību,
- pārtraucot maldinošas un profesionālajai rūpībai neatbilstošas reklāmas izplatīšanu un apņēmoties turpmāk rūpēties, lai kredītēšanas reklāmas atbilstu normatīvo aktu prasībām;
- kapitālsabiedrībai negodīgas komercprakses īstenošanu, pārtraucot prasījuma tiesību cedēšanu komersantam, kuram nav spēkā esošas speciālās atļaujas (licences) patērētāju kredītēšanai.

Vienā lietā pieņemts lēmums par naudas soda piemērošanu par maldinošas komercprakses īstenošanu, veidojot kredītēšanas izmaksu salīdzinājumu.

Saistībā ar maksāspējas vērtēšanu lielākā daļa komersantu pēc veiktajām pārbaudēm, kas tika uzsāktas jau 2014.gadā, veica izmaiņas maksāspējas vērtēšanas procedūrās, t.sk., precizēja vai papildināja klientu reģistrācijas laukus (distances kredītiem) ar papildu norādāmo informāciju, lai iegūtu pilnīgāku informāciju par patērētāja ienākumiem un izdevumiem, kā arī norādīja, ka vairāk uzmanības tiks pievērsts informācijai par esošajām kredītsaistībām, kas apskatāma iesūtītajos klientu konta pārskatos. Pēc veiktajām pārbaudēm 2015.gadā veica divu komersantu atkārtotu pārbaudi klātienē, pārliecinoties par iepriekš konstatēto trūkumu novēršanu un prakses ievērošanu, kā arī realizēja viena jauna komersanta pārbaudi klātienē. Apakšprojekta ietveros kopumā uzsāktas 19 administratīvās lietas.

Vienlaikus PTAC konstatēja, ka vairākiem komersantiem nepieciešams izstrādāt un piedāvāt patērētājiem Eiropas patēriņa standartinformācijas veidlapas, kas paredzētas restrukturizētajiem parādiem jeb kredītēšanas līgumiem sākotnējā kredītēšanas līguma saistību

izpildei. Līdz ar to tika iesniegti un caurskatīti šo veidlapu projekti, PTAC sniedzot viedokli par tajā norādītās informācijas atbilstību normatīvajiem aktiem.

Lietu piemēri:

➤ Komersants ar e-pasta starpniecību izplatīja patērētājiem reklāmas ar saukli „*Re:KREDĪTS APSTIPRINĀTS, GPL 3%, mērķis:apvienošana+papildu summa, ķīla: nekustamais īpašums*”

KREDĪTU APVIENOŠANA PĀRKREDITĀCIJA JAUNS AIZDEVUMS PRET ĶĪLU PROCENTU LIKMES SAMAZINĀŠANA

**APVIENO SAVUS KREDĪTUS
VIENĀ MAKSĀJUMĀ UN MAKSĀ MAZĀK!**

ĀTRIE, MAZIE
KREDĪTI

Aizpildi pieteikumu un uzzini savu ietaupījumu 2 darba dienu laikā

SEFINANCE
KREDĪTU RESTRUKTURIZĀCIJA

Pakalpojums pieejams visā Latvijas teritorijā.
Kredīta nodrošinājums: nekustamais īpašums vai automašīna.
Nosacījumi par kredīta procentu likmēm atrodami sabiedrības mājas lapā www.sefinance.lv.
SIA Sefinance pilnvaru apjoms – neatkarīgs brokeris

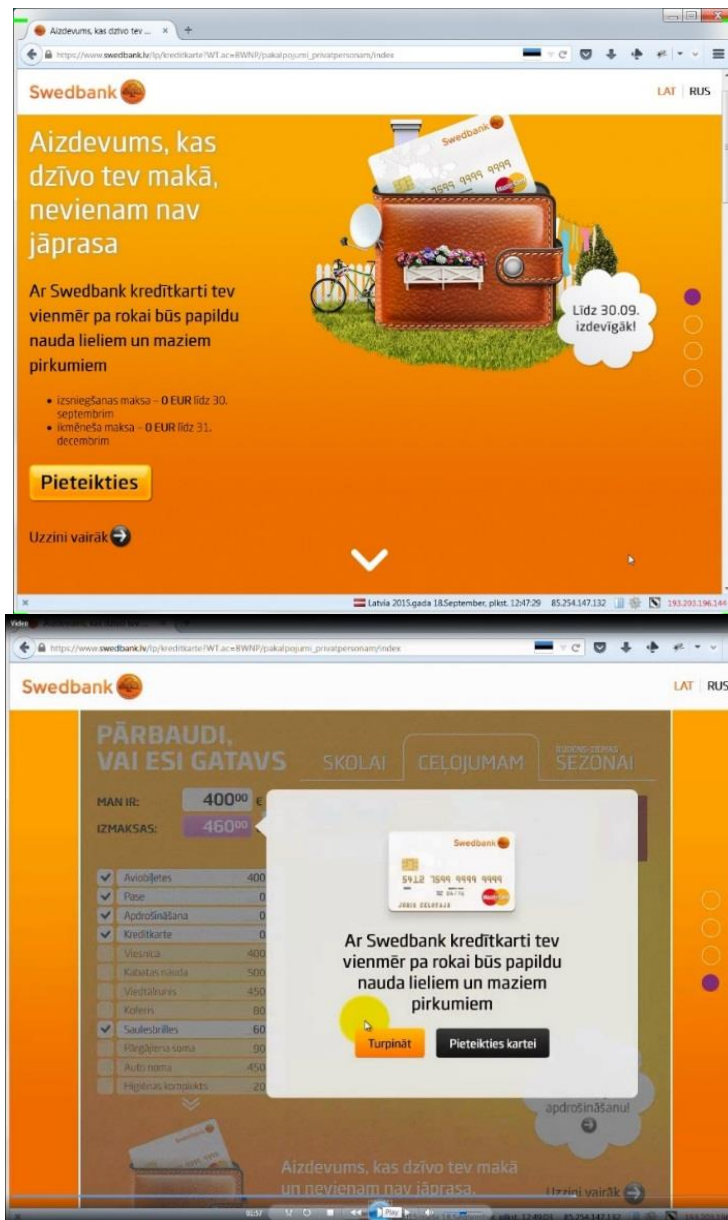
Rīga, Dzirnavu iela 16, 2.stāvs (ieeja no Strēlnieku ielas), 67 332317, info@sefinance.lv

E-pasta vēstulei kā tēma norādīts šāds teksts:

03/2015 info@sefinance.lv Re:KREDĪTS APSTIPRINĀTS, GPL 3%,mērķis:apvienošana+papildu summa,...

PTAC īstenoto komercpraksi atzina par negodīgu (maldinošu un profesionālajai rūpībai neatbilstošu), kā arī bezatbildīgu aizņemšanos veicinošu, jo e-pasta vēstule ar norādi par “it kā” pieteiktu kredītu tika izsūtīta patērētājiem, kas nav komersanta klienti, maldinot par it kā esošu kredītu, kā arī, netieši aicinot aizņemties neatkarīgi no patērētāja finanšu stāvokļa. Komersants pēc PTAC aicinājuma apņēmas turpmāk neīstenot šāda veida komercpraksi.

➤ Bankas interneta vietnē tika izplatītas šādas reklāmas:




Reklāmās ietvertais sauklis „*Aizdevums, kas dzīvo tev makā, nevienam nav jāprasa*” veicina vai var veicināt patērētāju bezatbildīgu aizņemšanos, jo pēc būtības, katru reizi izmantojot kredītkarti, tiek veikts aizņēmums, par kuru, ņemot vērā attiecīgās kredītkartes noteikumus, var tikt aprēķinātas papildu izmaksas. Vienlaikus ir atzīmējams, ka komersants ar attiecīgo saukli aicināja patērētāju izmantot kredītkarti, uzsverot aizdevuma pieejamību, kredītkartes izmantošanas vienkāršumu, bez papildu grūtībām, tādējādi aicinot patērētāju izmantot kredītu nepārdomāti vai neizvērtējot tā nepieciešamību.

Otrajā reklāmā tika iekļauts sauklis „Aizdevums, kas dzīvo tev makā, nevienam nav jāprasa” un digitāls rīks, kalkulators “*Pārbaudi, vai esi gatavs ceļojumam*”, kurā tika ietvertas iespējamās ceļojumu izmaksu pozīcijas, pie kurām bija iespējams norādīt nepieciešamo naudas summu, patērētāja rīcībā esošo naudas summu. Pēc attiecīgās informācijas ievadīšanas, kalkulators sniedza informāciju par naudas summu, kas patērētājam pietrūkst, un tika parādīts “ekrāna logs” ar pogām “*Turpināt*” un “*Pieteikties kartei*”, tādējādi aicinot patērētājus aizņemties naudas summai, kas pietrūkst, lai segtu ceļojuma izdevumus. Komersants, ar reklāmu aicinot aizņemties, lai segtu ar ceļojumu saistītos izdevumus, ietekmēja, varēja ietekmēt to patērētāju ekonomisko rīcību, kuri, neaizņemoties, nevar atļauties doties ceļojumā. Komersants pārtrauca izplatīt abas reklāmas. PTAC izbeidza lietas izskatīšanu, aicinot

komersantu turpmāk nodrošināt komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, nepieļaujot profesionālajai rūpībai neatbilstošas komercprakses īstenošanu.

➤ Komersants interneta vietnē, patērētājiem pa pastu un izmantojot citus saziņas līdzekļus izplatīja šādu reklāmu:



The screenshot shows the Westkredit website with a prominent red banner. The banner features the Westkredit logo and the text 'NEPĀRMAKSĀ' (No fees) and 'UN IETAUPI' (and savings). Below this, it lists various credit products: 'ĪSIZINŪ KREDĪTS 16% gadā', 'ĀTRĀIS KREDĪTS gada likme 26%', 'CITI KREDĪTI 39% gadā', and 'KOMUNĀLIE MAKSĀJUMI'. The central focus is a red handbag with the text 'KOPIĢAIS MAKSĀJUMS 4,9% GADĀ' (Average interest rate 4.9% per year). To the right, it specifies 'PIEMĒRS: aizņemoties 3000 EUR uz 2 gadiem, procentu likme ir tikai 4,9% gadā (noformēšanas maksa - 595 EUR). Kopējā atmaksājāmā summa 3785,21 EUR. Iemēģela maksājums - 157,56 EUR.' Below the handbag, it says 'UZZINI VAIRĀK UN SAŅĒM BEZMAKSAS KONSULTĀCIJU' (Learn more and get a free consultation). At the bottom of the banner, it states 'PRET NEKUSTAMO ĪPAŠĪBU' (Against real estate) and 'AR LAIVĒLĒJUM NOTIEKĀMĒM' (with a discount).

Komersants patērētājiem piedāvāja saņemt kredītu citu kredītu dzēšanai ar aizņēmuma likmi 4,9% gadā. Reklāmā ietvertas īsziņu kredīta, ātrā kredīta un citu kredītu likmes. Salīdzinot kredīšanas pakalpojumu likmes, salīdzinājumam jābūt vienas likmju kategorijas ietvaros – proti, vai nu aizņēmuma likme gadā vai gada procentu likme. Pretējā gadījumā patērētājiem tiek sniegta informācija, kura var maldināt.

PTAC konstatēja, ka reklāmā ietvērto citu kredīšanas pakalpojumu likmju apmēri, ar ko salīdzināts Komersanta piedāvātais pakalpojums, būtiski atšķiras no PTAC apkopotā 2015.gada I pusgada statistikas rādītajos esošajām vidējām aizņēmuma likmēm (gadā) un/vai gada procentu likmēm. Tādejādi Reklāmā ietvertā informācija par to kredīšanas pakalpojumu, kurus patērētājam ir iespējams apvienot vienā kredītā ar nekustamā īpašuma ķīlu ar zemāku likmi, nekā pašreiz šajā pakalpojumu grupā esošā vidējā aizņēmuma likme gadā – 16,26% (2015.gada I pusgada statistikas dati), maldina patērētāju par distances un citu kredītu aktuālajām vidējām likmēm (aizņēmuma vai gada procentu).

Vērtējot Reklāmā ietvērto reprezentatīvo piemēru, secināms, ka patērētājam, izvēloties komersanta piedāvāto kredīšanas pakalpojumu, ir jāmaksā noformēšanas maksa 595,00 EUR apmērā, kas konkrētajā gadījumā sasniedz gandrīz 20% no kredīta summas. PTAC ieskatā, reklamējot kredīšanas pakalpojumu ar likmi, kas ir zemāka starp tirgū esošajām, bet, tajā pašā laikā paredzot noformēšanas maksu apmērā, kas vairākkārtīgi pārsniedz ikmēneša maksājumu, noteiktā noformēšanas maksas pozīcija ir jāattēlo tikpat uzskatāmi kā piedāvātā aizņēmuma likme. Pretējā gadījumā šāds izmaksu pasniegšanas veids var maldināt patērētāju.

Komersants veica izmaiņas mājaslapā, izņemot salīdzinājumam norādīto gada procentu likmi reklāmā minētajiem distances līgumiem un izceļot noformēšanas maksu. Tāpat Komersants apliecināja, ka, ja patērētājiem vēl tiks piedāvāts reklāmas produkts, tiks novērstas PTAC konstatētās nepilnības.

➤ Banka izplatīja šāda satura reklāmas:



Kādam nolūkam paredzēts auto kredīts?

BIGBANK auto kredīts ir piemērots Tev, ja savā īpašumā vēlies iegādāties jebkura izlaiduma gada automašīnu bez pirmās iemaksas, turklāt KASKO apdrošināšana nav nepieciešama. Noformējot līgumu, automašīna uzreiz kļūs par Tavu īpašumu.

- Bez pirmās iemaksas;
- KASKO apdrošināšana nav obligāta;
- Der jebkura izlaiduma gada automašīna;
- Automašīna kļūs par Tavu īpašumu uzreiz pēc pirkuma noformēšanas;
- Kredīta summa no 1 000 līdz 15 000 €;
- Kredīta atmaksas termiņš līdz 6 gadiem;
- Iesniedzot pieteikumu, atbildi saņemsi jau pēc dažām minūtēm.

[Pieteikties](#)

[Vairāk informācijas](#)

Auto kredīta kalkulators

Izvēlieties auto vērtību vai vēlamu kredīta summu:

1000 € 15 000 €

3000 €

Izvēlieties kredīta dzēšanas periodu:

6 mēn. 72 mēn.

36 mēn.

Ikmēneša maksājums

111.49 €

Atbilstoši reklāmas saturam: “Kredīts auto iegādei” bez pirmās iemaksas. Reklāmā netika paskaidrots vai tiek piedāvāts auto līzings vai naudas kredīts, kura piešķiršanas laikā nav zināms, kādu automašīnu patērētājs vēlas iegādāties, līdz ar to reklāmu bija nepieciešams precizēt. Pēc PTAC ierosinājuma, tā tika precizēta, izslēdzot tekstu par kredīta noformēšanu bez pirmās iemaksas, tādējādi novēršot normatīvo aktu pārkāpumu.



➤ Komersants savā mājaslapā izplatīja reklāmu, norādot, ka tiek piedāvātas “Viszemākās procentu likmes”, tādējādi pirmšķietami maldinot patērētājus, ka sabiedrība piedāvā viszemākās procentu likmes. Pēc informācijas izvērtēšanas, reklāma tika precizēta, paskaidrojot, ka komersants piedāvā savas viszemākās procentu likmes.

Sanem naudu,
izvēlies auto
un brauc!

Visiem autohredītiem
Zelta noteikumi
Viszemākās
procentu likmes

Akcijas termiņš no 06.07.2015 līdz 31.07.2015.

Summa līdz 10 000€, termiņš līdz 7 gadiem

- pirmā iemaksa no 0%
- bez KASKO
- bez komercķīlas
- bez signalizācijas







Piesāties kredītam www.aizdevums.lv | Paraksti līgumu Aizdevums.lv nodalī | Saņem kredītu līdz 10 000 € | Izvēlies auto 30 dienu laikā | Pārt auto un brauc

Uzzini vairāk, zvanot 67270200

iespēja pārmaiņām  **aizdevums.lv**
MARGINALĒN GRŪPA

AIZDEVUMS VEICĪGĀI, IZVĒRĪGĀI SAVAS IESPĒJAS IEMĀKŠOT NĪDĪTU

PTAC sabiedrības izplatīto reklāmu nevērtēja kā salīdzinošo reklāmu, jo tajā netika salīdzinātas sabiedrības un citu pakalpojuma sniedzēju piedāvāto auto kredītu izmaksas. Reklāmā norādīts, ka sabiedrība akcijas darbības laikā auto kredītiem piemēro zelta noteikumus, kas ir sabiedrības piedāvātās viszemākās procentu likmes.



Kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju darbībā konstatēti arī pārkāpumi saistībā ar netaisnīgu līguma noteikumu iekļaušanu līgumos, piemēram, par līguma noteikumiem, kas,

- paredz nepamatotas komisijas maksas iekļaušanu ar patērētāju noslēgtajā kredīta līgumā pret kustamas lietas ķīlu par iekļātās mantas uzglabāšanu pēc termiņa beigām;
- dod bankai tiesības ieturēt komisijas maksu no patērētāja konta par jebkādu trešās personas informācijas pieprasījumu;
- paredz neatbilstošu maksājumu novirzīšanu, nonākot pretrunā ar Civillikuma 1843.panta prasībām;
- paredz nesamērīgas sankcijas, kas ir pretrunā ar PTAL 6.panta trešās daļas 4.punktu u.c., pārsvarā speciālo normatīvo aktu pārkāpumi patērētāju kreditēšanā.

Lielākā daļa no konstatētajām neatbilstībām novērsta komersantiem pēc PTAC aicinājuma labprātīgi veicot nepieciešamās izmaiņas.

Par PTAC saņemtajām sūdzībām un no tām izrietošajām tendencēm PTAC sagatavoja un publicēja sūdzību statistiku un finanšu pakalpojumu analīzi, iekļaujot konstatēto problemātiku un padomus patērētājiem http://www.ptac.gov.lv/sites/default/files/sudzibu_statistika_2015_gads_2.pdf

10. Parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzēju, darbības uzraudzība

2015.gadā tika veikta parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzēju uzraudzība, īpašu uzmanību pievēršot pakalpojumu sniedzēju veiktajām darbībām saistībā ar jauno līgumsoda/nokavējuma procentu regulējumu, slēgtām vienošanām par parādu samaksu un informācijai, kuru pakalpojumu sniedzējam nodod kreditori).

2015.gadā veikta 28 parādu ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju uzraudzība. Veiktas 3 pārbaudes klātienē, vienā lietā pārkāpumus nekonstatējot, savukārt divos pieprasītos sniegt priekšlikumus konstatēto neatbilstību novēršanai. 2 lietās uzsāktas atkārtotas pakalpojuma sniedzēju darbības pārbaudes, vienā gadījumā reaģējot uz masu medijos izskanējušajām ziņām, ka sabiedrības darbinieki iesaistīti noziedzīga nodarījuma izdarīšanā, savukārt otrā lietā reaģējot uz patērētāju sūdzībām par neatbilstošu parādu apmēru aprēķināšanu.

Veiktajās pārbaudēs galvenokārt konstatēti šādi pārkāpumi parādu ārpustiesas atgūšanas procesā:

- pirmreizējā paziņojumā par parādu netiek iekļauta visa informācija;
- izmantojot saziņas līdzekļus parāda atgūšanas procesā, netiek ievērotas Parādu ārpustiesas atgūšanas likumā noteiktās prasības kārtībai un secībai, kādā komersants ir tiesīgs informēt parādnieku par tā neizpildītajām saistībām;
- patērētājam parāda atgūšanas procesā nosūtītie e-pasti un īsziņas satur nepatiesu vai maldinošu informāciju, vai tiek atspoguļota parāda atgūšanas pakalpojuma sniedzēja subjektīva attieksme pret parādnieku, komersanta darbiniekam izsakot personiski aizskarošas piezīmes par parādnieka ģimenes stāvokli un iemesliem par parādnieka nespēju izpildīt saistības;
- netiek diferencēti parāda atgūšanas izdevumi, atbilstoši MK noteikumu prasībām neizdalot precīzas izdevumu pozīcijas pamatotu parāda atgūšanas izdevumu aprēķināšanai par konkrētām parādu atgūvējamajām darbībām parāda atgūšanas procesā;
- patērētājiem nosūtītie parāda atmaksas grafiki nesatur pilnīgu informāciju par parāda veidojošām pozīcijām.

Līdz 2015.gada 31.decembrim 16 no 17 uzsāktajām lietām tika izbeigtas, ārpustiesas pakalpojumu sniedzējiem novēršot konstatētos pārkāpumus vai nepilnības.

Lai efektīvi veiktu ārpustiesas parādu atgūšanas sektora tirgus uzraudzību un iegūtu vispusīgu informāciju par nozares attīstību, saskaņā ar nozari regulējošo normatīvo aktu bāzi, PTAC reizi gadā apkopo un analizē informāciju par ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības rādītājiem.

Kopējais patērētāju parādu portfelis uz 2014.gada 31.decembri sastādīja 549,986 milj. EUR, kas ir par 33,28% vairāk nekā 2013.gada 31.decembrī (412,654 milj. EUR). No apkopotās statistikas secināms, ka 2014.gadā lielākā daļa no parādu summas kopējā parādu portfelī ārpustiesas parādu atgūšanā sastāda patērētāju parādi, ko ārpustiesas atgūšanai ir nodevušas kredītiestādes. Vienlaikus tieši šajā nozarē vērojams arī lielākais parādu summas samazinājums, kas varētu būt saistīts ar pakalpojuma sniedzēju darbību, vērtējot konkrētu parādu atgūšanas iespējas un vēršanos tiesā gadījumos, kad ārpustiesas parāda atgūšana vairs nav iespējama. Tāpat parādu summas kopējā apmēra pieaugums vērojams pārējās nozarēs un visstraujāk parādu summas apmērs no kopējā kredītportfeļa audzis nebanku kredītēšanas nozarē, attiecīgi par 7% 2014.gada 1.pusgadā un 6% 2014.gada 2.pusgadā. Tas sasaistāms arī ar nebanku kredītēšanas pakalpojumu sniedzēju PTAC iesniegtajiem datiem par 2014.gada darbības rādītājiem un norādīto informāciju par ilglaicīgi kavēto kredītu nodošanu cesijā, kā rezultātā ir samazinājies trīs un vairāk reizu pagarināto līgumu īpatsvars.

Nozares sniegtā informācija apkopota pārskatā, kurš publicēts PTAC mājaslapā <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/statistika-par-arpustiesas-paradu-atgusanas-sektoru>.

2.3.6. Nebanku kredītu devēju un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības licencēšana un uzraudzība

2015.gadā izsniegtas trīs jaunas speciālās atļaujas nebanku kredītu devējiem. 2015.gadā ir pieņemti lēmumi pārreģistrēt speciālo atļauju patērētāju kredītēšanas pakalpojumu sniegšanai 54 nebanku kredītu devējiem.

Vienā lietā pieņemts lēmums par atteikumu pārreģistrēt speciālo atļauju (licenci) patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai, ņemot vērā, ka kapitālsabiedrība, kas 2014.gada otrajā pusē bija iesniegusi iesniegumu speciālās atļaujas (licences) pārreģistrācijai, pēc vairākkārtējiem norādījumiem nebija iemaksājusi valsts nodevu. No vienas kapitālsabiedrības saņemta informācija, ka tā pārtrauc kreditēšanas pakalpojumu sniegšanu līdz ar speciālās atļaujas (licences) darbības termiņa beigšanos. 2015.gadā pieņemti 10 lēmumi par speciālās atļaujas (licences) grozīšanu. Līdz ar to valsts budžetā iemaksātas valsts nodevas 924 655,00 EUR apmērā par speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu vai pārreģistrāciju patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanas jomā.

2015.gadā pieņemti trīs lēmumi par jaunas speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniegšanai. Vienlaikus pieņemti trīs lēmumi par speciālās atļaujas (licences) grozīšanu. Līdz ar to valsts budžetā iemaksātas valsts nodevas 17 775,00 EUR apmērā par speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu jomā.

Kopumā par speciālo atļauju (licenču) izsniegšanu vai pārreģistrēšanu patērētāju kreditēšanas un parādu ārpustiesas atgūšanas jomā valsts budžetā ir iemaksātas valsts nodevas 942 430,00 EUR apmērā.

2.3.7. Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana

2.3.8. Pārrobežu pārkāpumu novēršana patērētāju tiesību aizsardzības jomā

Patērētāju aizsardzības sadarbības sistēmas (CPCS) ietvaros, kas izveidota saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr.2006/2004 (2004.gada 27.oktobris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā, 2015.gadā PTAC kopumā veicis 11 pasākumus:

- nosūtīja vienu ziņojumu par informācijas pieprasījumu Beļģijai sakarā ar veikto izpēti preču tiešsaistes tirdzniecības jomā un saņēma nepieciešamo informāciju, lai noskaidrotu domēna vārda turētāju, kas sniedz vietnē, kurā izplatīta maldinoša informācija par ūdens filtriem, informācijas sabiedrības pakalpojumus;
- nosūtīja vienu ziņojumu par informācijas pieprasījumu Islandei saistībā ar iespējamiem netaisnīgiem līguma noteikumiem autonomu pakalpojumu jomā;
- nosūtīja divus ziņojumus par darbību veikšanas pieprasījumu Čehijas Republikai saistībā ar maldinošas komercprakses īstenošanu patērētāju kreditēšanas jomā (darbība bez nepieciešamās speciālās atļaujas); gala atbilde no kompetentās iestādes lietās nav saņemta;
- nosūtīja vienu ziņojumu par darbību veikšanas pieprasījumu Polijai saistībā ar negodīgu komercpraksi uztura bagātinātāju jomā, un lietā ir nepieciešams saņemt atbildi;
- saņēma vienu darbību veikšanas pieprasījumu no Lietuvas saistībā ar maldinošas komercprakses īstenošanu patērētāju kreditēšanas jomā (sniegta nepatiesa informācija par kredīta izmaksām/ slēpti maksājumi, piedāvājot kreditēšanas pakalpojumus interneta vietnē); un veica nepieciešamās darbības pārkāpuma novēršanai, sazinoties ar komercprakses īstenošanu un pieprasot paskaidrojumus, kā rezultātā pārkāpumi tika novērsti;
- saņēma vienu ziņojumu par darbību veikšanas pieprasījumu no Lietuvas saistībā ar agresīvas komercprakses īstenošanu patērētāju kreditēšanas jomā (komerciālo paziņojumu sūtīšana patērētājiem bez iepriekšējas piekrišanas saņemšanas nakts laikā vai agri no rīta) un veica nepieciešamās darbības pārkāpuma novēršanai, sazinoties ar komercprakses īstenošanu un pieprasot paskaidrojumus, kā rezultātā pārkāpumi tika novērsti;
- saņēma divus ziņojumus par informācijas pieprasījumu no Ungārijas sakarā ar veikto pētījumu par viesnīcu rezervācijas sistēmām tiešsaistē un sniedza PTAC rīcībā esošo informāciju;
- vienu ziņojumu no Beļģijas saistībā ar tiešsaistes tirdzniecību (nepasūtītu preču piegāde un maksas pieprasīšana) un veica nepieciešamās darbības pārkāpuma novēršanai, sazinoties ar komercprakses īstenošanu un pieprasot paskaidrojumus, kā rezultātā pārkāpumi tika daļēji novērsti;

- saņēma vienu ziņojumu par informācijas pieprasījumu no Ungārijas sakarā ar veikto pētījumu par negodīgas komercprakses gadījumiem kosmētikas produktu jomā un sniedza PTAC rīcībā esošo informāciju.

2.3.9. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana, sodu piemērošana un lēmumu piespiedu izpilde

2015. gadā PTAC izskatīja 193 administratīvo pārkāpumu lietas un piemēroja naudas sodus 65430,00 EUR apmērā. Salīdzinot ar 2014. gadu PTAC 2015. gadā ir izskatījis par 461 administratīvo pārkāpumu lietām mazāk.

Visvairāk lietu izskatīts un lielākie naudas sodi piemēroti komersantiem saistībā ar LAPK 175.⁹ pantu par informācijas nesniegšanu uzraudzības iestādei un 166.¹³ pantu par normatīvo aktu prasībām neatbilstošas reklāmas sniegšanu un komercprakses pārkāpumiem.

4.tabula
Pārskats par administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšanu

Piemērot s pants	Būtība	Izskatītas administratīv o pārkāpumu lietas 2014.gadā	Piemērot s naudas sods (EUR) 2014.gad ā	Izskatītas administratīv o pārkāpumu lietas 2015.gadā	Piemērot s naudas sods (EUR) 2015.gad ā
90.p.	Par bīstamo iekārtu tehnisko uzraudzību regulējošo normatīvo aktu pārkāpšanu	17	4 710	24	3 170
99.p.	Mērīšanas līdzekļu un procesu neatbilstība prasībām un fasēto preču satura daudzuma neatbilstība prasībām	10	1 260	28	4 465
155.p.	Par preces vai pakalpojuma cenas nenorādīšanu normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā	178	35 025	1	320
	Par samaksas par pirkumu vai pakalpojumu vai svara vai mēra nepareizu noteikšanu	4		3	
155.11 p.	Komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas neievērošana	1	500	1	500
155.12 p.	Noteikumu neievērošana attiecībā uz noteiktiem patērētāju līgumiem vai par atteikuma tiesību nenodrošināšanu patērētājiem normatīvajos aktos paredzētajos gadījumos	4	570	-	-

166.2 p.	Komercdarbība bez reģistrēšanas vai bez speciālās atļaujas (licences), izziņas vai atļaujas un komercdarbības veikšana, pārkāpjot speciālajā atļaujā (licencē), izziņā vai atļaujā minētos nosacījumus	12	5 780	7	1 960
166.9 p.	Par normatīvajos aktos noteiktajām drošuma prasībām neatbilstošu preču vai pakalpojumu ievietošanu tirgū	9	6 500	10	4 850
166.12 p.	Nav nodrošināta informācija par pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju	44	168 340	3	3 880
	Nav nodrošināta informācija par precī, pakalpojumu, ražotāju	27		34	
	Par preču ievietošanu tirgū, piedāvāšanu vai pārdošanu bez normatīvajos aktos noteiktā marķējuma	240		2	
166.13 p.	Par normatīvo aktu prasībām neatbilstošas reklāmas sniegšanu vai izplatīšanu	3	67 620	1	22 300
	Par negodīgu komercpraksi	13		4	
166.15 p.	Nav preču atbilstības apliecinājumu vai apstiprinājumu	21	10 060	21	7 590
175.9 p.	Uzņēmējs nav sniedzis pieprasīto informāciju PTAC	57	36 040	41	23 095
	Uzņēmējs nav pildījis PTAC lēmumu	3		5	
	u.c.			2	
Izskatītās lietas un piemērotais naudas sods kopā:		654	336 405	195	72 130

2.3.10. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs

Lai palīdzētu patērētājiem, kuri ceļo, iepērkas tiešsaistē, kā arī iegādājas preces un pakalpojumus citās ES dalībvalstīs, ir izveidots 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.

2015.gadā patērētājiem sniegtas 772 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;
- ✓ problēmām, kas saistītas ar avio pasažieru tiesībām ES – par kavētiem, atceltiem lidojumiem, lidojumu maiņu, kavētu, nepiegādātu, bojātu bagāžu, u.c.

282 jautājumi saņemti no citiem ECC-Net centriem par Latvijā reģistrētiem komersantiem:

- 80% jautājumu 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 šīs lietas ir atrisinājis par labu patērētājam un, nepamatotā komersanta prasība, patērētājam apmaksāt šo preci, ir anulēta;
- saņemti jautājumi par avio pasažieru tiesībām, auto nomas pakalpojumiem un citām

problēmām.

Izskatītas **252 sūdzības** par pārrobežu problēmām ES ietvaros:

- **visvairāk (50%) saņemts patērētāju iesniegumu par pārrobežu pirkumiem tiešsaistē** par nepiegādātu preci, daļēji piegādātu preci, piegādātu sabojātu preci, līguma noteikumiem neatbilstošu piegādātu preci, kā par citām, ar pārrobežu pirkumiem tiešsaistē, saistītām problēmām.
- Piemēram, Latvijas patērētāja Lielbritānijas interneta veikalā pasūtīja sieviešu rudens kurpes un tās pašas sērijas puzzābakus, samaksājot par tiem kopā 194,70 EUR. Pēc neilga laika patērētāja konstatēja, ka abu apavu abu kāju zoles ir pārlūzušas. Patērētāja vērsās vairākās apavu darbnīcās, kur apstiprināja, ka apaviem ir ražošanas defekts, kuru nav iespējams novērst. Patērētāja nosūtīja interneta veikalam problēmas izklāstu un lūdza rast risinājumu. Pēc ilgstošas sarakstes, interneta veikals piedāvāja atlīdzināt 10% no apavu vērtības. Patērētāja minētajam piedāvājumam nepiekrita un vērsās pēc palīdzības ECC Latvia. Ar Eiropas Patērētāju centra Lielbritānijā atbalstu, interneta veikals atzina abu apavu pāru defektu un atgriezta patērētājam par apaviem samaksāto naudas summu.
- **23% par pārkāpumiem avio pasažieru tiesību jomā.** Kā galvenās problēmas var minēt: lidojuma kavēšanās, atcelts lidojums, bojāta bagāža, bagāžas kavēšanās un citas.
- Piemēram, Latvijas patērētāja rezervēja lidojumus Īrijas aviokompānijas mājaslapā. Rezervācijas laikā patērētāja pieļāva kļūdu, norādot nepareizu vārdu. Tomēr, pārskatot rezervāciju pirms apstiprināšanas un apmaksas veikšanas, patērētāja izlaboja radušos kļūdu. Neskatoties uz minēto, aviokompānija ieturēja no patērētājas papildu naudas summu par vārda maiņu 160,00 EUR apmērā. Patērētāja vērsās ar rakstisku sūdzību aviokompānijā, kas lūdza patērētāju sazināties ar aviokompāniju telefoniski. Minētais nebija iespējams, jo aviokompānijas norādītais telefona numurs pastāvīgi bija aizņemts. Patērētāja vērsās pēc palīdzības ECC Latvia. Sadarbībā ar Eiropas Patērētāju centru Īrijā, aviokompānija atmaksāja patērētājam papildu ieturēto naudas summu.
- **7,5% par auto nomas pakalpojumiem ES valstīs.** Patērētāji galvenokārt saskārās ar problēmām, kad atgriežoties mājās no ceļojuma, tika noņemta nepamatota nauda no kredītkartes par “it kā patērētāja veiktajiem” pārkāpumiem auto nomas laikā. Pateicoties ECC Latvia darbībai, patērētāju problēmas vairumā gadījumu tika atrisinātas.
- **4,4% par tūrisma pakalpojumiem** (viesnīcu pakalpojumi), kā arī citas sūdzības, saistībā ar pārrobežu pirkumiem klātienē (apavi, apģērbi, elektropreces).
- Piemēram, Latvijas patērētāja ceļojuma laikā Frankfurtes lidostā iegādājās acu kontūrzīmuli, samaksājot par to 28,50 EUR. Pēc atgriešanās mājās, viņa vēlējās izmēģināt nopirkto acu kontūrzīmuli. Patērētāja atvēra iepakojumu un konstatēja, ka kontūrzīmulis ir pilnībā izžuvis un nav lietojams. Patērētāja nosūtīja vairākas e-pasta vēstules pārdevējam, kas atbildi uz viņas sūdzību nesniedza. Tālāk patērētāja vērsās pēc palīdzības ECC Latvia. Sadarbībā ar Eiropas Patērētāju centru Vācijā, pārdevējs atgriezta patērētājam par bojāto preci samaksāto naudas summu.

Kopumā ECC Latvia aptuveni 80% gadījumos ticis rasts risinājums par labu patērētājam.

2015.gadā ECC Latvia veica arī dažādas aktivitātes, lai izglītotu patērētājus par viņu tiesībām ES, piemēram, piedaloties Starptautiskajā tūrisma izstādē „Balttour 2015” un popularizējot ECC-Net izveidoto mobilo aplikāciju, kas sniedz atbalstu patērētājiem, ceļojot Eiropā un sagatavojot divas jaunas sadaļas (auto noma un ātrie kredīti) tiešsaistes spēlei “Prātīgais patērētājs”.

- ECC Latvia piedalījās tīkla kopīgajos projektos “Par patērētāju tiesībām, iegādājoties lietotas automašīnas”, “Par avio pasažieru tiesībām” un ECC-Net aplikācijas izveidē par ceļošanu. Projektu rezultāti ir ievietoti ECC Latvia

mājaslapā.

- Informācija par ECC Latvia aktivitātēm tika regulāri ievietota sociālajos tīklos Twitter.com un Facebook.com.

2.4. Līdzdalība Latvijas Prezidentūras ES Padomē

PTAC 2015.gada pirmajā pusgadā aktīvi iesaistījās Latvijas prezidentūras ES Padomē darbā. PTAC piedalījās:

- Patērētāju informēšanas un aizsardzības darba grupas darbā (pildot vadītāja vietnieka amatu), virzot Direktīvas projektu par kompleksiem tūrisma pakalpojumiem, kā rezultātā tika pabeigti dialogi ar Eiropas Parlamentu un panākta politiskā vienošanās Konkurētspējas padomē 2015.gada 28.maijā.

- Patērētāju informēšanas un aizsardzības darba grupā un Konkurētspējas un izaugsmes darba grupā, virzot Preču drošuma pakotni (Patēriņa preču drošuma regulas projektu un regulas projektu par tirgus uzraudzību). Diemžēl Preču drošuma pakotnes virzība bija ļoti apgrūtināta, tā kā Patēriņa preču drošuma regulas projektā EK ir iekļāvusi obligātu izcelsmes norādīšanas principu, kurš faktiski ir nobloķējis visas Preču drošuma pakotnes virzību. Šajā jautājumā ES dalībvalstis sadalījušās divās pretējās nometnēs, tādējādi jau pirms diskusiju uzsākšanas bija praktiski skaidrs, ka vienošanos par šo jautājumu panākt nav iespējams. Tomēr kā mērķis tika izvirzīta jautājuma izskatīšana politiskā līmenī, kas arī tika sasniegts, ministriem par to diskutējot 2015.gada 28.maijā Konkurētspējas padomē un neformālajās pusdienās, neparakstot vienošanos arī par sektorālu pieeju, tādējādi dodot signālu EK par nepieciešamību veikt citus pasākumus attiecīgo normu pieņemšanai.

- Tehniskās harmonizācijas darba grupā, virzot 3 regulu projektus – par trošu ceļiem, par gāzes iekārtām un par individuālajiem aizsardzības līdzekļiem. Tika organizētas sarunas ar Eiropas Parlamentu ļoti intensīvā režīmā, bet, tā kā Parlaments bija gatavs uzsākt sarunas tikai maijā, izdevās panākt vienošanos par lielāko daļu no jautājumiem, tomēr neizdevās sasniegt pilnīgu vienošanos.

- Pēc intensīva darba Latvijas prezidentūrā pie Komplekso ceļojumu un atbalstīto ceļojumu pakalpojumu direktīvas izdevās panākt politisko vienošanos ar Eiropas Parlamentu par projektu, ko ES valstu ministri apstiprināja 28. maija Konkurētspējas Padomē direktīvas galvenais uzdevums ir modernizēt kopš 1990. gada spēkā esošo Komplekso ceļojumu direktīvu atbilstoši mūsdienu tirgus un ceļojumu iegādes tendencēm “digitālajā laikmetā”. Jaunā direktīva aizsargās ne tikai klasisko tūroperatoru klientus, bet arī individuālos ceļotājus, kas paši veido savus ceļojumu maršrutus, iegādājoties tos lielākoties internetā no viena vai vairākiem savstarpēji saistītiem pakalpojumu sniedzējiem.

- Prezidentūras ietvaros PTAC sadarbībā ar EM organizēja pirmo starptautisko patērētāju aizsardzības pasākumu Latvijā – Eiropas Patērētāju tiesību konferenci 23.-24.aprīlī. Galvenās tēmas bija saistītas ar patērētāju politikas veidošanu Eiropā turpmākajam periodam. PTAC nodrošināja konferences satura izstrādi un vienojās ar lektoriem saistībā ar patērētāju tiesību uzraudzību, organizēja darba grupas par preču drošumu, patērētāju informēšanu un patērētāju tiesību uzraudzību. Konferences laikā tās dalībnieki no visas Eiropas, tai skaitā Eiropas Parlamenta un EK, Eiropas Ekonomisko un Sociālo lietu komitejas, OECD, kā arī Eiropas un ES dalībvalstu patērētāju tiesību aizsardzības organizācijām, atskatījās uz paveikto patērētāju politikas veidošanā, kā arī diskutēja par ES patērētāju politikas attīstību turpmāk. PTAC direktore konferences galvenajā daļā uzstājās ar runu par preču drošuma jautājumiem.

2.5. Pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība

Tiesa atzīst, ka automātiski aktivizētu papildu pakalpojumu piedāvāšana aviopasažieriem ir negodīga

Aviokompānija mājaslapā aviobiļešu rezervācijas sistēmā bija izveidojusi sistēmu, kurā tika automātiski aktivizēta patērētāja izvēle papildu pakalpojumiem kā– „lidojuma maiņa bez maksas”, „laicīgas ielidošanas garantija”, „lidojuma atcelšana slimības gadījumā”, reģistrētā bagāža, kas piedāvāta par papildu maksu u.tml. PTAC norādīja, ka, izmantojot šīs automātiski aktivizētās iespējas patērētājam netiek dota izvēles brīvība – pieņemt vai nepieņemt kādu pakalpojumu, jo patērētājam tiek uzlikts pienākums veikt aktīvas darbības, lai atteiktos no noteiktā piedāvājuma PTAC šādu komercpraksi atzina par negodīgu – agresīvu un profesionālajai rūpībai neatbilstošu – kā arī uzlika pienākumu aviokompānijai izbeigt negodīgu komercpraksi un veikt izmaiņas aviobiļešu rezervācijas sistēmā interneta mājaslapā, turpmāk patērētājiem piedāvājot iespēju pašiem aktivizēt attiecīgās izvēlnes par piedāvātajiem neobligātajiem cenas pielikumiem/papildpakalpojumiem.

Administratīvā apgabaltiesa 2015.gada 10.martā pieņēma spriedumu lietā Nr.A420588512 (spriedums stājies spēkā), ar kuru nolēma noraidīt aviokompānijas pieteikumu par PTAC lēmuma atcelšanu, atzina par pamatotu secinājumu, ka, šādā veidā piedāvājot attiecīgo papildpakalpojumu, patērētājam nav skaidri paziņots par neobligātu cenas pielikumu, var rasties situācija, ka pasažieris pakalpojumu akceptē pats to neapzinoties, kā arī neapsverot, vai šāds pakalpojums viņam ir nepieciešams. Tā kā nav pausta skaidra patērētāja griba konkrēto pakalpojumu izmantot, var izveidoties situācija, ka tiek iegādāts pakalpojums, kuru patērētājs nemaz nav vēlējis pasūtīt, un šāda prakse viennozīmīgi ir aviokompānijas, nevis pasažieru ekonomiskajās interesēs. Tiesas ieskatā, šādi patērētājiem piedāvātie līguma noteikumi ir netaisnīgi, bet komercprakse – profesionālajai rūpībai neatbilstoša.

Tiesa atzīst interneta vietnē sniegto informāciju par uztura bagātinātāju par maldinošu

PTAC 2014.gada 31.oktobrī pieņēma lēmumu, uzdotot komersantam izbeigt negodīgu komercpraksi, interneta vietnē www.epsorin.com izmantojot veselīguma norādes, kas neatbilst Eiropas Parlamenta un Padomes (EK) 2006.gada 20.decembra regulas Nr.1924/2006 un citu normatīvo aktu prasībām, un pārtraukt piedēvēt uztura bagātinātājam “Epsorin” ārstnieciskas īpašības, kā arī izmantot nepamatotas atsauces uz Zāļu valsts aģentūras atzinumu un attiecīgajiem pētījumiem.

Administratīvā rajona tiesa 2015.gada 25.martā pieņēma spriedumu lietā Nr.A420420714 (spriedums stājies spēkā), pilnībā noraidot pieteikumu par PTAC lēmuma atcelšanu daļā.

Tiesa spriedumā norādīja, ka produktu (uztura bagātinātāju) reklāmā ir izmantojamas tikai tādas veselīguma norādes, kādas ir atļautas saskaņā ar Regulu Nr.1924/2006, cita veida norādes, tostarp ar paplašinātu saturu, nav pieļaujamas un ir aizliedzamas. Ievērojot minēto, tiesa secināja, ka interneta vietnē www.epsorin.com iekļautās norādes, pasniegšanas ziņā var maldināt patērētāju, un var likt patērētājam pieņemt lēmumu par produkta iegādi, ko viņš situācijā, ja tiktu ievērotas tiesību normās noteiktās prasības attiecībā uz veselīguma norādēm, nebūtu pieņēmis.

Attiecībā uz interneta vietnē www.epsorin.com izvietoto atsauci uz Zāļu valsts aģentūras atzinumu, no kura izriet, ka produkts „Epsorin” atbilst Farmācijas likumā noteiktajai zāļu definīcijai, tiesa spriedumā atzīst, ka kamēr konkrētais produkts nav reģistrēts Latvijas Zāļu reģistrā, bet gan ir reģistrēts kā pārtikas produkts (uztura bagātinātājs), nav tiesiska pamata, reklamējot „Epsorin”, saistīt to ar zāļu definīciju. Tiesa norāda, ka vidusmēra patērētājs tiks maldināts, liekot viņam domāt, ka „Epsorin” ir ne tikai zāles, bet ar Zāļu valsts aģentūras ziņu reģistrētas zāles, kuru lietošanas rezultātā varētu tikt novērsta kāda saslimšana vai

mazināts slimības simptoms. Tieši minētā iemesla dēļ arī paša Zāļu valsts aģentūras atzinuma pilna teksta ievietošana interneta vietnē nav pieļaujama, jo tā satur būtību vidusmēra patērētājs nebūs spējīgs pareizi novērtēt un atzinuma saturs var maldināt patērētāju.

Vienlaikus tiesas ieskatā, interneta vietnē www.epsorin.com sniegtā norāde par aknu šūnu reģenerāciju patērētājam visai ticami liktu domāt, ka konkrētais produkts var palīdzēt ārstēt vai pat izārstēt aknu cirozi. Tāpat norāde par intensīvo kursu saistībā ar interneta vietnes sadaļām (aknu veselībai, sirds veselībai, nervu veselībai u.c.) var likt domāt, ka lietojot konkrēto produktu var novērst saslimšanas. Līdz ar to tiesa secināja, ka iepriekš minētā informācija patērētājam var likt domāt par „Epsorin” kā zālēm ar terapeitisku raksturu, kas savukārt ir pretrunā tam, ka „Epsorin” ir reģistrēts kā uztura bagātinātājs. Tiesa uzskatīja, ka šādas informācijas izvietošana interneta vietnē www.epsorin.com ir atzīstama par patērētāju maldinošu rīcību un tādējādi negodīgu komercpraksi.

Saistībā ar komercpraksē izmantotajām atsaucēm uz dažādiem Krievijas Federācijā veiktajiem pētījumiem, nesniedzot nevienu atsauci, kas apliecinātu šāda pētījuma autentiskumu, tiesa spriedumā norādīja, ka nepārbaudāmas, bet precī slavināšanas informācijas sniegšana ir viennozīmīgi patērētāju maldinoša rīcība. Tiesas ieskatā, norādes uz jebkādu pētījumu kā tādu veikšanu vidusmēra patērētājam rada lielāku ticamību produktam, nekā produkta reklāma bez atsaucēm uz pētījumu veikšanu. Tiesa atzīst, ka šādas informācijas iekļaušana var ietekmēt patērētāju pieņemt lēmumu par preces iegādi, ko, iespējams, neesot šādai informācijai, patērētājs nepieņemtu. Proti, kamēr nevar pierādīt ar „Epsorin” veikto pētījumu autentiskumu un ticamību, tādējādi apliecinot produktam piedēvēto īpašību atbilstību, komersantam nav tiesiska pamata atsaukties uz pētījumiem, un šāda komercprakse ir maldinoša.

Prettiesisku darbību turpināšana pēc iestādes aicinājuma labprātīgi izbeigt pārkāpumu uzskatāma par atbildību pastiprinošu apstākli

PTAC 2014.gada 9.oktobrī ar lēmumu Nr.E03-PTU-K140-29 uzlika administratīvo sodu 500,00 EUR apmērā par vides reklāmu ar saukli – „Traucē radari?”. Reklāmā attēlots uz braucamā ceļa stāvošs policijas darbinieks ar ātruma uztveršanas ierīci (radaru), bet uz minētā radara attēlota zīme, kura to nosvīturo. Reklāmā pausts paziņojums – “Labākie radaru detektoru pasaulē” un ietverta atsauce uz preču pārdevēja mājaslapu un tālruna numuru.

PTAC secināja, ka reklāma ir adresēta autovadītājiem, kuri pārkāpj atļauto braukšanas ātrumu, un tajā ir ietverts aicinājums braukt ar transportlīdzekli, kas aprīkots ar ierīcēm, kas var uztvert braukšanas ātruma kontroles mērierīču raidītos signālus. Lai minētie autovadītāji izvairītos no piemērojamā soda, komersants piedāvāja autovadītājiem savas preces (radaru detektorus), kas laicīgi brīdinātu autovadītājus par ātruma uztveršanas ierīcēm uz ceļa. PTAC secināja, ka reklāma ir vērsta uz to, lai veicinātu pretlikumīgu darbību izdarīšanu, un tādējādi ir uzskatāma par neatbilstošu normatīvo aktu prasībām.

Rīgas apgabaltiesas Krimināllietu tiesu kolēģija 2015.gada 28.oktobrī pieņēma spriedumu lietā Nr.133063714 (spriedums stājies spēkā), ar kuru atstāja negrozītu PTAC lēmumu. Tiesa atzina, ka komersanta darbība, turpinot prettiesisko rīcību pēc tam, kad uzraudzības iestāde bija aicinājusi to iesniegt rakstveida apņemšanos, nekavējoties novērst konstatēto pārkāpumu, atzīstama par atbildību pastiprinošu apstākli. PTAC ierosinājums veikt labprātīgus pasākumus pārkāpuma novēršanai ir vērtējams kā LAPK 34.panta pirmās daļas 1.punktā noteiktā pilnvarotas amatpersonas prasība izbeigt pārkāpumu, jo saskaņā ar PTAC nolikumu PTAC izteiktā prasība pārtraukt reklāmas sniegšanu ir saistoša komersantam.

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

Kvalitātes vadības sistēma PTAC tika ieviesta un sertificēta 2005.gadā saskaņā ar standarta ISO 9001:2000 prasībām, bet kopš 2010.gada septembra kvalitātes vadības sistēma ir sertificēta atbilstoši jaunā standarta ISO 9001:2008 „Kvalitātes vadības sistēma. Prasības” prasībām.

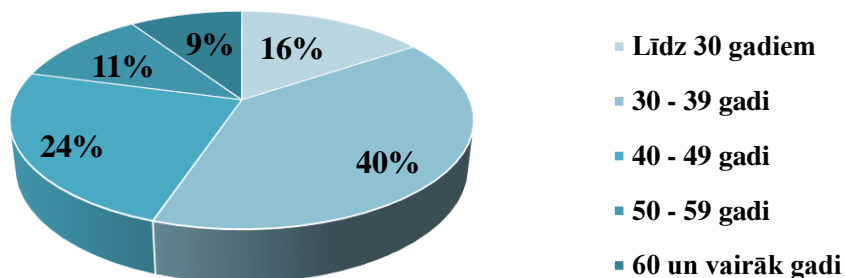
PTAC ir sertificētas šādas darbības sfēras: Patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšana un patērētāju konsultēšana; Preču un pakalpojumu uzraudzība; Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība; Administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšana; Sabiedrības informēšana.

Kvalitātes vadības sistēmas uzturēšana PTAC palīdz efektīvāk pildīt tam noteiktos uzdevumus, sasniegt izvirzītos mērķus un darbībā pieļauto kļūdu rezultātā analizēt to rašanās cēloņus, savlaicīgi novēršot kļūdu turpmāku atkārtosanos. PTAC 2015.gadā turpināja pilnveidot kvalitātes vadības sistēmu.

2015.gada 16.jūnijā auditoru uzņēmums „Bureau Veritas Latvia” PTAC veica Uzraudzības auditu. Audita mērķis bija iegūt apliecinājumus, ka PTAC ieviestā un uzturētā kvalitātes vadības sistēma atbilst LVS EN ISO 9001:2009 standarta prasībām. Auditori PTAC uzturētajā kvalitātes vadības sistēmā nekonstatēja neatbilstības.

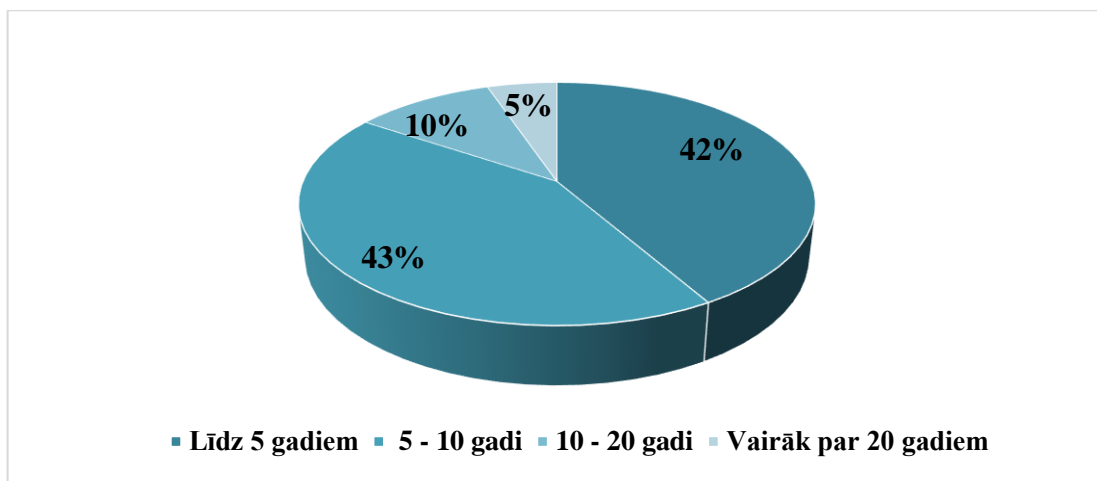
3. PTAC personāls

2015.gada nogalē PTAC bija 89 amata vietas, no kurām 73 – valsts civildienesta ierēdņu amatu vietas, bet pārējās 16 – darbinieku amatu vietas. Faktiskais iestādē nodarbināto skaits bija 96 cilvēki, no kuriem astoņas darbinieces atradās bērna kopšanas atvaļinājumā. Var uzskatīt, ka PTAC jau notikusi paaudžu nomaiņa, lai gan joprojām iestādē strādā 5 darbinieki, kuru darba gaitas PTAC sākušās reizē ar tā dibināšanu 1998.gadā.



16.att. PTAC darbinieku sadalījums pa vecuma grupām

2015.gadā astoņu amata pretendentu konkursu norises rezultātā PTAC darbu uzsāka deviņi jauni kolēģi, savukārt viena darbiniece atgriezās iestādē pēc ilgāka pārtraukuma. Tas nav vienīgais gadījums, kad darbā PTAC atgriežas bijušie kolēģi, un tas liecina par iestādes kā darba devēja stabilitāti.



17.att. PTAC darbinieku sadalījums pēc iestādē nostrādātā laika

Profesionālajā ziņā pārskata gads bijis saspringts, jo gada vidū tika pabeigta piedalīšanās Latvijas prezidentūrā ES Padomē. Paralēli darbam seši darbinieki turpināja studijas maģistrantūrā, bet divi darbinieki – doktorantūrā. Darbiniekiem tika rīkotas iekšējās mācības, semināri, piemēram, vadītprasmju pilnveidošanā struktūrvienību vadītājiem, kā arī piedāvātas mācības Valsts administrācijas skolā, bija iespējas piedalīties pieredzes apmaiņā ārvalstu komandējumu laikā.

Lai uzlabotu iestādes iekšējos procesus, regulāri tiek pārskatīti un pilnveidoti PTAC iekšējie noteikumi, piemēram, tika pārstrādāta Darba kārtība un darba drošības instrukcijas. Sakarā ar izmaiņām Valsts un pašvaldību institūciju amatu katalogā aktualizēti un pārstrādāti amatu apraksti 26 amatiem.

Rūpējoties par saviem darbiniekiem, iegādātas veselības apdrošināšanas polises. Turpinot tradīciju, PTAC darbinieku saliedēšanai jūnijā tika rīkotas ikgadējās iestādes Sporta spēles, kurās daudzi kolēģi piedalījās kopā ar bērniem. 2015.gadā PTAC sagaidīja piedzimstam četrus bērniņus.

4. Komunikācija ar sabiedrību

4.1. Sabiedrības informēšanas un izglītošanas pasākumi

2015.gadā PTAC sniedza 349 ziņojumus plašsaziņas līdzekļiem – intervijas, komentārus, viedokļus. Aktuālākās tēmas šajā periodā bijuša – ātrie kredīti un citi finanšu pakalpojumi, elektroenerģijas tirgus atvēršana, ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana, gāzes balonu atbilstība, rotaļlietu un bērnu preču drošums, pakalpojumu drošums, būvizrādājumu atbilstība, aviopasažieru tiesības, distances līgumi, apbedīšanas pakalpojumi, PTAC pieņemtie lēmumi, grozījumi normatīvajos aktos u.c.

Sagatavotas un publicētas 55 preses relīzes saistībā ar PTAC īstenoto uzraudzības projektu rezultātiem, PTAC pieņemtajiem lēmumiem, patērētāju sūdzību statistiku, parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšanu, nebanku kreditēšanu, nedrošām precēm, padomiem patērētājiem, brīdinājumiem patērētājiem par negodīgu komercpraksi u.c.

Īpaša uzmanība publiskajā sfērā tika pievērsta ātrajiem kredītiem, jo Latvijas Nebanku Asociācija realizēja kampaņu, kurā tika uzsvērtā PTAC vājā kapacitāte un nespēja uzraudzīt šo jomu, ar mērķi ietekmēt sabiedrības viedokli un lēmumpieņēmējus neatbalstīt likuma grozījumus, kas ierobežotu gada procentu likmes ātrajiem kredītiem.

2015.gada divpadsmit mēnešos PTAC mājaslapas skatījumu skaits sasniedzis 519 803, apmeklējumu skaits 183 972, unikālo apmeklētāju skaits sasniedzis 110 734. Tāpat ir gandarījums, ka PTAC mājas lapa ir uzteikta Latvijas valsts iestāžu E – Indeksa un E –

pārvaldes attīstības pārskatā kā viena no nedaudzajām iestādēm, kuras mājas lapa ir ērti lietojama arī mobilajās ierīcēs.

Kampaņa “Esi gudrs – būvē droši!”



2015.gada 25.martā tika atklāta Patērētāju un komersantu informēšanas kampaņa “Esi gudrs, būvē droši!”, kuras mērķis ir izglītot patērētājus, kā arī būvniecības procesā iesaistītos par gudru, apdomīgu atbilstošu būvmateriālu izvēli remonta un būvniecības procesā. Kampaņas galvenās aktivitātes ir TV un radio rullīša translēšana, interneta resurss www.buvedrosi.lv, semināri uzņēmējiem un profesionāļiem, bukletu izplatīšana dažādām ar būvniecības jomu saistītām institūcijām. Kampaņa uzskatāma par efektīvu, jo aktualizēja būvizstrādājumu atbilstības tematiku gan mediju, gan patērētāju, gan būvniecības procesā iesaistīto profesionāļu vidū, kā rezultātā PTAC pārbaudēs konstatē aizvien mazāk neatbilstību.

PTAC vadlīnijas

PTAC 2015.gada 16.marta Vadlīnijas godīgas komercprakses īstenošanai cenu salīdzināšanas mājaslapās Nr.2

Vadlīnijās sniegts uzraudzības iestādes skaidrojums par normatīvo aktu prasībām, kuras komercprakses īstenošanā jāievēro tiešsaistes vidē, patērētājiem sniedzot preču un pakalpojumu piedāvājumu salīdzināšanas pakalpojumus (turpmāk – cenu salīdzināšanas pakalpojumi).

Vadlīnijas ir adresētas informācijas sabiedrības pakalpojumu sniedzējiem, kuri atbildīgi par cenu salīdzināšanas vietņu uzturēšanu un darbību, kā arī tirgotājiem, kuri savu produktu popularizēšanai, izmanto cenu salīdzināšanas mājaslapas. Vienlaikus vadlīnijas var tikt izmantotas arī patērētāju informēšanai un izglītošanai.

Vadlīnijās sniegts skaidrojums par patērētāju ekonomiskās rīcības ietekmēšanu un iespējamo patērētāju maldinājuma risku, patērētājiem adresētās informācijas nodrošināšanas un atbilstības prasībām, cenu salīdzināšanas mājaslapu uzturētāju un tirgotāju atbildību, tai skaitā jautājumi, kuri saistīti ar profesionālās rūpības prasību nodrošināšanu. Vadlīnijās iekļauts skaidrojums principam, kas paredz aizliegumu patērētājiem piedāvāt produktus, kuru pasūtījumus nav iespējams nodrošināt, kā arī saistībā ar patērētāju ekonomiskās rīcības ietekmēšanu īpaša uzmanība pievērsta piedāvājumu informācijas iegūšanas un atjaunošanas laika brīža norādīšanai, tehnisko līdzekļu izmantošanas iespējām, patērētāju atsauksmēm un patērētāju sūdzību risināšanai.

PTAC 2015.gada 1.septembra Vadlīnijas godīgas komercprakses īstenošanai bērniem paredzēto tiešsaistes spēļu jomā Nr.19

Vadlīnijās sniegts uzraudzības iestādes skaidrojums par normatīvo aktu prasībām, kuras jāievēro, īstenojot komercpraksi tiešsaistes un mobilo lietojumprogrammu vidē, patērētājiem piedāvājot, sniedzot un pārdodot pakalpojumus un digitālo saturu, kurš saistīts ar bērniem paredzētām spēlēm.

Vadlīnijās, tai skaitā piemēru veidā salīdzinot „atbilstošas” un „pārkāpumu” situācijas, ir raksturoti tiešsaistes spēļu jomā darbojošies komercprakses īstenoātāju būtiskākie pienākumi, kuri saistīti ar informācijas par spēles pārdevēju, organizētāju vai nodrošinātāju, produktu un cenu sniegšanu, kā arī patērētāju informēšanu par spēles vai tās elementu izmantošanu reklāmas nolūkos.

Vadlīnijās ir sniegti kritēriji, kuri izmantojami, lai noteiktu, vai spēle uzskatāma par paredzētu bērniem, kā arī īpaša uzmanība veltīta tā saucamajiem „In-App pirkumiem” (spēles pirkumi) jeb maksas produktu piedāvāšanai un pārdošanai spēles spēlēšanas gaitā, it īpaši kontekstā ar „bezmaksas” piedāvājumiem. Vadlīnijās uzsvērts princips, kurš aizliedz izteikt bērniem tieši adresētu komerciālu aicinājumu, kā arī ietverti noteikumi par patērētāja gribas izteikumu saistībā ar spēles vai tās pirkumu pasūtīšanu un apmaksu.

Vadlīnijas ir noderīgas arī patērētāju, piemēram, bērnu vecāku informēšanai un izglītošanai, kā arī tajās minētais ir vērstas uz to, lai pievērstu bērnu vecāku un citu patērētāju pienākumu sekot līdzīgi bērnu uzvedībai, izmantojot internetu un spēlēšanai izmantojamās ierīces.

PTAC 2015.gada 1.oktobra Vadlīnijas preču un pakalpojumu cenu norādīšanai, tostarp godīgas komercprakses īstenošanā Nr.21

Vadlīnijās sniegts uzraudzības iestādes skaidrojums par normatīvo aktu prasībām attiecībā uz cenu norādīšanu, t.i., kā, pārdodot preces vai sniedzot pakalpojumus, patērētājiem sniegt patiesu un pilnīgu informāciju par piedāvātās preces vai pakalpojuma cenu, kā arī iespējamo ietaupījumu.

Vadlīnijās aptvertas gan galvenās pamatprasības cenu norādīšanā, gan prasības godīgas komercprakses īstenošanai. Cenu norādīšanas pamatprasības ir attiecināmas uz visām precēm un pakalpojumiem, bet tajās ietvertie atsevišķi noteikumi par cenu salīdzinājumu veidošanu neattiecas uz noteiktām izņēmuma jomām (pārtikas preces, sezonāla rakstura produkti, degviela, nekustamais īpašums, tūrisma pakalpojumi, finanšu pakalpojumi, elektronisko sakaru pakalpojumi, sabiedriskā transporta pakalpojumi). Tomēr citi vadlīniju noteikumi ir piemērojami attiecībā uz minētajām izņēmuma jomām, ciktāl tos iespējams ievērot, ņemot vērā attiecīgās preces vai pakalpojuma specifiku.

Īpaša uzmanība Vadlīnijās veltīta cenu norādīšanas jautājumiem kontekstā ar prasībām speciālo piedāvājumu veidošanai, ieskaitot akcijas, atlaides u.tml.. Piemēram, Vadlīnijās nostiprināti nosacījumi, kādus ievērojot pieļaujams izmantot vārdu “atlaides” vai tml., ietverti noteikumi par atbilstošu cenu salīdzinājumu veidošanu, tostarp noteikti termiņi sākotnējās cenas un cenas ar atlaidi spēkā esamībai, lai novērstu patērētāju maldināšanu, noteikts aizliegums veikt mākslīgu cenu paaugstināšanu tieši pirms atlaižu izsludināšanas u.c.

Vadlīnijās nostiprināti principi dažādu apzīmējumu izmantošanai saistībā ar atlaidēm. Piemēram, lai izmantotu tādus apzīmējumus kā “tikai”, “neticama cena”, “izdevīga cena” vai tml., ir jābūt reālam pamatam apgalvojumam par cenas izdevīgumu patērētājam (pierādījumi); bet, ja pārdevējs, veicot cenu salīdzinājumu, vēlas norādīt, ka preces cenas salīdzinājuma pamatā ir „vidējā tirgus cena”, tad ir jābūt sniegtai skaidrai un nepārprotamai informācijai par to, kā arī komercprakses īstenoātājam ir jāspēj pierādīt, ka sniegtā informācija par konkrētās preces vai pakalpojuma „vidējo tirgus cenu” ir patiesa.

Tāpat Vadlīnijās skaidrotas prasības un nosacījumi citu specifisku apzīmējumu izmantošanai cenu norādīšanas jomā. Piemēram, attiecībā uz izpārdošanām ietverts pamatnosacījums, ka, izsludinot izpārdošanu un, norādot maksimālo atlaides apmēru vai minimālo cenu, maksimālā atlaides apmērā jābūt piedāvātiem vismaz 10% no attiecīgā preču

klāsta, bet minimālās cenas norādes gadījumā – vismaz 10 % no preču klāsta; vienlaikus arī ietverts princips, ka viena kalendārā gada laikā izpārdošana maksimāli var tikt izsludināta uz trim mēnešiem. Lai izmantotus apzīmējumus, kā “rūpnīcas cenas”, “outlet cenas”, piedāvātajām cenām ir jābūt būtiski zemākām nekā mazumtirdzniecības cenām (pierādījumi); savukārt attiecībā uz apzīmējuma “zemākās cenas garantija” izmantošanu Vadlīnijas paredz aizliegumu to izmantot patērētājiem adresētajos piedāvājumos, jo negodīga ir komercprakse, kuras ietvaros pārdevējs sniedz informāciju par „zemākās cenas garantiju” un sniedz zemākās cenas apsolījumu, bet vienlaikus cenas salīdzināšanu atstāj patērētāja ziņā un pierādīšanas pienākumu, kas ir pārdevējam, uzliek patērētājam.

Vadlīniju mērķis ir ne tikai palīdzēt sniegt uzņēmējiem informāciju un padomus attiecībā uz cenu norādīšanu, bet arī novērst aktuālas problēmas cenu norādīšanas jomā, piemēram, tādas, kas saistītas ar mākslīgu cenu paaugstināšanu īsi pirms atlaižu/izpārdošanu izsludināšanas, nepatiesas informācijas sniegšanu par piemērotajām atlaidēm (piemēram, veikalos, tiešsaistes portālos), dažādu apzīmējumu nepamatotu izmantošanu (“outlet cenas”, “zemākās cenas garantija” u.c.).

4.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa uzzināšanai

SKDS veiktā aptauja 2015.gadā

Pēc aptaujas rezultātiem 39% iedzīvotāju uzskata, ka ir labi informēti par savām patērētāju tiesībām, tomēr vairāk kā puse jeb 58% iedzīvotāju informētību par savām patērētāju tiesībām novērtējuši kā vājas. Salīdzinot ar 2014.gadu, būtiskas izmaiņas nav vērojamas, tomēr iezīmējas tendence, ka, palielinoties iedzīvotāju izglītības līmenim un pieaugot ienākumiem, kā arī, jo augstāks urbanizācijas līmenis, jo lielāks iedzīvotāju īpatsvars norāda, ka ir labi informēti par savām patērētāja tiesībām.

Latvijas iedzīvotāji joprojām ir diezgan pesimistiski noskaņoti attiecībā uz iespējām Latvijā panākt patērētājam pieņemamu risinājumu gadījumos, ja ir iegādāta nekvalitatīva prece vai pakalpojums – 60% uzskata, ka tas ir grūti. Nedaudz ir palielinājies to iedzīvotāju īpatsvars, kuri mēdz glabāt čekus par nepārtikas precēm: no 80% 2014.gadā līdz 87% 2015.gadā. Iedzīvotāji visbiežāk glabā pirkuma čekus par ilgstošas lietošanas precēm (41%) un pērkot preces par lielāku summu (33%).

Izplatītākie informācijas avoti, no kuriem tika saņemta informācija par to, kā rīkoties situācijā, ja ir iegādāta nekvalitatīva vai nedroša prece 2015.gadā bija televīzija (33%), veikali (31%) un draugi/ paziņas (26%). Salīdzinājumā ar 2014.gada pētījumu, biežāk informācija tiek iegūta veikalos. Kā ērtāko informācijas saņemšanas vietu 31% iedzīvotāji ir norādījuši konkrētu mājaslapu internetā.

45% iedzīvotāju savas zināšanas, kā rīkoties situācijās, kad bijusi iegādāta līgumam neatbilstoša prece vai pakalpojums, vērtē kā labas. Savukārt 47% iedzīvotāju tās atzīst par sliktām. Lielākā daļa (80%) patērētāju vērstos pie preces pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja. 12% vispirmām kārtām vērstos PTAC. Pēdējo trīs gadu laikā 34% patērētāju ir iegādājušies nekvalitatīvu precī, bet nedrošu precī – 8%. Ar nekvalitatīviem pakalpojumiem ir nācies saskarties 14%, bet ar nedrošiem 5% iedzīvotāju.

Biežāk minētās nekvalitatīvās vai nedrošās preces, kuras iedzīvotāji ir iegādājušies pēdējo trīs gadu laikā, ir apavi (48%), elektropreces (31%), apģērbs, tekstilizstrādājumi (17%) un mobilie telefoni (16%). Biežāk minētie nekvalitatīvie vai nedrošie pakalpojumi, kurus iedzīvotāji ir iegādājušies pēdējo trīs gadu laikā, ir elektronisko sakaru pakalpojumi (21%), automašīnu remonta pakalpojumi (20%) un īres un komunālie pakalpojumi (15%). Salīdzinot ar 2014.gadu, iedzīvotāji biežāk ir saskārušies ar nekvalitatīviem tūrisma, individuālo mēbeļu pasūtījumu un ķīmisko tīrītavu pakalpojumiem. Pirms nekvalitatīvās vai nedrošās preces lietošanas 47% iedzīvotāju, detalizēti iepazinās ar tās lietošanas instrukcijā atrodamo informāciju, 23% atzīst, ka to tikai pavirši pārskatīja, bet 18% ar lietošanas instrukciju neiepazinās.

67% iedzīvotāju, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir iegādājušies vismaz vienu nekvalitatīvu vai nedrošu preci, norāda, ka ir iesnieguši preces ražotajam vai tirgotajam sūdzību. Savukārt 31% atzīst, ka to nav darījuši. Salīdzinājumā ar 2014.gadu nedaudz palielinājies iedzīvotāju īpatsvars, kuri ir iesnieguši sūdzību par nekvalitatīvu vai nedrošu preci.

47% gadījumu pēc tam, kad tika iesniegta sūdzība, prece tika apmainīta pret tādu pašu vai līdzvērtīgu, 19% gadījumos tika atdota izdotā nauda par preci, bet 13% gadījumu precei tika izdarīts remonts. Salīdzinājumā ar 2014.gada pētījuma rezultātiem, ir samazinājies gadījumu skaits, kad tika veikts preces remonts, savukārt ir palielinājies gadījumu skaits, kad pircējam tik atdota visa par preci izdotā nauda.

19% patērētāju pēdējo trīs gadu laikā ir aizņēmušies naudu no kāda īstermiņa aizdevēja, to skaitā 10% vienreiz, bet 9% vairākas reizes šo trīs gadu laikā. 70% īstermiņa kredītu ņēmēju norāda, ka rūpīgi iepazīnušies ar līguma noteikumiem pirms kredīta ņemšanas. 82% norāda, ka zināja procentu likmi, bet 76% par iespējamām soda sankcijām pirms kredīta ņemšanas.

78% īstermiņa kredītu ņēmēju uzņēmumam, no kura viņi ņēma šo naudu, ir norādījuši pilnīgu un patiesu informāciju par saviem ienākumiem un izdevumiem. Savukārt 17% atzina, ka to nav darījuši, visbiežāk tie bija īstermiņa kredītu ņēmēji.

35% īstermiņa kredītu ņēmēju pēdējo trīs gadu laikā kāda „ātrā kredīta” atmaksas laikā ir bijušas kādas problēmas vai sarežģījumi ar šī kredīta atmaksu. Visbiežāk izmatotais risinājums bija kredīta pagarināšana.

4.3. Sadarbība ar nevalstisko sektoru

Sadarbībā ar patērētāju nevalstiskajām organizācijām tika veikta izpēte par patērētāju tiesību ievērošanu saistībā ar patērētāju likumīgajām tiesībām un patērētāju informēšanu, kā arī izpēte par informācijas par cenu pieejamību apbedīšanas pakalpojumu jomā.

Izpēte par patērētāju tiesību ievērošanu saistībā ar patērētāju likumīgajām tiesībām un patērētāju informēšanu

Tika veiktas pārbaudes 143 tirdzniecības vietās, lai noskaidrotu, kāda informācija tiek sniegta patērētājiem par viņu likumīgajām tiesībām brīdī, kad viņi izvēlas preci tirdzniecības vietā.

Tika apsekotas 63 apavu tirdzniecības vietas, 60 elektropreču tirdzniecības vietas un 20 mēbeļu tirdzniecības vietas, pārbaudot, vai labi pieejamā un redzamā vietā ir izvietoti normatīvi par kārtību, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu.

Padziļināta pārbaude tika veikta 20 apavu tirdzniecības vietās, 37 elektropreču tirdzniecības vietās (t.sk. 16 mobilo telefonu tirdzniecības vietas) un 12 mēbeļu tirdzniecības vietās, lai noskaidrotu, vai tiek sniegta informācija par preces ražotāju/ražotājvalsti, īpašiem lietošanas nosacījumiem, iespēju pieteikt un atgriezt preci, ja tā izrādās līguma noteikumiem neatbilstoša (ar defektu).

Veicot pārbaudes, tika konstatēts, ka tikai 6 no 63 pārbaudītajām apavu tirdzniecības vietām redzamā vietā bija izvietoti noteikumi par kārtību, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci/pakalpojumu. Lielākajā daļā gadījumu tie tika glabāti patērētājam nepieejamā vietā. Vairāk nekā pusē jeb 38 no 63 pārbaudītajām apavu tirdzniecības vietām šie noteikumi nebija pieejami vispār.

Attiecībā uz telefonu tirdzniecību vietu pārbaudēm, konstatēts, ka 6 no 16 pārbaudītajiem mobilajiem telefoniem nav norādīta ražotājvalsts. Turklāt mobilos telefonus, ja tie neder, pārbaudītajās tirdzniecības vietās nemaina.

Arī 3 no 21 pārbaudītajām elektroprecēm pārdevējs nevarēja nosaukt ražotājvalsti. Citos gadījumos minēta Ķīna, tomēr patērētājam par to nav iespējams pārliecināties. Elektropreces, ja tās nav lietotas, maina 3 no 21 pārbaudītajām tirdzniecības vietām.

Lielākajai daļai apavu ir norādīta ražotājvalsts, bet attiecībā uz mobilajiem telefoniem un mēbelēm nav viegli pārliecināties par to ražotājvalsti, jo šāda informācija nav specifiski norādīta.

Pozitīvi, ka visās pārbaudītajās vietās ir sniegta informācija par garantijas periodu 2 gadi. No pārbaudīto vietu kopējā skaita tikai 13 tirdzniecības vietās ievērota prasība izvietot noteikumus par kārtību, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī/pakalpojumu, patērētājiem labi pieejamā, redzamā un izlasāmā veidā. Vissliktākā situācija ar noteikumu izvietojumu ir mēbeļu un telefonu tirdzniecības vietās, kur katrā jomā noteikumi bija pieejami tikai vienā tirdzniecības vietā. Bija arī pārdevēji, kuri nezināja par tādu noteikumu esamību, paužot uzskatu, ka patērētājiem pašiem jāzina savas tiesības.

Izpēte par informācijas un cenu pieejamību apbedīšanas pakalpojumu jomā

2015.gadā veikta izpēte par informācijas un cenu pieejamību patērētājiem apbedīšanas pakalpojumu jomā. Patērētājam cenrādis vai cenu lapa ir būtiska informācija, lai varētu salīdzināt cenas un izvēlēties sev nepieciešamāko, īpaši jau tāpēc, ka izvēloties šo pakalpojumu, patērētājs bieži atrodas smagos apstākļos (psiholoģiski, finansiāli). Izpētes galvenie mērķi bija, veicot vizītes vietās, kurās patērētājiem tiek piedāvāti apbedīšanas/kremācijas pakalpojumi, pārliecināties, vai informācija par pakalpojumu cenām ir brīvi pieejama, vai tā ir izvietota skaidri redzamā un patērētājiem pieejamā vietā, kā arī pārbaudīt cenu norādīšanas detalizāciju un vai cenā ir vai nav iekļauti nodokļi.

Pārbaudes veiktas visās Latvijas lielākajās pilsētās un apdzīvotās vietās pavisam 81 objektā.

Veikto pārbaudu rezultāti liecina, ka absolūti lielākajā daļā objektu cenrādis patērētājiem nav pieejams. Veiktajās pārbaudēs 77 objektos pie apbedīšanas pakalpojuma sniedzējiem (privātpersonām) cenrādis pilnībā bija pieejams tikai 15 objektos, bet daļēji – 2 objektos. Pārējos objektos informācija par apbedīšanas pakalpojumu cenām tiek sniegta mutiski. Pašvaldību piederošajos objektos veiktajās 4 pārbaudēs cenrādis ir pieejams trijās no tām.

Pētījuma dati liecina par to, ka apbedīšanas pakalpojumu sniedzēju objektos, kas atrodas tuvāk Rīgai vai Rīgā, cenrāži patērētājiem pieejami biežāk, nekā teritorijās, kas atrodas tālāk.

Pētījuma gaitā atklāti gadījumi, kad cenas uz nepieciešamā aprīkojuma iegādi (tādas, kā zārki, krusti, ziedi u.tml.) netiek norādītas atbilstoši normatīvo aktu prasībām.

Pārbaudu rezultātā iegūtos datus, PTAC izmantos uzraudzības darba plānošanā un organizēšanā 2016.gadā.

5. Nākamajā gadā plānotie pasākumi

5.1. Nākamā gada prioritātes

Lai nodrošinātu augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni, PTAC turpinot 2015.gadā uzsāktu, kā 2016.gada galveno prioritāti, ir izvirzījis patērētāju strīdu risināšanas mehānisma izveidošanu un ieviešanu praksē, to starp apmācību nodrošināšanu Ārpustiesas strīdu risinātāju un Patērētāju strīdu risināšanas komisijas priekšsēdētājiem un locekļiem. Tirgus uzraudzības jomā plānots realizēt 8 preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projektus (sprādzienbīstamu iekārtu, elektropreču, būvizstrādājumu, t.sk. būvlaukumos, mašīniekārtu jomā, izklaides pakalpojumu drošuma uzraudzībā, bērnu preču jomā, ķīmisko risku patēriņa precēs uzraudzībā) Plānots viens bīstamo iekārtu uzraudzības projekts – Katliekārtu un spiedieniekārtu kompleksu uzraudzības projekts, kā arī trīs valsts metroloģiskās uzraudzības

projekti – Ūdens patēriņa skaitītāju tirgus uzraudzības projekts, Siltumenerģijas skaitītāju uzraudzības projekts un Fasēto preču kontrole saldējuma ražošanas, izplatīšanas un importēšanas uzņēmumos.

Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzības jomā plānots īstenot 8 patērētāju ekonomisko interešu aizsardzības uzraudzības projektus tādās jomās kā komercprakse patērētāju kreditēšanā, apbedīšanas pakalpojumu sniegšanā un namu apsaimniekošanas jomā, komercprakse kreditēšanas pakalpojumu cenu salīdzināšanas mājaslapās, Interneta veikali, kuros tiek piedāvāti būvmateriāli, Interneta veikalu uzraudzība, īpaši saistībā ar maldinošām cenu norādēm, uztura bagātinātāju komercprakses uzraudzība: īpaši pievēršot uzmanību izmantotajām veselīguma norādēm, komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegto drošības garantiju un piedāvāto līgumu noteikumu uzraudzība. Tāpat prioritārā jomā 2016.gadā patērētāju ekonomisko interešu aizsardzībā būs kreditdevēju, kas neatbilst kredītiestādes statusam, un parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un licenču pārreģistrācija, kā arī regulāra darbības uzraudzība.

5.2. Plānotie sadarbības projekti

2016.gadā plānots iesaistīties šādos sadarbības projektos:

- Bērniem drošu preču uzraudzība – akustiskās rotaļlietas (PROSAFE projekts),
- Būvizstrādājumu tirgus uzraudzība – EPS materiāli (Baltijas kopprojekts),
- Elektropreču tirgus uzraudzība – LED prožektoru (ADCO projekts) un LED/CFL spuldzes (PROSAFE),
- Mašīnietkārto drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts ar preču paraugu testēšanu – rokas instrumenti (PROSAFE), zāģi (ADCO projekts) un mašīnu pacelāji (ADCO projekts),
- Sprādzienbīstamu iekārtu uzraudzība – gāzes iekārtas (ADCO projekts).