

saturs

[1. Pamatinformācija 5](#_Toc392836091)

[1.1. PTAC juridiskais statuss, izveidošana 5](#_Toc392836092)

[1.2. Politikas jomas un darbības jomas 6](#_Toc392836093)

[1.3. Galvenās pārskata gada prioritātes 7](#_Toc392836094)

[2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti 8](#_Toc392836095)

[2.1. Valsts budžeta finansējums un izlietojums 8](#_Toc392836096)

[2.2. Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu efektivitātes izvērtējums 9](#_Toc392836097)

[2.3. PTAC darbības rezultāti 2013. gadā un to izvērtējums 10](#_Toc392836098)

[2.3.1. Patērētāju tiesību uzraudzība, tostarp administratīvā sadarbība Eiropas Savienibā 10](#_Toc392836099)

[2.3.2. Preču un pakalpojumu uzraudzība 23](#_Toc392836100)

[2.3.3. Informācijas apmaiņa par bīstamām precēm (RAPEX) 33](#_Toc392836101)

[2.3.4. Valsts metroloģiskā uzraudzība 34](#_Toc392836102)

[2.3.5. Bīstamo iekārtu uzraudzība 38](#_Toc392836103)

[2.3.6. Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana 40](#_Toc392836104)

[2.3.7. Patērētāju konsultēšana un informēšana 44](#_Toc392836106)

[2.3.8. Uzņēmēju konsultēšana un informēšana 45](#_Toc392836107)

[2.3.9. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana, sodu piemērošana un lēmumu piespiedu izpilde 46](#_Toc392836108)

[2.3.10. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs 47](#_Toc392836109)

[2.3.11. Starptautisko projektu rezultāti 49](#_Toc392836110)

[2.4. Pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība 51](#_Toc392836111)

[2.5. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai, informācijai par uzlabojumiem pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā 52](#_Toc392836112)

[3. PTAC personāls 53](#_Toc392836113)

[4. Komunikācija ar sabiedrību 53](#_Toc392836114)

[4.1. Sabiedrības informēšanas un izglītošanas pasākumi 53](#_Toc392836115)

[4.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa uzzināšanai 56](#_Toc392836116)

[4.3. Sadarbība ar nevalstisko sektoru 57](#_Toc392836117)

[5. Nākamajā gadā plānotie pasākumi 58](#_Toc392836118)

[5.1. Nākamā gada prioritātes 58](#_Toc392836119)

[5.2. Plānotie sadarbības projekti 59](#_Toc392836120)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) 2013. gadu ir pavadījis eiro zīmē, neatstājot novārtā arī citas tirgus uzraudzības jomas, patērētāju ekonomiskās intereses un individuālos strīdus par preču vai pakalpojumu neatbilstību.

Latvijas eiro ieviešanas projekts ir sniedzis vērtīgu pieredzi un ieguldījumu mūsu izaugsmē, gan vienota mērķa vārdā veicinot aktīvāku sadarbību starp institūcijām, gan esot izaicinājums komunikācijas un uzraudzības darbā.

Nozīmīgas izmaiņas ir notikušas finanšu pakalpojumu jomā. Izstrādāta virkne konceptuālu priekšlikumu normatīvo aktu pilnveidei, no kuriem liela daļa šobrīd jau ir iestrādāti normatīvajā regulējumā. Lai sakārtotu nozari un sniegtu atbalstu komersantiem, ir sagatavotas vadlīnijas godīgas prakses īstenošanai un maksātspējas vērtēšanai nebanku finanšu pakalpojumu jomā, tāpēc nākotnē sagaidām pozitīvas tendences gan komersantu, gan patērētāju rīcībā.

Lai veicinātu patērētāju zināšanu un prasmju pilnveidi finanšu jautājumos, PTAC sadarbībā ar Finanšu kapitāla tirgus komisiju, Izglītības un zinātnes ministriju, Valsts izglītības satura centru un citām institūcijām uzsāka Latvijas iedzīvotāju finanšu pratības stratēģijas izstrādes darbu.

Pārskata periodā turpinātas kopīgas aktivitātes ar Ziemeļvalstu un Baltijas valstu kolēģiem, lai novērstu maldinošu praksi, piedāvājot ātros kredītus. Lai gan ir vērojamas pozitīvas tendences, ātro kredītu tirgū turpinās aktīva, uz patērētājiem vērsta mārketinga komunikācija, tādēļ sadarbība un vienota uzraudzības institūciju pieeja ir būtiska un nepieciešama. Par vienu no prioritātēm 2014. gadam PTAC ir izvirzījis ātro kredītu devēju īstenotās komercprakses un patērētāju maksātspējas vērtēšanas uzraudzību.

2013. gads ir bijis aktīvs periods arī preču un pakalpojumu drošuma uzraudzības jomā, kur bija iespēja vairāk resursu koncentrēt tieši preču testēšanai. Tika veiktas tādu preču grupu kā rotaļlietas, elektropreces, individuālie aizsardzības līdzekļi (turpmāk – IAL), mašīniekārtas, būvizstrādājumi u. c. ekspertīzes.

Gada nogalē sabrūkot lielveikala „Maxima” jumtam, traģēdija prasīja daudzu cilvēku upurus, zem lupas paliekot visu būvniecības nozari. PTAC pārziņā ir būvizstrādājumu uzraudzība. 2013. gadā PTAC prioritāri uzraudzīja siltināšanas darbos izmantojamos būvizstrādājumus - siltumizolācijas materiālus, apkures sistēmas sildķermeņus un citus. Nākamajā gadā koncentrēsimies uz būvizstrādājumu izturības atbilstību un to izmantošanu paredzētajam nolūkam, veicot kontroli gan tirdzniecības vietās, gan būvlaukumos.

Pateicos visiem, kas 2013. gadā ir devuši savu ieguldījumu veiksmīgas PTAC darbības nodrošināšanā un patērētāju aizsardzībā, vēlu, lai turpmāk mēs patērētāju intereses spētu aizstāvēt vēl labāk un efektīvāk!

Ar cieņu,

Baiba Vītoliņa

**Saīsinājumi**

|  |  |
| --- | --- |
| **Saīsinājums** | **Skaidrojums** |
| *BIR* | Bīstamo iekārtu reģistrs |
| *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 |
| *GRAS RAPEX* | Informācijas tehnoloģiju platforma, kurā dalībvalstis iesniedz paziņojumus *RAPEX* |
| *IAL* | Individuālie aizsardzības līdzekļi |
| *ICPEN* | Starptautiskais Patērētāju tiesību uzraudzības iestāžu tīkls |
| *LAPK* | Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodekss |
| *LRTDEA* | Latvijas rūpnieku tehniskas drošības ekspertu apvienība |
| *MK* | Ministru kabinets |
| *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 |
| *TATO* | Tūrisma aģentu un tūrisma operatoru datubāze |
| *VI* | Veselības inspekcija |
| *VM* | Veselības ministrija |
| *VID* | Valsts ieņēmumu dienests |
| *VUGD* | Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests |
| *VARAM* | Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija |
| *REACH regula* | Eiropas Parlamenta un Padomes regula (EK) Nr. 1907/2006 (2006. gada 18. decembris), kas attiecas uz ķimikāliju 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 01.08.2006. 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.

**PTAC struktūra 2013. gadā**

## 1.2. Politikas jomas un darbības jomas

PTAC nodrošina PTAL, Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma, PPDL, Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma, kā arī citu likumu un MK noteikumu, kas reglamentē patērētāju tiesības, darbību 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:

* patērētāju aizsardzība no nedrošām un normatīvajiem aktiem neatbilstošām precēm un pakalpojumiem, veicot adekvātu un efektīvu tirgus uzraudzību;
* patērētāju kolektīvo, īpaši ekonomisko, interešu aizsardzība, tostarp pārkāpumu novēršana ES pārrobežu kontekstā;
* patērētāju informētības līmeņa paaugstināšanās veicināšana;
* palīdzība patērētājiem, realizējot tiesības uz atlīdzību un efektīvu patērētāju tiesību īstenošanu;
* mērīšanas līdzekļu metroloģiskā uzraudzība un fasēto preču kontrole;
* bīstamo iekārtu lietošanas uzraudzība, veicot attiecīgajos tehniskās uzraudzības normatīvajos aktos paredzētos uzraudzības pasākumus;
* nebanku kredītdevēju, parāda ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un finanšu pakalpojumu sniedzēju tirgus uzraudzība.

**PTAC kompetence :**

1) nepārtikas preču (izņemot medicīnas preces, zāles, veterinārās zāles, farmaceitiskos produktus, kosmētiskos līdzekļus, veterinārfarmaceitiskos produktus, dzīvnieku kopšanas līdzekļus, sadzīvē lietojamās ķīmiskās vielas un ķīmiskos produktus) tirgus uzraudzība un kontrole;

2) par patērētāju tiesību pārkāpumiem saņemto patērētāju iesniegumu izskatīšana, palīdzības sniegšana patērētājiem konfliktu risināšanā ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem, kā arī patērētāju likumīgo prasību izpildes pieprasīšana;

3) patērētāju tiesību ievērošanas uzraudzība līgumu projektos un līgumos, ko patērētāji slēdz ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojuma sniedzējiem, kā arī normatīvajos aktos paredzēto darbību veikšana, lai ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs izmainītu vai pārtrauktu pildīt līguma projekta vai līguma noteikumus, ja šajā dokumentā konstatēti netaisnīgi vai neskaidri noteikumi;

4) negodīgas komercprakses, reklāmas un informācijas sabiedrības uzraudzība;

5) patērētāju un uzņēmēju informēšana un konsultēšana;

6) pareizas pārtikas un nepārtikas preču svara un mēra noteikšanas, kā arī pareizas pirkuma samaksas aprēķināšanas uzraudzība;

7) tirgū reglamentētajā sfērā piedāvāto mērīšanas līdzekļu atbilstības normatīvajos aktos noteiktajām prasībām uzraudzība, lietošanā nodoto mērīšanas līdzekļu valsts metroloģiskā uzraudzība, fasēto preču metroloģiskā kontrole;

8) nebanku kredītdevēju licencēšana un uzraudzība;

9) parāda ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana.

## 1.3. Galvenās pārskata gada prioritātes

PTAC izvirzītās darbības prioritātes 2013. gadam:

**Tirgus uzraudzībā**:

* rotaļlietu un bērnu preču drošums;
* vispārējā pakalpojumu (slēpošanas trases, bērnu spēļu laukumi u. c.) drošuma uzraudzība atbilstoši noteiktajām prasībām;
* vispārējā preču (bērnu gultiņas, punktu lāzeri u. c.) drošuma uzraudzība atbilstoši noteiktajām prasībām;
* elektropreču drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
* būvizstrādājumu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
* mašīniekārtu uzraudzība un atbilstība noteiktajām prasībām;
* spiedieniekārtu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
* IAL drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
* bīstamo iekārtu uzraudzība to lietošanas vietās;
* mērīšanas līdzekļu uzraudzība to lietošanas vietās;
* fasēto preču kontrole ražošanas uzņēmumos;
* cenu norādīšanas uzraudzība valūtas dubultās norādīšanas periodā.

**Patērētāju kolektīvo tiesību uzraudzībā:**

* patērētāju kreditēšanas līgumu uzraudzība;
* elektronisko sakaru pakalpojumu komercprakses un līgumu uzraudzība un reklāmu izvērtēšana;
* automašīnu nomas pakalpojumu sniegšanas komercprakses uzraudzība;
* komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegto drošības garantiju uzraudzība;
* kredītu devēju, kas neatbilst kredītiestādes statusam, licencēšana un uzraudzība;
* parāda ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana;
* reklāmu, kurās tiek izmantoti vides paziņojumi, uzraudzība;
* distances līgumu slēgšanas noteikumu ievērošanas uzraudzība;
* komercprakses un līgumu slēgšanas uzraudzība kolektīvās iepirkšanās tiešsaistes jomā;
* komercprakses un līgumu slēgšanas uzraudzība cenu salīdzināšanas mājaslapās;
* komercprakses ēterisko eļļu jomā uzraudzība;
* pētījums par patērētāju tiesību ievērošanu maksājumu pakalpojumu jomā;
* komercprakses un līgumu slēgšanas uzraudzība atkritumu apsaimniekošanas un autoskolu pakalpojumu jomā.

**Iestādes darba uzlabošanā:**

* kvalitātes vadības sistēmas uzturēšana un pilnveidošana, īpaši tirgus uzraudzības un patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības jomā;
* patērētāju apkalpošanas kvalitātes uzlabošana, nodrošinot atbildes saņemšanu ātrākā un ērtākā veidā – telefoniski, ar e-pasta starpniecību.

**Sabiedrības informēšanā:**

* regulāra sabiedrības informēšanas pasākumu organizēšana, veicinot patērētāju informētību un dodot patērētājiem iespēju izdarīt uz informāciju balstītu izvēli, tādējādi uzlabojot patērētāju tiesību ievērošanu;
* mājaslapas uzlabošana un 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 – 1 429 701 lats, t. sk. faktiskā vispārējo ieņēmumu dotāciju izpilde – 1 401 686 lati, galvenās partneru grupas īstenoto ES politikas instrumentu projektu ieņēmumi – 24 503 lati, ārvalsts finanšu palīdzība – 3 512 latu.

Pa budžeta programmām:

* godīgas konkurences nodrošināšana, iekšējā tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība – 1 326 880 latu;
* Eiropas kopienas iniciatīvas projektu un pasākumu īstenošana – 99 379 lati;
* līdzekļi neparedzētiem gadījumiem – 3442 lati.

**Kopējais budžeta līdzekļu izlietojums un budžeta izpilde**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. p. k. | Finansiālie rādītāji | 2012. gadā  (faktiskā izpilde) | 2013. gadā | |
| **apstiprināts likumā** | **faktiskā izpilde** |
| 1. | Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā) | 1 010 477 | 1 479 922 | 1 429 701 |
| 1.1. | Dotācijas | 986 344 | 1 443 407 | 1 401 686 |
| 1.2. | Ieņēmumi no galvenās partneru grupas īstenotajiem ES politikas instrumentu projektiem | 6 270 | 26 133 | 24 503 |
| 1.3. | Ārvalstu finanšu palīdzība | 17 863 | 10 382 | 3 512 |
| 2. | Izdevumi (kopā) | 1 008 373 | 1 482 027 | 1 429 424 |
| 2.1. | Uzturēšanas izdevumi (kopā) | 988 845 | 1 412 930 | 1 361 528 |
| 2.1.1. | Kārtējie izdevumi | 974 143 | 1 387 728 | 1 343 196 |
| 2.2. | Izdevumi kapitālieguldījumiem | 19 528 | 69 097 | 67 896 |
| 2.3. | Subsīdijas, dotācijas un sociālie pabalsti | – | 14 820 | 14 820 |

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

2013. gada ietvaros plānotie rezultatīvie rādītāji ir sasniegti (skatīt *2.2. tabulu*).

**PTAC 2013. gada rezultatīvo rādītāju izpilde**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rezultatīvā rādītāja nosaukums | 2013. gadā plānotais | 2013. gada izpilde |
| Īstenoti preču vai pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekti (projektu skaits) | 7–8 | 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) | 850–1200 | 916 |
| Veikta fasēto preču kontrole uzņēmumos (uzņēmumu skaits) | 40–70 | 40 |
| Veikta bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaude (pārbaužu skaits) | 50–100 | 93 |
| Veikta mērīšanas līdzekļu pārbaude (uzņēmumu skaits) | 50–100 | 90 |
| Organizēti uzņēmēju informēšanas pasākumi (skaits) | 5–7 | 6 |
| Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (iesniegumu un sūdzību skaits) | 1500–1800 | 2244 |
| Sniegtas konsultācijas patērētājiem un juridiskām personām (konsultāciju skaits) | 30 000–40 000 | 35 026 |
| Īstenoti patērētāju ekonomisko interešu aizsardzības projekti (projektu skaits) | 8–10 | 10 |
| Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomā (lietu skaits) | 175–300 | 181 |
| Izsniegto (pārreģistrēto) licenču skaits kredītdevējiem | 40–60 | 52 |
| Izsniegto (pārreģistrēto) licenču skaits parāda ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem | 5–20 | 22 |
| Veikta cenu norāžu pārbaude valūtas dubultās (EUR / LVL) atspoguļošanas periodā (pārbaužu skaits) | 750–1200 | 11 533 |

## 2.3. PTAC darbības rezultāti 2013. gadā un to izvērtējums

### 2.3.1. Patērētāju tiesību uzraudzība, tostarp administratīvā sadarbība Eiropas Savienībā

Patērētāju tiesību uzraudzību PTAC veic, ievērojot noteiktās prioritātes, kā arī pārkāpumu būtiskumu un iespējamo ietekmi uz patērētāju ekonomiskajām interesēm. Šāda pieeja ir svarīga, lai PTAC varētu efektīvāk izmantot savus resursus un novērst pārkāpumus, kas rada būtiskāko kaitējumu patērētāju ekonomiskajām interesēm.

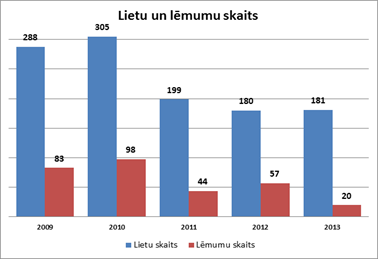
2013. gadā uzsākta 181 lieta par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem, tostarp komercprakses, reklāmas, e-komercijas un līgumu noteikumu jomā. Galvenokārt lietas uzsāktas par:

* īstenoto komercpraksi un līguma noteikumiem kreditēšanas pakalpojumu jomā;
* īstenoto komercpraksi, piedāvājot uztura bagātinātājus;
* īstenoto komercpraksi un līguma noteikumiem, piedāvājot kompleksos tūrisma pakalpojumus kolektīvās iepirkšanās portālos;
* īstenoto komercpraksi parādu atgūšanas jomā;
* īstenoto komercpraksi aviopakalpojumu pārdošanas jomā;
* īstenoto komercpraksi un līguma noteikumiem autoskolu pakalpojumu jomā;
* cenu salīdzināšanas mājaslapās īstenoto komercpraksi;
* īstenoto komercpraksi un līguma noteikumiem sadzīves atkritumu apsaimniekošanas jomā;
* īstenoto komercpraksi eiro ieviešanas jomā.

Uzsākto lietu ietvaros:

* 81 gadījumā pārkāpējiem izteikts ierosinājums labprātīgi novērst konstatētos pārkāpumus, lielākajā daļā gadījumu (77 jeb 95 %) pārkāpumi labprātīgi novērsti;
* 20 gadījumos pieņemti saistoši lēmumi par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem, t. sk. 8 lēmumi par pārkāpumu pārtraukšanu un 12 lēmumu par administratīvā naudas soda piemērošanu saistībā ar normatīvajiem aktiem neatbilstošu reklāmu (5), negodīgu komercpraksi (3), klienta iemaksātās naudas drošības garantijas nenodrošināšanu (1), darbību bez licences patērētāju kreditēšanas jomā (2), PTAC kolektīvo interešu lēmuma nepildīšanu (1); 9 lēmumi pieņemti par administratīvā soda piemērošanu uzņēmumam, kas nav sniedzis pieprasīto informāciju PTAC;
* 125 gadījumos pieņemts lēmums par lietas izbeigšanu, tostarp aicinot pārkāpēju turpmāk ievērot normatīvo aktu prasības;
* 6 lietās, veicot pārrunas ar uzņēmējiem, tika panākts, ka tie piedāvā patērētājiem labvēlīgus risinājumus un (vai) nekavējoties novērš pārkāpumus;
* 1 lietā pēc PTAC ierosinājuma slēgta komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēja mājaslapa, kurā tika piedāvāti pakalpojumi, nenodrošinot klienta iemaksātās naudas drošības garantiju.

Lielākajā daļā lietu PTAC ir panācis labprātīgu pārkāpumu novēršanu, kas ir visefektīvākais pārkāpumu novēršanas veids, savukārt pieņemto lēmumu skaits ir būtiski samazinājies gan 2012., gan arī 2013. gadā.



Lai uzlabotu patērētāju tiesību ievērošanu konkrētā nozarē, PTAC 2013. gadā ir izstrādājis un apstiprinājis vairākas vadlīnijas patērētāju kreditēšanas jomā un kolektīvās iepirkšanās jomā.

**Lietu un labprātīgo risinājumu piemēri:**

2012. gadā PTAC konstatēja, ka UAB „Gelvora” attiecībā pret patērētājiem nekorekti interpretējis AS „GE Money” aizdevuma līgumā ietverto noteikumu par līgumsoda aprēķināšanas metodi maksājumu kavējumu gadījumā. Parādu piedziņas kompānija aprēķināja līgumsodu pēc līguma laušanas un visas atlikušās parāda summas pieprasīšanas, kas nebija noteikts AS „GE Money” līgumā. Pēc sarunām ar PTAC parādu piedzinējs 2013. gada februārī apņēmās veikt korektīvās darbības situācijas risināšanai: veikt līgumsodu pārrēķinus; turpmāk piemērot līgumsodu saskaņā ar aizdevumu līgumos noteiktajiem noteikumiem.

PTAC konstatēja, ka SIA „Igo Japiņa sporta aģentūra”, organizējot SEB Latvijas kalnu divriteņu maratonu, pasākuma nolikumā ir paredzējusi, ka, piesakoties maratonam interneta vietnē *www.velo.lv*, konkrētā laika periodā AS „SEB banka” klientiem pienākas 50 % atlaide. Pirms akcijas perioda beigām minētā akcija tika atcelta. Pēc PTAC iejaukšanās SIA „Igo Japiņa sporta aģentūra” atjaunoja sākotnēji paredzēto atlaidi, kā arī atmaksāja pārmaksāto naudas summu patērētājiem, kuri pieteicās maratonam un nesaņēma viņiem pienākošos atlaidi.

„EM Concert Ltd” pārstāvniecība Latvijā organizēja grupas „The Killers” koncertu Mežaparka lielajā estrādē Rīgā 2013. gada 26. jūnijā. Iesildošās grupas „James” koncerta apmeklētājiem, kuriem bija pretenzijas par grupas „James” nenotikušo koncertu, kompensēja nesniegtā pakalpojuma daļu, no iegādātās biļetes cenas atmaksājot kompensāciju 20 % apmērā.

2013. gada vidū AS „SEB banka” konstatēja kredīta likmju nosaukumu kļūdu kredītu līgumos ar ilgtermiņa eiro, ASV dolāru un Šveices franku procentu likmēm. Kļūdas rezultātā no patērētājiem bija prasīta un saņemta kredīta procentu maksa neatbilstoši līguma nosacījumiem. Sarunās tika panākts patērētājiem maksimāli labvēlīgs risinājums, un visiem (kopumā nedaudz vairāk nekā 3800) kļūdas seku skartajiem patērētājiem AS „SEB banka” apņēmās izmaksāt kompensāciju.

PTAC konstatēja, ka plaši tiek izplatītas elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēja SIA „Bite Latvija” reklāmas, kurās patērētājiem piedāvāts izmantot navigācijas sistēmu „Waze” bez maksas. Pārbaudot reklāmā sniegto informāciju un pa tālruni sazinoties ar uzņēmumu, tika secināts, ka minētais piedāvājums ir pieejams, lietojot noteiktus tarifu plānus, par ko informācija reklāmās netika sniegta. Pēc PTAC norādījuma uz minētās būtiskās informācijas noklusējumu SIA „Bite Latvija” nekavējoties patstāvīgi novērsa konstatēto pārkāpumu, sniedzot papildu informāciju par piedāvājuma ierobežojumiem visos reklāmas izplatīšanos avotos (drukātajās, vides, interneta, televīzijas u. c. reklāmās).

2013. gada 18. jūlijā PTAC pieņēma lēmumu Nr. E03-PTU-F94-10, ar kuru AS „4finance” piemēroja LVL 9000 naudas sodu un uzdeva nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kas izpaudās kā patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšana, pietiekami neizvērtējot patērētāju maksātspēju. Proti, PTAC konstatēja, ka AS „4Finance”, izsniedzot kredītu patērētājiem, nerēķinās ar patērētāju ienākumiem (vai patērētājam vispār ir ienākumi un kāds ir to apmērs), kā rezultātā kredīti tika izsniegti daudziem patērētājiem, kuri tos nespēj atmaksāt. Komersantam uzdots nekavējoties nodrošināt maksātspējas vērtēšanu atbilstoši likuma prasībām, tostarp uzsākt kredīta ņēmēju ienākumu pietiekamības izvērtēšanu pirms katra kredīta izsniegšanas, ja kredīts nav pakļauts likumā minētajiem izņēmumiem. AS „4Finance” PTAC pieņemto lēmumu ir izpildījusi.

 2013. gada 1. jūlijā PTAC pieņēma lēmumu Nr. E03-PTU-F47-7, ar kuru AS „4Finance” piemēroja LVL 3000 naudas sodu par negodīgu komercpraksi, izplatot reklāmas par iespēju sabiedrības klientiem, kuri ņems vismaz LVL 150 lielu kredītu, apmeklēt koncertu „Mīlestība īstajā brīdī”, kurā tika plānota daudzu Latvijā pazīstamu mākslinieku uzstāšanās. PTAC šādas reklāmas atzina par bezatbildīgu aizņemšanos veicinošām, jo patērētājs koncerta biļešu dēļ varēja pieņemt lēmumu ņemt kredītu, lai gan to nespēj atmaksāt vai arī tas viņam nemaz nav nepieciešams.

**Atbilstoši PTAC plānotajām prioritātēm 2013. gadā tika īstenoti šādi uzraudzības projekti:**

Laika posmā no 2012. gada 2. aprīļa līdz 2013. gada marta beigām tika īstenots uzraudzības projekts **„Līgumu noteikumu un komercprakses / reklāmas uzraudzība par precēm / pakalpojumiem, kas iegādāti ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas”**, pamatojoties uz PTAC apzinātajām problēmām konkrētajā nozarē un patērētāju saņemtajām sūdzībām.

**Projekta mērķis:** izvērtēt tādu komersantu īstenoto komercpraksi, kā arī patērētājiem piedāvātos līgumus, kuri piedāvā preces vai pakalpojumus ārpus to pastāvīgās tirdzniecības vietas, pievēršot īpašu uzmanību atteikuma tiesību nodrošināšanas informācijai.

**Veiktās darbības:** projekta ietvaros izvērtēja 7 sliekšņa tirdzniecības komersantu (nozares galveno uzņēmumu un uzņēmumu, par kuriem saņemts visvairāk sūdzību) ar patērētājiem noslēgtos līgumus, patērētājiem piedāvātos līgumu projektus un aktuālos patērētājiem adresētos piedāvājumu materiālus (reklāma, komerciālie paziņojumi u. c.). PTAC labprātīgi aicināja uzņēmumus novērst konstatētos pārkāpumus patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos un noslēgtajos līgumos, veica arī pārrunas ar vairākiem konkrētās nozares komersantiem.

**Galvenie konstatētie pārkāpumi** ir patērētāju atteikuma tiesību izmantošanas ierobežošana, kā arī tas, ka patērētājiem piedāvātajos līgumos nav norādīta visa normatīvajos aktos noteiktā informācija.[[1]](#footnote-1)

**Projekta rezultāti:** PTAC aktivitāšu rezultātā 6 komersanti ir novērsuši pārkāpumus, iesniedzot rakstveida apņemšanos nepiemērot netaisnīgos līguma noteikumus ar patērētājiem noslēgtajos līgumos, kā arī veikt labojumus patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos. Rakstveida apņemšanās ir pieejamas PTAC mājaslapas *www.ptac.gov.lv* sadaļā „Rakstveida apņemšanās”. Viens no galvenajiem uzraudzības projekta mērķiem konstatēt un novērst netaisnīgu līguma noteikumu iekļaušanu patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos un jau noslēgtajos līgumos, kas noslēgti ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas, ir pilnībā sasniegts, tādējādi uzlabojot patērētāju tiesību ievērošanas līmeni šajā nozarē. PTAC mājaslapas sadaļa „Kas jāzina par sliekšņa tirdzniecību” tika papildināta ar izstrādātajiem ieteikumiem patērētājiem.

PTAC piedalījās arī citās informēšanas aktivitātēs, sniedzot konsultāciju raksta „Kas ir sliekšņa tirdzniecība” sagatavošanai „Latvijas Vēstneša” portālam „Par likumu un valsti”, tas publicēts portālā *www.lvportals.lv* 2013. gada 6. septembrī.

Saņemot patērētāju sūdzības un apzinoties nozares problēmas, laika posmā no 2012. gada 2. aprīļa līdz 2013. gada jūlijam tika īstenots uzraudzības projekts **„Līgumu noteikumu un komercprakses / reklāmas uzraudzība automašīnu īstermiņa nomas pakalpojumu jomā”**.

**Projekta mērķis**: izvērtēt komersantu, kuri piedāvā īstermiņa (līdz vienam mēnesim) autonomas pakalpojumus, komercpraksi, patērētājiem piedāvātos līgumus.

**Veiktās darbības:** projekta ietvaros izvērtēti 11 komersantu ar patērētājiem noslēgtie līgumi un piedāvātie līgumu projekti, kā arī patērētājiem adresētie piedāvājumu materiāli (reklāma, komerciālie paziņojumi u. c.). Visos gadījumos uzņēmumi tika aicināti labprātīgi novērst konstatētos pārkāpumus noslēgtajos līgumos un piedāvātajos līgumu projektos.

**Galvenie konstatētie pārkāpumi** ir saistīti ar neproporcionāli lielu līgumsodu, pakalpojuma sniedzēja atbildības ierobežošanu attiecībā uz automašīnas tehnisko stāvokli un nepamatotu drošības naudas neatdošanu. Par patērētāju iemaksātās drošības naudas izmantošanu ir jānorāda, ka auto nomas pakalpojumu sniedzējs drīkst izlietot patērētāja skaidrā naudā iemaksāto drošības naudu vai uzsākt maksājumus no patērētāja autorizētā maksājumu konta tikai pēc tam, kad patērētājam ir sniegta pietiekama informācija par konkrētajiem izdevumiem, to apmēru un kad patērētājs tam ir piekritis. Tādējādi komersanti tika aicināti automašīnas nodošanas aktā fiksēt visus patērētāja pārkāpumus, norādot zaudējumu atlīdzības apmēru.

**Projekta rezultāti:** lielākā daļa komersantu PTAC iesniegusi rakstveida apņemšanās, labprātīgi apņemoties nepiemērot konstatētos netaisnīgos līguma noteikumus ar patērētājiem noslēgtajos līgumos, kā arī veikusi labojumus patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos.[[2]](#footnote-2) Divos gadījumos ir pieņemts lēmums, uzdodot uzņēmumam pārtraukt ar patērētājiem noslēgtos līgumus un grozīt tajos netaisnīgos līguma noteikumus.

Projekta ietvaros tika novērsta netaisnīgu līguma noteikumu iekļaušana patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos un netaisnīgu līguma noteikumu piemērošana ar patērētājiem jau noslēgtajos automašīnu īstermiņa nomas pakalpojumu līgumos. Vienlaikus tika konstatēti un novērsti Negodīgas komercprakses aizlieguma likumā noteiktie negodīgas komercprakses aizlieguma pārkāpumi, komercprakses īstenotājiem piedāvājot patērētājiem automašīnu īstermiņa nomas pakalpojumus. Tādējādi tika uzlabota patērētāju tiesību ievērošana šajā nozarē.

Projekta rezultātā PTAC papildināja mājaslapas sadaļu „Informācija patērētājam” ar 10 ieteikumiem īstermiņa auto nomai.

2013. gada 24. jūlijā PTAC mājaslapā ievietoja pārskatu par uzraudzības projektu.

2013. gada 26. jūnijā tika uzsākts uzraudzības projekts **„Komercprakses / reklāmas un līgumu noteikumu uzraudzība autoskolu pakalpojumu jomā”**.

**Projekta mērķis**: konstatēt un novērst Negodīgas komercprakses aizlieguma likumā noteiktā negodīgas komercprakses aizlieguma pārkāpumus, komercprakses īstenotājiem piedāvājot patērētājiem autoskolu pakalpojumus; veikt preventīvus pārkāpumu nepieļaušanas pasākumus, kā arī novērst netaisnīgu līguma noteikumu iekļaušanu patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos un jau noslēgtajos autoskolu pakalpojumu līgumos.

**Veiktās darbības:** projekta ietvaros no 15 projektā iekļautajiem autoskolu pakalpojumu sniedzējiem tika pieprasīti patērētājiem adresētie reklāmas materiāli, noslēgtie līgumi un līgumu projekti, uzsākta autoskolu pakalpojumu sniedzēju mājaslapu pārbaude, kā arī saņemto līgumu un autoskolu pakalpojumu sniedzēju komercprakses izvērtēšana.

**Galvenie konstatētie pārkāpumi** ir saistīti ar:

• līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības neievērošanu, piemēram, līgumā paredzot patērētājam papildu maksu par braukšanas instruktora maiņu;

• pakalpojuma sniedzēju pārāk plašajām tiesībām vienpusēji atkāpties no līguma. Šīs tiesības daudzos gadījumos nav konkrētas, patērētājiem saprotamas, samērīgas un izdarītajam pārkāpumam proporcionālas;

• neskaidru līguma noteikumu iekļaušanu līgumos, piemēram, patērētājam var nebūt saprotams, kādas ir visas ar pakalpojuma saņemšanu saistītās izmaksas, vai līgumā ir atrunāta un patērētājam ir saprotama kārtība, kādā tiek kārtoti autoskolas noteiktie eksāmeni, arī prasības, nosacījumi, braukšanas termiņš un datums, eksāmena derīguma termiņš utt.;

• līgumsoda vai cita veida kompensācijas maksas ietveršanu līgumā, piemēram, līgumsods vai cita veida kompensācija dažkārt ir neproporcionāli lieli, nav noteikti konkrēti un samērīgi gadījumi, kad piemērojama kompensācija vai līgumsods;

• MK 2010. gada 13. aprīļa noteikumos Nr. 358 „Noteikumi par transportlīdzekļu vadītāju apmācību un transportlīdzekļu vadītāju apmācības programmām” noteikto prasību neievērošanu, piemēram, līgumā netiek atspoguļoti tādi būtiski apmācības nosacījumi kā maksa par vienu braukšanas mācību stundu, nodarbību grafiks; netiek ievērota noteikumos noteiktā kārtība, ka mācību grupā reģistrēto personu drīkst atskaitīt no mācību grupas un svītrot no mācību grupas žurnāla tikai gadījumā, ja mācību grupā reģistrētā persona neapmeklē vairāk nekā 10 % konkrētajā mācību programmā noteiktā minimālā nodarbību skaita;

• maldinošas pakalpojuma cenu informācijas norādīšanu.

**Projekta rezultāti:** 4 lietās uzņēmumi ir labprātīgi apņēmušies nepiemērot PTAC konstatētos netaisnīgos līguma noteikumus ar patērētājiem jau noslēgtajos līgumos, kā arī veikt labojumus turpmāk patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos.[[3]](#footnote-3) 2014. gadā projekta īstenošana tiks turpināta.

2013. gada 29. aprīlī tika uzsākts uzraudzības projekts **„Līgumu noteikumu un komercprakses / reklāmas uzraudzība sadzīves atkritumu apsaimniekošanas jomā”**.

**Projekta mērķis:** konstatēt un novērst netaisnīgu līguma noteikumu iekļaušanu patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos un netaisnīgu līguma noteikumu piemērošanu ar patērētājiem jau noslēgtajos sadzīves atkritumu apsaimniekošanas līgumos. Izvērtējot sadzīves atkritumu apsaimniekotāju komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, galvenā uzmanība pievērsta tam, vai sadzīves atkritumu apsaimniekošanas pakalpojuma sniedzējs maksu par atkritumu apsaimniekošanu aprēķina atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajam (ievērojot patērēto atkritumu daudzumu).

**Veiktās darbības:** projekta ietvaros no 19 projektā iekļautajiem sadzīves atkritumu apsaimniekošanas pakalpojumu sniedzējiem tika pieprasīti patērētājiem adresētie reklāmas materiāli, noslēgtie līgumi un līgumu projekti, uzsākta sadzīves atkritumu apsaimniekošanas pakalpojumu sniedzēju mājaslapu pārbaude, kā arī saņemto līgumu un sadzīves atkritumu apsaimniekošanas pakalpojumu sniedzēju komercprakses izvērtēšana. Kopumā izvērtēti 14 sadzīves atkritumu apsaimniekošanas uzņēmumu piedāvātie līgumi un īstenotā komercprakse, aprēķinot maksu par atkritumu apsaimniekošanu. Visos gadījumos PTAC aicināja sadzīves atkritumu apsaimniekošanas pakalpojumu sniedzējus labprātīgi novērst konstatētos pārkāpumus patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos un noslēgtajos līgumos.

**Galvenie konstatētie pārkāpumi** ir saistīti ar:

• nepamatotu patērētāja likumīgo tiesību ierobežošanu, piesakot prasījumu par līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojumu, piemēram, nosakot, ka pretenzijas par sniegtā pakalpojuma kvalitāti tiek izskatītas, ja tās ir iesniegtas pakalpojuma sniedzējam rakstiski 24 stundu laikā pēc attiecīgā notikuma, kā arī piemērojot neproporcionāli lielu līgumsodu vai cita veida kompensāciju;

• pārāk plašām pakalpojuma sniedzēja tiesībām nesniegt sadzīves atkritumu apsaimniekošanas pakalpojumu, piemēram, patērētājam ir pienākums nodrošināt, lai sadzīves atkritumu izvešanas dienā pievedceļi ir tādā kārtībā, ka specializētā atkritumu izvešanas tehnika varētu piebraukt objektam, proti, ceļam jābūt iztīrītam 3 metru platumā taisnā ceļa posmā un 5 metru platumā pagriezienos; nekavējoties, bet ne vēlāk kā vienu dienu pirms atkritumu izvešanas dienas paziņot pakalpojuma sniedzējam par atkritumu izvešanas pārtraukšanas termiņu, ja pie konteineru laukumiem ir slēgta kustība; pakalpojuma sniedzējs nav atbildīgs par iesalušu sadzīves atkritumu konteineru iztukšošanu, kā arī pakalpojuma sniedzējs ir atbrīvots no pakalpojuma sniegšanas, ja sals ir lielāks par –20 °C;

• nevienlīdzīgu tiesību noteikšanu līgumslēdzējām pusēm, piemēram, nosakot, ka patērētājam ir saistoši pakalpojuma sniedzēja pakalpojuma izpildes gaitā veiktie pieraksti par papildapjomu, konteineru saturu, iztukšošanu ierobežojošajiem faktoriem un konteineru bojājumiem;

• neskaidru līguma noteikumu iekļaušanu patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos un ar patērētājiem jau noslēgtajos līgumos;

* nepareizu atkritumu apsaimniekošanas maksas aprēķināšanas kārtību, rēķinot pēc attiecīgajā īpašumā deklarēto personu skaita, nevis atkritumu daudzuma.

**Projekta rezultāti:** Lielākā daļa komersantu labprātīgi iesniegusi rakstveida apņemšanos nepiemērot PTAC konstatētos netaisnīgos līguma noteikumus ar patērētājiem jau noslēgtajos līgumos, kā arī veikusi labojumus turpmāk patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos. Ir novērstas arī PTAC konstatētās problēmas atkritumu apsaimniekošanas maksas aprēķināšanā.[[4]](#footnote-4) Tādējādi projekta mērķi ir sasniegti un patērētāju tiesību aizsardzība šajā nozarē ir būtiski uzlabota.

Projekta īstenošana tiks turpināta arī 2014. gadā, kad ir plānots sadarbībā ar VARAM izstrādāt patērētājiem un uzņēmējiem informatīvu materiālu par sadzīves atkritumu apsaimniekošanas līgumu izveidi.

Ievērojot patērētāju sūdzības un straujo sektora attīstību, laika posmā no 2012. gada līdz 2013. gada jūlijam tika īstenots uzraudzības projekts **„Komercprakses un līgumu noteikumu uzraudzība kolektīvās iepirkšanās tiešsaistes jomā”**. Kolektīvās iepirkšanās joma projekta ietvaros ir vērtēta plašā izpratnē, ar to saprotot arī tirdzniecību ar e-kuponu u. tml. līdzekļu starpniecību.

**Projekta mērķis**: izvērtēt kuponu mājaslapās īstenotās komercprakses atbilstību patērētāju tiesību aizsardzību regulējošo normatīvo aktu prasībām nolūkā konstatēt un novērst normatīvo aktu pārkāpumus, kā arī veikt preventīvus patērētāju tiesību aizsardzības pasākumus konkrētajā jomā.

**Veiktās darbības:** projekta īstenošanas gaitā PTAC izvērtēja 31 kolektīvās iepirkšanās mājaslapu, kurā patērētājiem piedāvāts iegādāties e-kuponus dažādu preču pirkšanai un pakalpojumu saņemšanai. PTAC projekta ietvaros veica pārbaudi, izvērtējot e-kuponu skaita samērojamības, piemēroto atlaižu, piedāvājumos norādīto preču un pakalpojumu cenu, piedāvājumu apraksta kvalitātes, darījumu drošības kontroles sistēmas, kā arī atteikuma tiesību izmantošanas un patērētāju sūdzību izskatīšanas iespēju nodrošināšanas atbilstību. PTAC konstatēja neatbilstības visās izvērtētajās mājaslapās. Lai novērstu pārkāpumus, PTAC visos gadījumos sazinājās ar e-kuponu pārdevējiem, ierosināja labprātīgi novērst mājaslapās konstatētos pārkāpumus, kā arī pieprasīja lietu izpētei nepieciešamo informāciju.

PTAC sadarbībā ar Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju veica pētījumu, lai pārbaudītu, vai pilnībā tiek nodrošinātas normatīvajos aktos noteiktās patērētāju tiesības, iegādājoties produktus kolektīvās iepirkšanās mājaslapās. Pētījuma ietvaros tika pārbaudīta patērētāju tiesību ievērošana 10 populārākajās kolektīvās iepirkšanās mājaslapās, veicot kontrolpirkumus, lai izvērtētu patērētājiem sniegtās informācijas atbilstību un pārbaudītu patērētāju likumīgo atteikuma tiesību izmantošanu (gan kuponiem, gan precēm), kā arī aptaujāti patērētāji par iepirkšanos konkrētā veida portālos. Galvenie pētījuma ietvaros konstatētie pārkāpumi ir saistīti ar darījumu apliecinošu dokumentu neizsniegšanu, neskaidras informācijas sniegšanu atsevišķos gadījumos (piemēram, par piedāvāto produktu, par sūdzību izskatīšanas kārtību), kā arī patērētāja samaksātās naudas summas savlaicīgu neatmaksāšanu atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā.

**Visbiežāk konstatētie pārkāpumi** mājaslapās ir šādi:

* nav sniegta vai ir sniegta nepilnīga informācija par e-kupona pārdevēju un (vai) preces pārdevēju (pakalpojuma sniedzēju);
* nav sniegta vai ir sniegta neatbilstoša informācija par patērētāja atteikuma tiesībām;
* ir sniegta neskaidra informācija par kupona izmantošanas termiņu;
* ir sniegta maldinoša informācija par piedāvātās preces (pakalpojuma) cenu un piemēroto atlaidi, tostarp piedāvājumos nevar konstatēt regulāro preces (pakalpojuma) cenu;
* ir sniegta maldinoša informācija par vidējo akcijas norises laiku (periodu, kad var iegādāties kuponu) un piemērotās atlaides lielumu;
* nav sniegta informācija par patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtību;
* ir piedāvāti netaisnīgi, kā arī neskaidri līguma noteikumi, piemēram, samazināta e-kupona pārdevēja atbildība; e-kupona pārdevējam paredzētas tiesības vienpusēji mainīt līguma noteikumus / piedāvājumu saturu un noteikumus; paredzētas tiesības pārtraukt akciju jebkurā laikā; nav ievēroti noteikumi par personas datu nodošanu trešajām personām; ir nekonkrēti komerciālo paziņojumu turpmākās sūtīšanas noteikumi u. c.;
* nav nodrošināta līguma noteikumu saglabāšanas iespēja;
* atsevišķos gadījumos pirms e-kupona iegādes procesa uzsākšanas netiek sniegta informācija, vai piedāvātajā cenā ir iekļauts PVN;
* atsevišķos gadījumos mājaslapā izteikti speciālie piedāvājumi, kuru norādītais akcijas termiņš ir beidzies un kuru pasniegšanas veids maldina vai var maldināt patērētājus.

**Projekta rezultāti:** 21 gadījumā mājaslapās konstatētās neatbilstības ir novērstas labprātīgi; 9 lietu izskatīšana tika izbeigta, jo pēc PTAC darbībām mājaslapā tika mainījusies informācija, patērētājiem netika izteikti piedāvājumi vai mājaslapas tika slēgtas; 1 lietā PTAC pieņēma lēmumu pārkāpējam piemērot naudas sodu un uzdot izbeigt negodīgu komercpraksi.

Izvērtējot iegūto informāciju, PTAC izstrādāja un 2014. gada 1. jūlijā apstiprināja „Vadlīnijas godīgas komercprakses īstenošanai kolektīvās iepirkšanās jomā”. Vadlīnijas palīdzēs kolektīvās iepirkšanās komercprakses īstenotājiem izprast galvenās normatīvo aktu prasības, lai pret patērētājiem nepieļautu negodīgas darbības un (vai) bezdarbību, tostarp nepiemērotu netaisnīgus līguma noteikumus. Šajā dokumentā aptvertas galvenās godīgas komercprakses īstenošanas prasības, īpašu uzmanību veltot būtiskās informācijas nodrošināšanai, netaisnīgiem līguma noteikumiem un tehnisko noteikumu izpildei atbilstoši profesionālās rūpības prasībām. Vadlīnijās ir atspoguļoti izplatītākie pārkāpumi un iespējamie to novēršanas (nepieļaušanas) risinājumi. Atsevišķa vērība veltīta kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem šo pakalpojumu specifikas dēļ. Veicinot patērētāju informētības līmeņa paaugstināšanu, PTAC izstrādāja un publicēja mājaslapā padomus patērētājiem, iegādājoties preces un pakalpojumus kolektīvās iepirkšanās (kuponu) portālos.

Lai izvērtētu, vai konkrētās nozares komersanti ievēro vadlīnijās ietvertos pamatprincipus, 2014. gadā tiks turpināta šīs jomas uzraudzība.

2013. gadā PTAC uzsāka īstenot projektu par **komercpraksi, piedāvājot patērētājiem uztura bagātinātājus**.

**Projekta mērķis**: izvērtēt komercprakses atbilstību patērētāju tiesību aizsardzību regulējošo normatīvo aktu prasībām uztura bagātinātāju jomā, novēršot konstatētos pārkāpumus. Galvenais mērķis ir panākt, lai patērētāji netiktu maldināti ar uztura bagātinātāju piedāvājumiem un saņemtu patiesu informāciju par to īpašībām.

**Veiktās darbības:** kopš 2013. gada februāra PTAC pastiprināti veica monitoringu gan tiešsaistes vidē, gan ārpus tās. Izvērtējot komercpraksi uzņēmumos, kuri patērētājiem piedāvā uztura bagātinātājus, uzsāktas 24 lietas. PTAC visos gadījumos sazinājās ar komersantiem, lai novērstu pārkāpumus, pieprasot lietu izpētei nepieciešamo informāciju un aicinot labprātīgi novērst mājaslapās konstatētos pārkāpumus. PTAC veica pārrunas ar nozares komersantiem, skaidrojot normatīvo aktu prasības.

**Galvenie konstatētie pārkāpumi** ir saistīti ar maldinošu un profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, uztura bagātinātājiem piedēvējot īpašības, kas tiem nepiemīt. Konkrētie produkti ir pārtikas produkti, tomēr netiek ievēroti normatīvajos aktos (tostarp ES regulās) paredzētie noteikumi par veselīguma norāžu izmantošanu. PTAC ir konstatējis arī gadījumus, kad patērētājiem tiek piedāvāti noteiktajā kārtībā nereģistrēti uztura bagātinātāji. PTAC vairākkārt ir aicinājis patērētājus būt īpaši vērīgiem, iegādājoties šāda veida produktus.

Piemēram var minēt šādus reklāmās lietotos paziņojumus, piedēvējot nepatiesas īpašības uztura bagātinātājiem:

*„Haizivju aknu eļļu, iepriekš konsultējoties ar ārstu, mēdz lietot arī krūts vēža, zarnu vēža, plaušu un priekšdziedzera vēža profilakses nolūkos.”*

*„Spēcina organisma imūno sistēmu, dabisks antioksidants, kas iedarbojas uz vīrusiem un baktērijām. Propolisam piemīt antibakteriāla, pretvīrusu, pretsēnīšu, pretiekaisuma un spazmolītiska darbība. Propolisu lieto pie brūcēm, arī strutainām, pie herpētiskiem izsitumiem mutes dobumā, tonsilīta, faringīta, laringīta, stomatīta ārstēšanā, iekšķīgi pie gripas; ausu slimībās, gastroenteroloģisko, ginekoloģisko slimību, artrīta ārstēšanā u. c. Propoliss pazemina asins recēšanu, asinsspiedienu un holesterīna daudzumu un darbojas kā antioksidants, tāpēc to ir lietderīgi izmantot pie sirds un asinsvadu slimībām. Tāpat propolisu lieto pie acu saslimšanām un tuberkulozes.”*

*„Koenzīmam Q10 piemīt antioksidanta īpašības, kas aizsargā pret cilvēka organisma pavājināšanos, ko izraisa brīvie radikāļi, palīdz nodrošināt enerģiju regulārai sirds muskulatūras darbībai un novērst tās vājināšanos, svarīgs veselu zobu un smaganu saglabāšanai, pozitīvi ietekmē vielmaiņu, labvēlīgi ietekmē fiziskas aktivitātes.”*

*„SOLURO dzērveņu koncentrāts labvēlīgi ietekmē urīnceļu veselību. Interesanti, ka urīnceļu ārstēšana ar dzērveņu preparātiem tiek uzskatīta par drošāku nekā ar antibiotikām. SOLURO ir piemērots lietošanai cilvēkiem pie urīnceļu infekcijām, nierakmeņu veidošanās profilaksei, pie dzimumorgānu herpes infekcijas, pie urīna nesaturēšanas, palielinātas prostatas, ja iepriekš bijusi kāda nieru slimība (urinēšanas traucējumi, atplūdi, urīntrakta patoloģija).*

*Benzoskābei ir antiseptiska un fungicīda darbība. Tā nomāc patogēnā mikroorganisma fermentatīvo sistēmu un ietekmē baktēriju šūnu membrānas. Iekļūstot šūnā, samazina tās iekšējās vides pH, kas palēnina mikroorganisma attīstību, kā rezultātā tas iet bojā.”*

PTAC ir atzinis šādu komercpraksi par negodīgu, un iestādes darbības rezultātā šādi paziņojumi vairs netiek izplatīti.

**Projekta rezultāti:** 16 lietu izskatīšana ir pabeigta: pēc veiktās izpētes 3 gadījumos pārkāpumi netika konstatēti, 9 gadījumos ir izteikts ierosinājums veikt labprātīgas darbības pārkāpumu novēršanai, 4 lietu izskatīšana ir pabeigta, pēc izteiktā ierosinājuma komercprakses īstenotājiem labprātīgi pilnībā novēršot pārkāpumus; 1 gadījumā PTAC, konstatējot pārkāpumus un izmantojot Eiropas Patērētāju aizsardzības sadarbības sistēmu (*CPCS*), nosūtīja pieprasījumu kompetentajai Lietuvas iestādei, kas pārkāpējam piemēroja administratīvo sodu; 8 lietas ir pabeigtas, pēc PTAC iejaukšanās uzņēmējiem labprātīgi novēršot pārkāpumus. Pārējos gadījumos lietu izpēte turpinās, komercprakses īstenotājiem ir pieprasīta lietu izskatīšanai nepieciešamā informācija.

Kopumā PTAC darbības rezultātā komercprakses īstenošana uztura bagātinātāju piedāvājumos ir uzlabojusies, komersanti ir kļuvuši informētāki par normatīvo aktu prasībām. Tomēr, ievērojot konstatētos pārkāpumus un jomas ietekmi uz patērētāju veselību, PTAC turpinās šīs jomas komercprakses uzraudzību arī 2014. gadā.

2013. gada 7. maijā tika uzsākts īstenot uzraudzības projektu **„Cenu salīdzināšanas mājaslapās īstenotās komercprakses uzraudzība”**.

**Projekta mērķis**: uzraudzīt komercpraksi, izvērtējot populārākās Latvijas interneta cenu salīdzināšanas mājaslapas un novēršot konstatētos pārkāpumus, uzlabot patērētāju aizsardzību un preču un pakalpojumu objektīvu salīdzināmību e-komercijas vidē.

**Veiktās darbības:** projekta ietvaros ir izvērtētas 12 cenu salīdzināšanas mājaslapas. 6 uzsāktajās lietās ir vērtēta cenu salīdzināšanas vietņu uzturētāju komercprakses atbilstība, bet pārējās 6 lietas ir uzsāktas, pirmšķietami konstatējot pārkāpumus, kas saistīti ar tirgotāju īstenoto komercpraksi, preču piedāvājumam izmantojot cenu salīdzināšanu interneta mājaslapās. Lietu izpētes ietvaros galvenā uzmanība tika pievērsta informācijai par vietnes uzturētāju (informācijas sabiedrības pakalpojumu sniedzēju) un tā rīcības atbilstībai profesionālās rūpības prasībām, nodrošinot tiešsaistes cenu salīdzināšanas pakalpojumus patērētājiem, piemēram, izvērtējot, kādā veidā un pēc kādiem kritērijiem patērētājiem tiek nodrošināta vietnē piedāvāto cenu salīdzināmība; vai un kādā veidā tiek kontrolēta vietnē izvietoto preču un pakalpojumu piedāvājumu atbilstība; vai cenu salīdzināšanas vietnēs izvietoto piedāvājumu cenās ir iekļautas preču piegādes izmaksas un kādā veidā patērētāji tiek informēti par preču piegādes un citām pasūtījuma noformēšanas un izpildes izmaksām u. c.

Lai veiktu pilnīgu un vispusīgu lietu izpēti, PTAC sazinājās ar komercprakses īstenotājiem, lai iegūtu lietu izskatīšanai nepieciešamo informāciju un pierādījumus. 2014. gadā projekta īstenošana tiks turpināta.

PTAC 2012. gadā uzsāka un 2013. gadā turpināja uzraudzības projektu **„Līgumu noteikumu un komercprakses / reklāmas uzraudzība saistībā ar patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu ievērošanu patērētāju kreditēšanas jomā”**.

**Projekta mērķis**: konstatēt un novērst Negodīgas komercprakses aizlieguma likumā noteiktos pārkāpumus tādu uzņēmumu komercpraksē, kuri piedāvā patērētājiem kreditēšanas pakalpojumus, vēršot uzmanību uz netaisnīgu līguma noteikumu iekļaušanu patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos un to piemērošanu jau noslēgtajos līgumos ar patērētājiem.

**Veiktās darbības:** saistībā ar patērētāju kreditēšanas jomu 2012. gada beigās un 2013. gadā tika uzsāktas 32 administratīvās lietas. Uzsākto lietu ietvaros tika izvērtētas patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju izplatītās reklāmas, īpašu uzmanību pievēršot tām, kas varētu veicināt bezatbildīgu aizņemšanos. Tika izvērtēti patērētāju līgumi un kredītu devēju (gan nebanku kreditētāju, gan kredītiestāžu) sniegtā pirmslīguma informācija.

Saistībā ar konstatētajām problēmām kredītiestāžu līgumu projektos un standartinformācijas veidlapās, PTAC pārstāvji 2013. gada 12. martā tikās ar Latvijas Komercbanku asociācijas pārstāvjiem, pārrunājot galvenās projekta ietvaros konstatētās problēmas.

**Galvenie konstatētie pārkāpumi** ir saistīti ar negodīgas komercprakses īstenošanu, pieļaujot profesionālai rūpībai neatbilstošu komercpraksi: nepietiekami izvērtējot patērētāja maksātspēju pirms patērētāja kreditēšanas līguma noslēgšanas, ar patērētājiem noslēgtajos līgumos iekļaujot netaisnīgus līguma noteikumus, maldinot par līgumā norādīto procentu likmi, kā arī izplatot kreditēšanas reklāmas, kuras veicina bezatbildīgu aizņemšanos.

**Uzsākto lietu ietvaros:**

* komersants atzina konstatēto pārkāpumu, labprātīgi novēršot profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, izsūtot parādniekiem vēstules, uz kurām norādīta informācija „Brīdinājums” vai „Atgādinājums”, tādējādi paužot, ka vēstules adresāts ir parādnieks;
* novērsta platformu *peer-to-peer* darbība Latvijā, PTAC informējot par konkrētas mājaslapas neatbilstību normatīvo aktu prasībām, kā arī sniedzot vairākām privātpersonām skaidrojumu par šādu platformu prettiesiskumu. Rezultātā komersants labprātīgi slēdza piekļuvi mājaslapai;
* 2013. gada 1. jūlijā ir pieņemts lēmums, ar kuru AS „4finance” piemērots LVL 3000 administratīvais sods par negodīgu komercpraksi, veicinot patērētāju bezatbildīgu aizņemšanos un motivējot patērētāju pieņemt nepārdomātu lēmumu kredīta saņemšanai (koncerts „Mīlestība īstajā brīdī”);
* 2013. gada 18. jūlijā ir pieņemts lēmums, ar kuru AS „4finance” piemērots LVL 9000 administratīvais sods, uzdodot nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi. Rezultātā komersants uzsāka katra kredīta ņēmēja maksātspējas izvērtēšanu pirms katra kredīta izsniegšanas;
* pēc PTAC aicinājuma vairākas kapitālsabiedrības labprātīgi pārtrauca izplatīt normatīvajiem aktiem neatbilstošas patērētāju kreditēšanas reklāmas, tādējādi novēršot negodīgas komercprakses īstenošanu.

**Piemēram, labprātīgi pārtraukts izplatīt reklāmas, kuras veicina bezatbildīgu aizņemšanos:**



* 2013. gada 12. septembrī SIA „IMIS” valdes priekšsēdētājam piemērots administratīvais sods LVL 200 apmērā un 2013. gada 5. decembrī SIA ,,ALLS UN KO” valdes loceklim – LVL 300 apmērā par komercdarbības uzsākšanu bez speciālas atļaujas (licences), ja tās nepieciešamību nosaka likums.

**PTAC, ievērojot patērētāju kreditēšanas jomā konstatētās problēmas un tendences:**

* ir izstrādājis, 2013. gada 16. augustā apstiprinājis un publicējis vadlīnijas „Patērētāju spējas atmaksāt kredītu novērtēšana kredītu devējiem, kas neatbilst kredītiestādes statusam”, lai uzlabotu maksātspējas izvērtēšanu, it īpaši ātro kredītu sektorā. Vadlīnijās ir informācija par piemērojamajām prasībām kredītvēstures izvērtēšanas analīzei, ienākumu un izdevumu attiecībai, risku analīzei un novēršanai, kā arī PTAC viedoklis par aizdevuma atmaksas termiņa pagarināšanas principiem, patērētāja profilu, informācija par kredīta mērķu noteikšanu un citu informācija;
* ir izstrādājis, 2013. gada 3. septembrī apstiprinājis un publicējis „Vadlīnijas godīgas komercprakses īstenošanai patērētāju kreditēšanas jomā”, lai novērstu negodīgas komercprakses īstenošanu patērētāju kreditēšanas reklāmas jomā. Vadlīnijās ir informācija par piemērojamajām prasībām kreditēšanas reklāmai, kredītu starpnieku reklāmām, kā arī PTAC viedoklis par prasībām reklāmu noformēšanai un izplatīšanai, ieteikumi bezatbildīgas aizņemšanās veicināšanas novēršanai, konkrētu piemēru analīze ar normatīvajiem aktiem atbilstošiem un neatbilstošiem piemēriem;
* nebanku kredītdevēju pārlicencēšanas procesa ietvaros PTAC ir aicinājis kapitālsabiedrības izstrādāt maksātspējas izvērtēšanas kārtību atbilstoši vadlīnijām „Patērētāju spējas atmaksāt kredītu novērtēšana kredītu devējiem, kas neatbilst kredītiestādes statusam” un apņemties tās ieviest praksē līdz vadlīnijās noteiktajam termiņam (31.12.2013.). Visas kapitālsabiedrības ir precizējušas maksātspējas izvērtēšanas kārtību;
* PTAC sadarbībā ar EM ir aicinājis kredītu devējus nepiemērot pret patērētājiem, kuru maksātspējas izvērtēšana nav notikusi atbilstoši, līgumsodu, kā arī nepielietot citus līdzekļus, kuri palielina patērētāja kredīta pamata summas maksājumus, gadījumos, kad patērētāju maksātspēja nav izvērtēta vai izvērtēta nepietiekami;
* par konstatētajām tendencēm kreditēšanas reklāmas kampaņās PTAC sadarbībā ar EM ir informējis Latvijas Reklāmas asociāciju un lielākos masu medijus ar mērķi preventīvi novērst pārkāpumus;
* PTAC ir organizējis 5 seminārus pašvaldību un Valsts policijas darbiniekiem par licencēto un nelicencēto kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju (pret kustamas mantas ķīlu) uzraudzību, līdz ar to pašvaldības un Valsts policijas pārstāvji varēs pilnvērtīgi sadarboties ar PTAC pārkāpumu novēršanā.

Veikto pasākumu rezultātā ir panākti būtiski uzlabojumi patērētāju kreditēšanas jomas normatīvo aktu ievērošanā. Arī 2014. gadā šai jomai tiks pievērsta pastiprināta uzmanība.

**Līguma noteikumu un klienta iemaksātās naudas drošības garantiju uzraudzība**

2013. gadā PTAC īpašu uzmanību pievērsa tiešsaistē, proti, kolektīvās iepirkšanās portālos, piedāvātajiem kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem ar mērķi novērst gadījumus, kad pakalpojumu sniedzējs nav nodrošinājis klienta iemaksātās naudas drošības garantiju, kā arī novērst negodīgas komercprakses pārkāpumus un līguma noteikumu pārkāpumus.

**Veiktās darbības un sasniegtie rezultāti:** PTAC uzsāka 2 administratīvās lietas un 1 administratīvā pārkāpuma lietu. Vienā gadījumā PTAC darbības rezultātā serveris ir bloķējis kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja mājaslapu, kurā tika piedāvāti pakalpojumi, nenodrošinot klienta iemaksātās naudas drošības garantiju. Uzsāktās administratīvā pārkāpuma lietas ietvaros tūrisma pakalpojumu sniedzējam par klienta iemaksātās naudas drošības garantijas nenodrošināšanu piemērots administratīvais naudas sods LVL 1000 apmērā.

Vienlaikus ir izvērtēti autobusu tūroperatoru grupas patērētājiem piedāvātie standarta līgumu projekti, aicinot visus grupā iesaistītos uzņēmumus grozīt un precizēt līgumus. Atbilstoši PTAC norādījumiem līguma projektos veikti precizējumi.

Apzinot galvenās problēmas saistībā ar tūrisma (komplekso tūrisma) pakalpojumu pirkumiem kolektīvās iepirkšanās mājaslapās, piemēram, maldinoši piedāvājumu apraksti, norādītās cenas neatbilstība, atlaides un to norādīšana, 2013. gada 14. martā PTAC rīkoja tikšanos ar kolektīvās iepirkšanās portālu pārstāvjiem par tūrisma pakalpojumu piedāvājumiem kuponu mājaslapās un ar šo pakalpojumu saistītajiem problēmjautājumiem. Aktivitātes rezultātā ir izstrādāta atsevišķa sadaļa par tūrisma (kompleksajiem tūrisma) pakalpojumiem dokumentā „Vadlīnijas godīgas komercprakses īstenošanai kolektīvās iepirkšanās jomā”.

Saistībā ar konstatētajām problēmām un nepilnībām kolektīvās iepirkšanās portālos PTAC 2014. gadā atkārtoti pārbaudīs kolektīvās iepirkšanās mājaslapu tūrisma un komplekso tūrisma pakalpojumu piedāvājumus, tostarp pārbaudot, vai ir ievērotas vadlīnijās izteiktās norādes.

Kopā ar EM tika sagatavota vēstule visiem tūrisma operatoriem, kuriem sistēmā *TATO* nebija ieraksta par spēkā esošu klienta iemaksātās naudas drošības garantiju. PTAC kopā ar EM plāno turpināt darbu efektīvākas klienta iemaksātās naudas drošības garantiju uzraudzības sistēmas izveidē. Šim nolūkam sniegti vairāki priekšlikumi EM.

**Patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem un parāda ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem izsniegto licenču skaits**

2013. gadā ir saņemti 52 iesniegumi speciālās atļaujas (licences) pārreģistrācijai patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai: 51 lietā ir pieņemts lēmums pārreģistrēt speciālo atļauju patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai, 1 lietā lēmums par licences pārreģistrāciju pieņemts 2014.gadā. Vienlaikus saņemti 2 jauni iesniegumi speciālās atļaujas (licences) saņemšanai, kurās pieņemti 2 lēmumi par jaunas licences izsniegšanu, kā arī pieņemti 5 lēmumi par speciālās atļaujas (licences) grozīšanu.

Valsts budžetā ir iemaksāta valsts nodeva LVL 520 000 apmērā par speciālās atļaujas (licences) pārreģistrāciju un LVL 100 000 apmērā par jaunas speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu.

2013. gadā ir saņemti 22 iesniegumi jaunas speciālās atļaujas (licences) izsniegšanai ārpustiesas parāda atgūšanas pakalpojumu sniegšanai: 21 lietā pieņemts lēmums par speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu, savukārt 1 lietas izskatīšana tiks turpināta 2014. gadā.

Tādējādi valsts budžetā ir iemaksāta valsts nodeva LVL 55 000 apmērā par jaunas speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu.

2012. gada 11. decembrī stājās spēkā Parādu ārpustiesas atgūšanas likums, savukārt uz likuma pamata izdotie 29.01.2013. MK noteikumi Nr. 64 „Parāda atgūšanas pakalpojuma sniedzēju licencēšanas kārtība” un 29.01.2013. MK noteikumi Nr. 61 „Noteikumi par parāda atgūšanas izdevumu pieļaujamo apmēru un izdevumiem, kuri nav atlīdzināmi” stājās spēkā 2013. gada 1. februārī. PTAC sagatavoja un ievietoja PTAC mājaslapā biežāk uzdoto jautājumu un atbilžu dokumentu, informāciju par iesniegumu licences saņemšanai un informāciju par regulējumu. Minētās informācijas mērķis ir informēt parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzējus par jauno regulējumu un licences saņemšanas prasībām.

**Pārrobežu pārkāpumu novēršana patērētāju tiesību aizsardzības jomā**

Patērētāju aizsardzības sadarbības sistēmas (*CPCS*), 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, ietvaros 2013. gadā PTAC:

• ir nosūtījis 5 ziņojumus par darbību veikšanas pieprasījumu: 4 ziņojumus Lietuvas kompetentajai iestādei saistībā ar konstatētajiem pārkāpumiem distances tirdzniecības un e-komercijas (aviobiļešu tirdzniecība tiešsaistē), patērētāju kreditēšanas pakalpojumu, elektronisko sakaru pakalpojumu jomā, kā arī īstenoto komercpraksi, piedāvājot uztura bagātinātāju; 1 ziņojumu Polijas kompetentajai iestādei saistībā ar īstenoto komercpraksi uztura bagātinātāju jomā. 3 lietas atrodas izskatīšanas stadijā, 2 lietās pārkāpumi ir novērsti un pārkāpējiem piemērots sods;

• ir nosūtījis 1 informācijas pieprasījuma ziņojumu Francijas kompetentajai iestādei saistībā ar komercprakses lietas izvērtēšanu uztura bagātinātāju jomā. Lietas izskatīšanai nepieciešamā informācija tika saņemta;

• ir saņēmis 4 darbību veikšanas pieprasījumus: 1 pieprasījumu no Bulgārijas kompetentās iestādes saistībā ar Latvijas uzņēmuma īstenoto komercpraksi, piedāvājot mobilā satura pakalpojumus, kā arī 3 pieprasījumus no Igaunijas kompetentās iestādes par iespējamu īstenotu negodīgu komercpraksi uztura bagātinātāju, aviopakalpojumu un elektronisko sakaru pakalpojumu jomā. 2 gadījumos saistībā ar saņemto pieprasījumu lietas izskatīšana ir izbeigta pierādījumu trūkuma dēļ, tādējādi nekonstatējot pārkāpumus, 1 gadījumā pārkāpums ir novērsts labprātīgi, 1 lieta atrodas izskatīšanas procesā.

Uzraudzības iestāžu sadarbība pārrobežu lietās ir ļāvusi novērst pārrobežu pārkāpumus, kā arī nodrošinājusi iespēju iegūt lietu izskatīšanai nepieciešamo informāciju.

### 2.3.2. Preču un pakalpojumu uzraudzība

2013. gadā ir realizēti 8 drošuma un atbilstības uzlabošanas projekti šādās jomās: būvizstrādājumu, transportējamo spiedieniekārtu, elektropreču, mašīniekārtu, IAL, rotaļlietu, vispārējo preču un pakalpojumu drošums. Papildus tika realizēts eiro cenu uzraudzības projekts.

2013. gadā ir veiktas 916 preču un pakalpojumu atbilstības būtiskajām prasībām pārbaudes un pārbaudīti 866 dažādu preču modeļi. Tirgus situācijas izpētei tika veikti 305 apsekojumi prioritārajos uzraudzības virzienos.

Eiro cenu uzraudzības projekta ietvaros 2013. gadā PTAC un Patērētāju interešu aizstāvības asociācija veica 11 533 pārbaudes.

2013. gadā ir veikta 195 preču paraugu ekspertīze; ir konstatēta 86 modeļu (44 %) neatbilstība būtiskajām prasībām.

PTAC sadarbībā ar VID Muitas pārvaldi ir veicis preču kontroli uz robežas, pārbaudot 1136 preču modeļu atbilstību normatīvo aktu prasībām; ir konstatēta 858 modeļu neatbilstība normatīvo aktu prasībām.

**1) Būvizstrādājumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts**

*Būvizstrādājumu – apkures sistēmas sildķermeņu (radiatoru un konvektoru) – drošuma un atbilstības uzlabošanas apakšprojekts*

Vides problēmu un pieaugošo komunālo maksājumu dēļ sabiedrībā palielinās interese par ēku energoefektivitātes līmeņa paaugstināšanu. Palielinoties energoefektivitātes pasākumu skaitam, arvien vairāk tiek renovētas un rekonstruētas arī ēku apkures sistēmas. Sildķermeņi (radiatori un konvektori) ir būtisks apkures sistēmas elements, tāpēc PTAC būvizstrādājumu jomu ir noteicis par vienu no apakšprioritātēm un ir uzsācis pārbaudīt tirgus piedāvājumu un preču atbilstību normatīvo aktu prasībām.

Apakšprojekta ietvaros pārbaudīti 26 komersanti – 1 ražotājs, 12 izplatītāju, 3 importētāji, kopā pārbaudot 37 modeļus, no kuriem 35 modeļiem konstatētas neatbilstības. Apakšprojekta ietvaros veikti 12 apsekojumi. Visbiežāk sastopamās neatbilstības ir saistītas ar atbilstības deklarācijām: tās nav pieejamas tirdzniecības vietās (63 % gadījumu) vai ir svešvalodā (26 % gadījumu).

Pie viena no izplatītājiem tika apturēta 20 modeļu (68 vienības) realizācija, no tiem 9 modeļi ražoti Turcijā, 11 – Itālijā. Pēc atbilstību apliecinošo dokumentu – atbilstības deklarācijas, kas pamatota ar tipa sākotnējās testēšanas pārskatu, – saņemšanas realizācija tika atļauta.

Apakšprojekta ietvaros konstatētās neatbilstības ir novērstas, un, veicot atkārtotus tirgus uzraudzības pasākumus, netika konstatēti radiatori vai konvektori, kuriem nebūtu veikta normatīvo aktu prasībām atbilstoša atbilstības novērtēšana.

*Būvizstrādājumu – dūmu signalizācijas ierīču – drošuma un atbilstības uzlabošanas apakšprojekts*

Apakšprojekta mērķis ir pārbaudīt, vai dūmu trauksmes ierīcēm ir veikta normatīvajos aktos noteiktā atbilstības novērtēšanas procedūra un vai prece ir nodrošināta ar piemērotiem atbilstību apliecinošiem dokumentiem un marķējumu.

Apakšprojekta ietvaros pārbaudīti 19 komersanti: veikti 7 apsekojumi un 12 pārbaudes, pārbaudīti 9 modeļi. 56 % pārbaudīto modeļu ir ražoti ES, pārējie – Ķīnā. Visiem pārbaudītajiem modeļiem ir konstatētas dažāda rakstura neatbilstības: prece nav nodrošināta ar atbilstības deklarāciju, deklarācija neatbilst normatīvo aktu prasībām, deklarācija un instrukcija ir svešvalodā. Visas dūmu detektoru modeļiem konstatētās neatbilstības ir novērstas, izņemot vienu modeli (izcelsmes valsts – Polija), kas tika izņemts no tirgus un nosūtīts atpakaļ ražotājam.

Saņēmis ugunsaizsardzības signalizācijas projektētāja sūdzību, ka Latvijas tirgū tiek piedāvātas nesertificētas signalizācijas ierīces, PTAC veica papildu pārbaudes pie 2 komersantiem, kā rezultātā 773 ierīces (vienības) tika izņemtas no tirgus. Tā kā preces ir ievestas no Polijas, PTAC par konstatētajām neatbilstībām ir informējis Polijas kompetento iestādi.

*Būvizstrādājumu – mūra bloku – drošuma un atbilstības uzlabošanas apakšprojekts*

Ēkas ārsienu materiālu izvēle ir vienlīdz svarīga gan daudzdzīvokļu vairākstāvu ēkām, gan individuāli būvējamām ģimenes mājām, tāpēc tā interesē gan dzīvokļu īpašniekus, gan būvniekus, gan arī pašvaldības, ietverot gan resursus, gan iedzīvotāju komfortu un veselību. Ievērojot būvniecības apjomu un piedāvāto materiālu klāstu, PTAC veica mūra bloku pārbaudi: vai tiem tiek veikta atbilstoša atbilstības novērtēšanas procedūra un ir noteikti tādi būtiskie būvizstrādājuma parametri kā mehāniskā pretestība, stabilitāte un ugunsdrošība.

Apakšprojekta ietvaros pārbaudīti gāzbetona mūra bloki, keramzītbetona mūra bloki un keramikas mūra bloki.

Pārskata periodā veikti 13 apsekojumi un 16 pārbaudes, kuru laikā pārbaudīti 14 modeļi, no kuriem 12 konstatētas neatbilstības.

Pēc veiktajām pārbaudēm ir redzams, ka vispopulārākie Latvijas tirgū ir keramzītbetona bloki (60 %), otro vietu ieņem gāzbetona bloki (30 %), bet keramikas blokus Latvijas tirgū piedāvā tikai viens ražotājs.

Lielākā daļa (64 %) bloku ir ražoti Latvijā, tikai 3 no pārbaudītajiem modeļiem ražoti Igaunijā, 1 – Lietuvā. Importēti mūra bloki tirdzniecības vietās nav konstatēti.

*Pārbaudes pie ražotājiem*

Veiktas pārbaudes pie 7 ražotājiem – 2 gāzbetona bloku, 4 keramzītbetona bloku, 1 keramikas bloku ražotāja, pārbaudot gan atbilstību apliecinošos dokumentus un iepakojuma marķējumu, gan arī ražošanas procesa kontroles dokumentāciju un pierakstus. Ražotājiem ir sniegti norādījumi ražošanas procesa kontroles pilnveidošanai. Pārbaužu rezultātā tika konstatētas šādas neatbilstības:

* nepareiza mūra elementa klasifikācija paziņotās institūcijas izsniegtajā ražošanas procesa kontroles sertifikātā. Neatbilstība ir novērsta;
* atbilstības deklarācijā un CE zīmes marķējumā deklarētās vērtības atšķiras no tām, kas dotas ražošanas procesa kontroles sertifikātā vai ražošanas procesa kontroles dokumentācijā. Neatbilstības tika novērstas;
* nav noteikti visi obligāti norādāmie būtiskie raksturlielumi. Neatbilstības tika novērstas;
* piemērota neatbilstoša atbilstības novērtēšanas procedūra, izmantots uz keramzītbetona mūra blokiem neattiecināms saskaņotais standarts. Atbilstības novērtēšanas procedūrā bija iesaistīta SIA „Latvijas Zinātņu akadēmijas Sertifikācijas centrs”, kas bija izsniedzis ražošanas procesa kontroles sertifikātu kā paziņotā institūcija, apliecinot ražošanas procesa kontroles sistēmas atbilstību standartam. Tā kā standarts uz konkrēto būvizstrādājumu nebija attiecināms, neatbilstība tika novērsta.

*Pārbaudes pie izplatītājiem*

Pavisam pārbaudīti 8 izplatītāji. Visos gadījumos izsekota piegādes ķēde: ja konstatēts, ka būvizstrādājums ražots Latvijā, veikta pārbaude ražotnē (4 gadījumos); ja ražotājs ir no citas valsts, pārbaude veikta pie pirmā preces ievedēja Latvijā.

38 % gadījumu izplatītājs nevarēja uzrādīt atbilstības deklarāciju, 50 % gadījumu tā bija neatbilstoša.

Papildu pārbaužu rezultātā tika konstatētas šādas neatbilstības:

* deklarācijā un marķējumā dota atsauce uz paziņotās institūcijas izdotu ražošanas procesa kontroles sertifikātu, kuram bloku ražošanas brīdī bija beidzies derīguma termiņš (ražotājvalsts – Igaunija). Preču atlikumu (256 m3) tirdzniecība tika apturēta līdz neatbilstības novēršanai. Neatbilstība ir novērsta;
* deklarētās vērtības neatbilst marķējumā pie CE zīmes norādītajiem (ražotājvalsts – Igaunija). Neatbilstība ir novērsta.

*Būvizstrādājumu – uzputotā putu polistirola siltumizolācijas materiālu un logu – atbilstības uzlabošanas apakšprojekts ar preču paraugu testēšanu*

Projekta mērķis: pārbaudīt Latvijā piedāvāto uzputotā putu polistirola siltumizolācijas materiālu un logu būtisko raksturlielumu (siltumvadītspēja, siltumcaurlaidība, spiedes spriegums pie 10 % deformācijas) deklarēto vērtību atbilstību faktiskajām vērtībām.

Ekspertīze veikta 9 uzputota putu polistirola siltumizolācijas materiālu paraugiem. Ekspertīzes rezultātā tika konstatēts, ka 5 uzputotā putu polistirola siltumizolācijas materiālu deklarētās vērtības neatbilst faktiskajām (spiedes spriegums pie 10 % deformācijas, siltumvadītspēja, biezums): 3 no neatbilstošajiem modeļiem ir ražoti Lietuvā, tostarp 1 modeli Latvijas komersants tirgū izplata ar savu vārdu, tādējādi ir uzskatāms par to ražotāju; 2 modeļi ražoti Polijā. PTAC ir veicis nepieciešamās darbības, lai izņemtu no tirgus neatbilstošo modeļu atlikumus, kā arī ir informējis uzputotā putu polistirola siltumizolācijas materiālu ražotājus un attiecīgās valsts kompetentās iestādes par konstatētajām neatbilstībām.

Ir veikta 6 logu paraugu ekspertīze, lai pārbaudītu to deklarētā siltumvadītspējas koeficienta atbilstību faktiskajam rādītājam. Tā kā logi nav pieejami kā gatavi būvizstrādājumi tirdzniecības vietās, tika veikti kontrolpasūtījumi un logi tika saražoti pēc individuālā pasūtījuma. Ekspertīzes rezultāti liecina, ka 3 logu (2 logi – Polijas ražotāji, 1 – Latvijas) deklarētās vērtības neatbilda faktiskajām.

**2) Elekropreču drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts ar preču paraugu testēšanu**

*Elektropreču drošuma un atbilstības uzlabošanas apakšprojekts ar preču paraugu testēšanu attiecībā uz elektromagnētisko saderību*

Apakšprojekta mērķis bija pārliecināties par Latvijā piedāvāto barošanas bloku, tālvadības rotaļlietu, mikroviļņu krāšņu un *LED* apgaismes ierīču izstrādājumu atbilstību normatīvo aktu prasībām, veicot preču paraugu testēšanu.

PTAC veica 42 preču modeļu – 24 *LED* apgaismes ierīču, spuldžu, 3 mikroviļņu krāšņu, 6 barošanas bloku, 9 radiovadāmo rotaļlietu – ekspertīzi, t. sk. 23 paraugi bija izņemti sadarbībā ar VID Muitas pārvaldi uz robežas. Ekspertīzes rezultātā 19 modeļiem (15 *LED* apgaismes ierīces, spuldzes, 2 barošanas bloki un 2 radiovadāmās rotaļlietas) ir konstatētas neatbilstības – tās nenodrošina būtisko prasību izpildi attiecībā uz emitētajiem vadāmības traucējumiem un ēterā emitētajiem traucējumiem.

*Elektropreču drošuma un atbilstības uzlabošanas apakšprojekts ar preču paraugu testēšanu attiecībā uz elektrodrošību*

Realizējot projektu, PTAC piedalījās ES dalībvalstu *LVD ADCO* darba grupas uzsāktajā projektā par *LED* un *CFL* spuldžu tirgus uzraudzību. PTAC veica 15 mājsaimniecības un līdzīga lietojuma elektropreču un 20 *LED* un *CFL* spuldžu paraugu ekspertīzi, t. sk. 24 paraugi tika izņemti sadarbībā ar VID Muitas pārvaldi uz robežas. Būtiskajām prasībām neatbilda 9 modeļi no 15 testētajām mājsaimniecības un līdzīga lietojuma elektroprecēm, savukārt būtiskajām elektrodrošuma prasībām neatbilda 19 no 20 testētajām *LED* un *CFL* spuldzēm.

No 43 modeļiem, kas tika izņemti testēšanai uz robežas, 28 modeļiem tika konstatētas neatbilstības būtiskajām prasībām. Preču paraugu izņemšana uz robežas tiek veikta tikai tad, ja preces ir nodrošinātas ar atbilstību apliecinošiem dokumentiem. Tādejādi ir apšaubāms attiecīgo atbilstību apliecinošu dokumentu patiesums, nemot vērā, ka preces neatbilst būtiskajām prasībām.

**3) Vispārējā pakalpojumu drošuma projekts**

Uzraudzības projekts aptver trīs Latvijā populārus un plaši izmantotus pakalpojumus: slēpošanas trases, spēļu laukumi un piepūšamo atrakciju pakalpojumu sniegšanas vietas.

*Slēpošanas trašu drošuma uzraudzības apakšprojekts*

2013. gada 25. janvārī PTAC organizēja semināru, kurā slēpošanas trašu pārstāvjus iepazīstināja ar izstrādātajām vadlīnijām slēpošanas trašu drošumam. Seminārā piedalījās 16 slēpošanas trašu pārstāvju.

15 slēpošanas trasēs PTAC veica slēpošanas trašu drošumu pārbaudi saskaņā ar izstrādātajām vadlīnijām, izvērtējot:

1. patērētājiem sniegto informāciju par trasi, piedāvātajiem pakalpojumiem un trases lietošanas noteikumiem;
2. drošības dokumenta esamību un tajā iekļauto informāciju;
3. nomas aprīkojuma piemērojamību sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī to stāvokli (defektus);
4. slēpošanas trašu faktisko situāciju, tostarp izvietotās brīdinājuma zīmes un drošības aprīkojumu.

Visās pārbaudes vietās (15 slēpošanas trasēs) bija pieejama informācija patērētājiem par trases lietošanas noteikumiem, t. sk. 5 slēpošanas trasēs izvietota informācija arī svešvalodās, 10 trasēs slēpošanas trases lietošanas noteikumi izvietoti vizuāli vieglāk uztveramā veidā – ar atraktīviem zīmējumiem, 3 slēpošanas trasēs ir informācija par trašu sarežģītības pakāpēm.

8 trasēs bija izstrādāti drošības dokumenti, kuros iekļauta informācija par trases drošību, atbildīgajām personām, slēpošanas trašu riska izvērtēšanu un drošības plānošanu, par veicamajiem pasākumiem, lai novērstu negadījumus trasēs, rīcības plānu pēc negadījuma (pirmās palīdzības sniegšana) u. c. gadījumos.

Jāatzīmē, ka visās slēpošanas trasēs ir pieejams pirmās palīdzības sniegšanai nepieciešamais aprīkojums, atsevišķās trasēs brīvdienās dežurē arī medicīnas darbinieks. Slēpošanas trašu darbiniekiem ir atšķirīgs zināšanu un prasmju līmenis pirmās palīdzības sniegšanā, ne visās slēpošanas trasēs ir pieejams darbinieks, kurš ir izgājis apmācību saskaņā ar MK noteikumiem Nr. 557 „Noteikumi par apmācību pirmās palīdzības sniegšanā”.

Pārbaužu laikā netika konstatētas slēpošanas un snovborda inventāra neatbilstības.

Izvērtējot pārbaužu laikā iegūtos rezultātus un apkopojot tos, tika izstrādātas un nosūtītas rekomendācijas vēstules pārbaudīto slēpošanas trašu apsaimniekotājiem.

2013. gada 11. septembrī tika organizēts seminārs nozares pārstāvjiem, lai pārrunātu pārbaužu rezultātus un skaidrotu vadlīniju piemērošanu. Seminārā tika pieaicināti Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta un Tehnisko ekspertu asociācijas pārstāvji, kuri informēja par pirmās palīdzības sniegšanas metodiku slēpošanas trasēs un bīstamo iekārtu pārbaužu veikšanas kārtību. Slēpošanas trašu apsaimniekotājiem PTAC piedāvāja arī riska izvērtēšanas modeli, lai atvieglotu riska vērtēšanas procesu trasēs.

*Piepūšamo atrakciju iekārtu drošuma uzraudzības apakšprojekts*

Aizvien pieejamākas patērētājiem ir kļuvušas piepūšamās atrakcijas. Šo pakalpojumu komersanti ne tikai piedāvā noteiktās izklaides vietās – piepūšamās atrakcijas ir iespējams arī iznomāt publiskajiem vai individuālajiem pasākumiem.

Piepūšamo atrakciju apakšprojekta ietvaros veiktas 7 pārbaudes: pārbaudītas 13 piepūšamās iekārtas, no to valdītājiem pieprasīta dokumentācija par iekārtas izcelsmi, lietošanas noteikumiem, gaisa kompresoru atbilstības sertifikāti utt. Pārbaužu laikā ir konstatēts, ka piepūšamās iekārtas nav iespējams identificēt (nav iekārtas marķējuma – informācijas par ražotāju, nav norādīts maksimālais lietotāju skaits iekārtā, to auguma parametri u. c.). Pakalpojuma sniedzēji nevar uzrādīt šo preču atbilstību apliecinošus dokumentus, lietošanas instrukcijas; iekārtas netiek nostiprinātas – tas nozīmē, ka pastāv risks, ka lielākā vējā iekārta var tikt aizpūsta; netiek noteikts maksimālais apmeklētāju skaits, kā arī netiek sekots apmeklētāju skaitam; apkārt iekārtām nav mīksto pārklājumu; gaisa kompresori, arī elektroenerģijas pieslēguma vietas, ir brīvi pieejami patērētājiem. Šajā jomā ir novērotas ļoti daudzas neatbilstības drošuma prasībām, kā arī ļoti zems pakalpojuma sniedzēju atbildības līmenis. PTAC plāno veikt atkārtotas pārbaudes nākamajā sezonā, t. i., 2014. gada vasarā.

*Bērnu spēļu laukumi*

Lai atvieglotu bērnu spēļu laukumu valdītāju un (vai) apsaimniekotāju darbu, nodrošinot bērnu spēļu laukumu drošumu, PTAC ir izstrādājis vadlīnijas bērnu spēļu laukumu valdītājiem (apsaimniekotājiem) par drošuma prasībām publiskas lietošanas bērnu spēļu laukumiem. Tajās ir ietverti drošuma norādījumi un standarta prasības, proti, tiesiskais pamatojums, aizsardzības principi standartos, standarta LVS EN 1176:2008 prasību kopsavilkums – marķēšanas prasības, vispārīgās un speciālās atsevišķu iekārtu drošuma prasības, ieteikumi projektēšanai, kā arī norādījumi bērnu spēļu laukumu pārbaudei un apkopei. Plašāka auditorija ar izstrādātajām vadlīnijām tika iepazīstināta mediju brokastīs 2013. gada 24. maijā. Vadlīnijas ir pieejamas PTAC mājaslapā.

2013. gada 19. novembrī Latvijas Pašvaldību savienības organizētajā videokonferencē pašvaldību pārstāvjiem tika sniegta prezentācija par bērnu spēļu laukumu drošumu un PTAC izstrādātajām vadlīnijām.

**4) Vispārējā preču drošuma uzraudzības projekts**

*Bērnu augstās gultas*

Apakšprojekta ietvaros kopā tika pārbaudīti 13 komersanti, kuri piedāvā vairākstāvu vai augstās gultas, pārbaudīti 19 vairākstāvu vai augsto gultu modeļi. Pārbaužu laikā konstatēta 13 no 17 pārbaudīto modeļu neatbilstība: 8 modeļiem nav informācijas par ražotāju, 6 modeļiem nav pievienoti lietošanas noteikumi, tostarp montāžas instrukcija, 2 modeļiem ir pievienoti lietošanas noteikumi svešvalodā, 4 modeļu instrukcijā nav būtiskas informācijas, kas norādīta standartā, 2 modeļiem pievienoti slīdkalniņi, kuri ir pakļauti rotaļlietu drošuma prasībām, bet tie nav marķēti ar CE atbilstības marķējumu, un tiem nav atbilstību apliecinošu dokumentu. 1 modeļa izplatīšana ir apturēta, jo tas neatbilst būtiskajām drošuma prasībām.

5 augsto gultu modeļi tika izņemti un nodoti ekspertīzei, lai pārbaudītu to atbilstību standartā EN 747-1 noteiktajām drošuma prasībām. 3 gultu modeļiem tika konstatētas neatbilstības būtiskajām drošuma prasībām.

*Žalūzijas*

Veiktas 20 informatīvās pārbaudes, lai izvērtētu tirgū piedāvāto iekšējo žalūziju (horizontālās, vertikālās un rullo žalūzijas, kuras satur kordas vai auklas) drošumu un marķējuma, informācijas par preci un lietošanas instrukciju valsts valodā esamību. Komersanti ir informēti par vispārējā drošuma prasībām, kas ir attiecināmas uz iepriekš minētajiem žalūziju veidiem.

*Bižutērija*

Apakšprojekts tika uzsākts jūnijā, un pārskata periodā tika izņemti 2 preču paraugi, kuri nodoti ekspertīzei. Rotaslietu paraugi tika izņemti testēšanai, nosakot atbilstību *REACH* regulā noteiktajām prasībām, t. i., nosakot, vai tajās nav aizliegtu ķīmisku vielu un vai ķīmisko vielu koncentrācija nepārsniedz noteiktās robežvērtības. Ievērojot *RAPEX* ievietotos paziņojumus, kuros ziņots par rotaslietām, kas satur kadmiju un niķeli, paraugam tika izvēlēti 4 auskaru pāri, 1 gredzens un 1 rokassprādze. Nodotajos ekspertīžu paraugos pārkāpumi netika atklāti.

*Gaisa laternas*

Pārskata periodā tika turpināta 2012. gadā uzsāktā gaisa laternu apakšprojekta realizēšana.

Lai vispusīgāk izvērtētu, vai gaisa laternas var radīt apdraudējumu (ugunsbīstamību) patērētāju dzīvībai, veselībai, mantai un videi, PTAC sadarbībā ar VUGD veica gaisa laternu radītā riska galavērtējumu un vienojās par nepieciešamo rīcību šīs jomas sakārtošanā. 2013. gada 24. aprīlī sanāksmes laikā tika pieņemts lēmums, ka kopējais gaisa laternu riska līmenis ir nopietns, līdz ar to gaisa laternas būtu uzskatāmas par nedrošām. PTAC ierosināja EM izstrādāt tiesību normas, aizliedzot gaismas laternu lietošanu.

**5) Rotaļlietu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts**

Projekta ietvaros veiktas 52 pārbaudes (t. sk. 19 mājas apstākļiem paredzēto aktivitāšu rotaļlietu un 7 mājas apstākļiem paredzēto batutu pārbaude), tostarp 1 gadījumā, reaģējot uz *RAPEX* ievietoto ziņojumu, un 1 gadījumā, pamatojoties uz saņemto patērētāja sūdzību. Viena no pārbaudēm veikta sakarā ar PTAC sniegto negatīvo atzinumu par VID Muitas pārvaldes muitas iestādes pieprasījuma importa pārbaudi, jo nebija iesniegta rotaļlietu atbilstību apliecinoša dokumentācija, konstatējot, ka šīs rotaļlietas tiek piedāvātas tirgū komersanta interneta veikalā.

Pārbaudīta 261 rotaļlietu modeļa (t. sk. 24 aktivitāšu rotaļlietu modeļi un 13 mājas apstākļiem paredzēto batutu modeļi) marķējuma, brīdinājumu un lietošanas pamācības valsts valodā atbilstība MK 2011. gada 15. februāra noteikumu Nr. 132 „Rotaļlietu drošuma noteikumi” prasībām, kā arī atbilstību apliecinošie dokumenti. 13 pārbaudēs pārkāpumi netika konstatēti, savukārt 39 (75 %) pārbaudēs 133 (51 % no pārbaudītā 261) rotaļlietu modeļiem (t. sk. 21 aktivitāšu rotaļlietu modelis un 9 mājas apstākļiem paredzēto batutu modeļi) tika konstatētas šādas neatbilstības:

a) nav CE atbilstības marķējuma – 28 modeļiem (t. sk. 5 aktivitāšu rotaļlietu modeļiem un 9 mājas apstākļiem paredzēto batutu modeļiem);

b) nav norādīts ražotāja un (vai) importētāja vārds, nosaukums (firma) vai reģistrētā preču zīme un ražotāja un (vai) importētāja adrese (vai tā norādīta daļēji) – 45 modeļiem;

c) nav norādīts tipa, partijas vai sērijas, vai modeļa numurs vai cits identifikācijas elements – 1 modelim;

d) nav speciālo brīdinājumu valsts valodā – 22 modeļiem;

e) nav lietošanas instrukcijas valsts valodā – 7 modeļiem;

f) marķējums un (vai) brīdinājumi, un (vai) lietošanas instrukcijas ir nepilnīgas – 14 modeļiem;

g) nav nodrošināts marķējums un (vai) brīdinājumi, un (vai) lietošanas instrukcija – 15 modeļiem;

h) patērētājiem tiek piedāvāta *RAPEX* ziņojumos esošā prece – 4 modeļi.

12 gadījumos apturēta rotaļlietu realizācija (51 modelis, 2503 vienības): 18 modeļi (63 vienības) – nav CE atbilstības marķējuma, 7 modeļi (10 vienību) – nav nodrošināta informācija par ražotāju, 22 modeļi (2307 vienības) – nav atbilstības apliecinājumu, 4 modeļi (123 vienības) – nedrošas rotaļlietas, kuras ir *RAPEX*, turklāt no tiem 2 modeļus (5 vienības) PTAC ar lēmumu aizliedza realizēt jau 2012. gadā.

2013. gada rotaļlietu tirgus uzraudzības projekta ietvaros PTAC pārbaudīja iepriekš nepārbaudītu rotaļlietu veidu – mājas apstākļiem paredzētas aktivitāšu rotaļlietas, lai pārliecinātos, ka ir veikta attiecīga atbilstības novērtēšanas procedūra un rotaļlietas ir marķētas ar CE atbilstības marķējumu. Projekta ietvaros pārbaudīti 6 aktivitāšu rotaļlietu ražotāji, 1 importētājs un 12 izplatītāju, pavisam pārbaudot 24 aktivitāšu rotaļlietu modeļus. 21 modelim konstatētas šādas neatbilstības:

a) neatbilst drošuma prasībām (galvas (ķermeņa) iespīlēšanās risks un (vai) matu un apģērba iespīlēšanās risks) – 3 modeļiem;

b) nav CE atbilstības marķējuma – 5 modeļiem;

c) nav norādīts ražotāja nosaukums (firma) vai reģistrētā preču zīme un ražotāja adrese – 1 modelim;

d) nav speciālo brīdinājumu valsts valodā – 7 modeļiem;

e) nav lietošanas instrukcijas valsts valodā – 3 modeļiem;

f) nav nodrošināta lietošanas instrukcija – 2 modeļiem;

g) marķējums un (vai) brīdinājumi, un (vai) lietošanas instrukcijas ir nepilnīgas – 9 modeļiem.

7 gadījumos (ražotājiem un importētājam) ir pieprasītas EK atbilstības deklarācijas; 4 gadījumos ir konstatēts, ka ražotājs nav sagatavojis EK atbilstības deklarāciju; 1 gadījumā ražotājs EK atbilstības deklarācijā ir norādījis standartu, kas piemērojams bērnu spēļu laukumu publiskas lietošanas iekārtām. Pēc importētāja iesniegtās EK atbilstības deklarācijas ziņām, ražotājs aktivitāšu rotaļlietas ražošanā piemērojamos standartus izmantojis daļēji (nav piemērojis standartu, kurā noteiktas prasības aktivitāšu rotaļlietām), līdz ar to papildus pieprasīti testēšanas pārskati vai EK tipa pārbaudes sertifikāts, ko importētājs nespēja nodrošināt.

Tā kā 2012. gadā PTAC uzsāka pārbaudīt mājas apstākļiem paredzētos batutus, projekta ietvaros tika veiktas 5 atkārtotas pārbaudes un 2 objektos pirmreizējas pārbaudes, pavisam pārbaudot 13 batutu modeļus. 5 gadījumos ir konstatēts, ka 9 batutu modeļiem nav CE atbilstības marķējuma. Visās pārbaudēs ir pieprasīti arī pārbaudīto batutu EK tipa pārbaudes sertifikāti, ko komersanti spēja nodrošināt tikai 2 gadījumos.

Projekta ietvaros PTAC izņēma 41 rotaļlietu paraugu (t. sk. 3, pamatojoties uz saņemtajām patērētāju sūdzībām, un 6 uz robežas, importētājam piesakot muitas procedūru – laišana brīvā apgrozībā) fizikālo, mehānisko un elektrisko īpašību pārbaudei, ftalātu satura, noteiktu elementu migrācijas, kā arī organisko ķīmisko savienojumu klātbūtnes noteikšanai. 31 rotaļlietu paraugam neatbilstības netika konstatētas (t. sk. tiem rotaļlietu paraugiem, par kuriem bija saņemtas patērētāju sūdzības), 6 atzīti par neatbilstošiem. 5 no 16 rotaļlietu paraugiem (rotaļlietas lietošanai ūdenī, vannas rotaļlietas, veidošanas masa un lelles), kuros tika testēts ftalātu saturs, tika konstatēts, ka ftalātu (DINP, DNOP, DIDP) saturs pārsniedz normatīvajos aktos noteiktās robežvērtības, tādējādi šīs rotaļlietas var radīt ķīmiskās saindēšanās risku, savukārt 2 no pārbaudītajiem 9 rotaļlietu paraugiem neatbilst fizikālo un mehānisko īpašību prasībām, tādējādi tās var radīt aizrīšanās un (vai) nosmakšanas risku (satur detaļas (metāla gredzenu ar savienotājelementu, mazas bumbiņas), kuras atdalāmas no rotaļlietas). 8 rotaļlietu paraugiem, pārbaudot to atbilstību ķīmisko īpašību prasībām (noteiktu elementu migrācija, primārie aromātiskie amīni, fenola un formaldehīda migrācija, krāsvielas), un 8 elektrorotaļlietu paraugiem, pārbaudot to atbilstību elektrisko īpašību prasībām, neatbilstības netika konstatētas. 2 rotaļlietu paraugiem līdz pārskata perioda beigām testēšana vēl nav pabeigta.

Ievērojot pārbaudēs konstatētos pārkāpumus un saņemtos ekspertīžu rezultātus, 16 gadījumos PTAC pieņēma lēmumu uzsākt lietvedību administratīvā pārkāpuma lietā, 13 gadījumos ir piemērots administratīvais sods, 3 administratīvā pārkāpuma lietas ir izskatīšanā.

Projekta ietvaros PTAC ir izdevis 4 lēmumus: 3 – par preču un pakalpojumu atbilstību normatīvo aktu prasībām, 1 – par preču un pakalpojumu drošumu.

Projekta ietvaros sniegtas 123 konsultācijas: komersantiem – 108, fiziskām personām – 8, iestādēm – 8 (t. sk. VID muitas iestādei – 5, Lietuvas tirgus uzraudzības iestādei – 1, testēšanas laboratorijai – 1).

**6) Individuālo aizsardzības līdzekļu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts**

PTAC 2013. gadā pārbaudīja šādus IAL:

1. elpošanas ceļu aizsardzības līdzekļi (aizsargmaskas, respiratori);
2. futbolistu apakšstilbu aizsargi;
3. plaukstu locītavu, ceļgalu un elkoņu aizsargi skrituļrīku sportistiem;
4. aizsargķiveres riteņbraucējiem, skeitbordistiem un skrituļslidotājiem (pieaugušajiem un bērniem).

36 pārbaudēs ir izvērtēta 61 IAL modeļa atbilstība piemērojamajām prasībām. 16 modeļiem tika konstatētas šādas neatbilstības:

* 4 modeļiem nav CE marķējuma;
* 14 modeļiem instrukcija ir svešvalodā;
* 1 modelim nav norādīta informācija par preces ražotāju.

Projekta ietvaros PTAC veica ekspertīzi 17 preču modeļiem, t. sk. 5 preču modeļi (aizsargķiveres) tika izņemti uz robežas. 4 modeļi tika atzīti par neatbilstošiem drošuma prasībām:

• no izņemtajiem 8 aizsargķiveru modeļiem 1 modelis nedrošs;

• no izņemtajiem 6 aizsargiem skrituļslidotājiem 2 modeļi nedroši;

• no izņemtajiem 3 futbolu kāju aizsargiem 1 modelis nedrošs.

Kopumā projekta realizācijas rezultātā no tirgus ir izņemti 17 prasībām neatbilstoši preču modeļi.

Projekta periodā kopā tika sniegtas 70 konsultācijas, no tām 36 konsultācijas uzņēmējiem par IAL normatīvo aktu piemērošanu tika sniegtas tirdzniecības vietās, veicot pārbaudes.

**7) Mašīniekārtu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts**

PTAC ir realizējis Mašīniekārtu drošuma un atbilstības uzlabošanas projektu (ripzāģi un rokas instrumenti ar neelektrisku piedziņu) ar preču paraugu testēšanu.

Projekta ietvaros veikti 18 apsekojumi un 16 pārbaudes, kuru ietvaros pārbaudīta 34 ripzāģu un rokas instrumentu modeļu atbilstība normatīvo aktu prasībām, t. sk. 14 ripzāģu un 10 rokas instrumentu modeļiem ir veiktas tikai administratīvās pārbaudes (10 ripzāģu modeļu paraugi (2 leņķzāģi un 8 rokas pārnēsājamie ripzāģi) izņemti ekspertīzes veikšanai). Administratīvo pārbaužu rezultātā tika konstatēts, ka 3 ripzāģu modeļiem nav lietošanas instrukcijas, kas nodrošina preču drošu lietošanu, tostarp brīdinot par pastāvošajiem riskiem. Lietu izskatīšanas rezultātā 2 modeļu neatbilstība ir novērsta, 1 modelis ir izņemts no tirgus.

Ekspertīzē 2 no 10 ripzāģu modeļiem (leņķzāģiem) ir konstatētas neatbilstības būtiskajām drošuma prasībām.

PTAC saņēma informāciju no Igaunijas tirgus uzraudzības iestādes par to, ka Latvijā reģistrēts komersants izplata tirgū drošuma prasībām neatbilstošus betona maisītājus. Tirgus uzraudzības darbību rezultātā 116 vienību tirdzniecība tika apturēta. Komersants ir veicis preces neatbilstību novēršanu, ir izņēmis tās no tirgus, tostarp ir atsaucis no mazumtirdzniecības, un ir nodrošinājis betonu maisītājus ar avārijas slēdzi, kas atbilst normatīvo aktu prasībām.

**8) Transportējamo spiedieniekārtu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts**

Projekta mērķis bija samazināt patērētāju risku saņemt drošuma prasībām neatbilstošus gāzes balonus, nodrošinot, ka galapatērētājiem netiek piedāvāti normatīvo aktu prasībām neatbilstoši gāzes baloni.

Projekta ietvaros veikti 12 apsekojumi un 28 pārbaudes, kuru ietvaros pārbaudīti 947 dažāda tilpuma sašķidrinātās naftas gāzes baloni. Pārbaudīti 13 dažādu veidu gāzes balonu modeļi:

* 50 litru ar ГОСТ marķējumu;
* 46 litru ar π marķējumu;
* 27 litru ar ГОСТ marķējumu;
* 27 litru ar π marķējumu;
* 5 litru ar ГОСТ marķējumu;
* 5 litru ar π marķējumu;
* 79 litru ar ГОСТ marķējumu;
* 79 litru ar π marķējumu;
* 41 litra ar ГОСТ marķējumu;
* 12,5 litru (grilgāze);
* 24,5 litru (grilgāze);
* 4,8 litru ar π marķējumu (portatīvajām plītiņām);
* 7,2 litru ar π marķējumu (portatīvajām plītiņām).

Pārbaužu rezultātā tika konstatēts, ka SIA „Saurida Latvija” piegādā normatīvo aktu prasībām neatbilstošus gāzes balonus, un tika apturēta 253 normatīvo aktu prasībām neatbilstošo gāzes balonu realizācija, t. sk.:

* 123 gāzes baloni (ar 50 litru tilpumu), kas nav nodrošināti ar π marķējumu un ir uzpildīti ārpus Latvijas teritorijas,
* 125 gāzes baloni (ar 27 litru tilpumu), kas ir nodrošināti ar π marķējumu, ir uzpildīti ārpus Latvijas teritorijas, bet nav nodrošināti ar vispusīgu un pilnīgu informāciju par preci,
* 5 gāzes baloni (ar 5 litru tilpumu), kas nav nodrošināti ar π marķējumu un ir uzpildīti ārpus Latvijas teritorijas.

Tā kā komersants neatbilstības nenovērsa, kā arī nesniedza PTAC nepieciešamo informāciju par neatbilstošu balonu izplatīšanu Latvijas tirgū, 2013. gada 28. decembrī tika pieņemts lēmums par preču un pakalpojumu atbilstību normatīvo aktu prasībām Nr. 8-pap, ar kuru SIA „Saurida Latvija” tika aizliegts realizēt Latvijas tirgū tādus sašķidrinātās naftas gāzes balonus (ar 50 litru tilpumu), kas laisti tirgū līdz 2003. gada 1. jūlijam, nav nodrošināti ar π zīmes marķējumu un ir uzpildīti ārpus Latvijas teritorijas, līdz brīdim, kad tiks nodrošināta to atbilstība MK 2011. gada 28. jūnija noteikumu Nr. 500 „Noteikumi par transportējamām spiedieniekārtām” prasībām. Vienlaikus PTAC uzdeva komersantam līdz 2014. gada 30. janvārim izņemt no Latvijas tirgus jau izplatītos sašķidrinātās naftas gāzes balonus (ar 50 litru tilpumu), kas ir laisti tirgū līdz 2003. gada 1. jūlijam, nav nodrošināti ar π zīmes marķējumu un ir uzpildīti ārpus Latvijas teritorijas.

**9) Eiro uzraudzības projekts**

2013. gada 10. maijā stājās spēkā grozījumi 1999. gada 18. maija MK noteikumos Nr. 178 „Kārtība, kādā norādāmas preču un pakalpojumu cenas”, kuros noteikta arī preču un pakalpojumu cenu paralēlās atspoguļošanas kārtība. Pārbaudēs pēc minētā datuma komersanti tika informēti, ka 3 mēnešus pirms (no 2013. gada 1. oktobra līdz 2013. gada 31. decembrim) un 6 mēnešus pēc (no 2014. gada 1. janvāra līdz 2014. gada 30. jūnijam) eiro ieviešanas preču un pakalpojumu cenas ir jānorāda paralēli gan latos, gan eiro. PTAC 2013. gadā aktīvi informēja komersantus par prasībām cenu paralēlajā atspoguļošanā, izstrādājot dokumentu „Vadlīnijas preču un pakalpojumu cenu norādīšanas kārtībai cenu paralēlās atspoguļošanas periodā”,organizējot seminārus komersantiem un sniedzot e-pasta un telefona konsultācijas.

PTAC cenu uzraudzības projektu uzsāka 2013. gada augustā, sākotnēji veicot informatīvas pārbaudes, lai palīdzētu komersantiem savlaicīgi sagatavoties jaunajām prasībām. Kopš 2013. gada 1. oktobra PTAC sadarbībā ar Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju veica 11 533 pārbaudes. Tika konstatēti 4493 pārkāpumi: lielākās problēmas bija saistītas ar nepareizu cenu konvertāciju vai cenu nenorādīšanu divās valūtās (pēdējais vairāk saistīts ar pakalpojumu nozari).

Papildus PTAC sadarbojās ar Pārtikas un veterināro dienestu (PVD) un VID, kas arī savu pārbaužu ietvaros pārbaudīja cenu paralēlo atspoguļošanu, bet Konkurences padome savas kompetences ietvaros vērtēja preču un pakalpojumu cenu noteikšanu.

2013. gadā tika veiktas 633 informatīvās pārbaudes un sniegtas 250 konsultācijas gan e-pastā, gan telefoniski.

### 2.3.3. Informācijas apmaiņa par bīstamām precēm (*RAPEX*)

Lai nepieļautu, ka patērētāja rīcībā nonāk preces, kas rada nopietnu risku viņa veselībai un drošumam, starp EK un dalībvalstīm ir izveidota Ātrās informācijas apmaiņas sistēma par nepārtikas preču un pakalpojumu drošumu *RAPEX*. 2013. gadā PTAC *RAPEX* sistēmā ir iesniedzis 33 ziņojumus par Latvijā atklātām nedrošajām precēm:

6 ziņojumi par precēm, kas rada nopietnu risku: 1 lāzers; 2 rotaļlietas; 1 bērnu augstā gulta; 2 *LED* lampas;

10 ziņojumus par precēm, kas rada risku, zemāku par nopietnu: 5 – par nedrošām rotaļlietām; 4 – par nedrošām elektroprecēm (t. sk. 2 *LED* lampas); 1 – par IAL;

17 ziņojumus kategorijā „Informācijai” (prece, par kuru paziņojumā nav iekļauta visa citām dalībvalstīm vajadzīgā preces identificēšanas informācija, piemēram, ražotājs, artikula numurs): 2 rotaļlietas; 1 augstā bērnu gulta; 12 lāzeri.

Ir iesniegti 5 reakcijas ziņojumi par citas ES dalībvalsts paziņotām nedrošajām Latvijas tirgū atklātajām precēm (2 rotaļlietas, 1 tekstilizstrādājums, 2 augstās bērnu gultas).

**Preču kontrole uz robežas**

PTAC sadarbībā ar VID Muitas pārvaldi veicis preču kontroli uz robežas, pārbaudot 1136 preču modeļu atbilstību normatīvo aktu prasībām. 858 modeļiem ir konstatētas neatbilstības, atkārtoti izvērtējot 316 modeļu atbilstību, tika atļauta to laišana brīvā apgrozībā Latvijā.

PTAC 2013. gadā uz robežas veica 504 elektropreču, 264 rotaļlietu, 251 IAL un 62 būvizstrādājumu modeļu kontroli. Pirmoreiz izvērtējot preci un atbilstības dokumentāciju, PTAC konstatēja, ka 79 % elektropreču, 87 % rotaļlietu, 69 % IAL un 34 % būvizstrādājumu neatbilda prasībām.

Papildus administratīvajām pārbaudēm PTAC veica uz robežas izņemto preču paraugu ekspertīzi:

* 28 modeļiem no 43 elektropreču paraugiem tika konstatētas neatbilstības būtiskajām prasībām;
* 2 modeļi no 6 rotaļlietu paraugiem neatbilda drošuma prasībām;
* visi 5 ķiveru modeļi atbilda būtiskajām prasībām.

### 2.3.4. Valsts metroloģiskā uzraudzība

PTAC kontrolē likumā „Par mērījumu vienotību” noteikto prasību ievērošanu reglamentētās metroloģijas jomā, veicot:

* mērīšanas līdzekļu tirgus uzraudzību, kurus ievieto tirgū lietošanai reglamentētajā jomā;
* lietošanā nodoto mērīšanas līdzekļu valsts metroloģisko uzraudzību tautsaimniecības jomās atbilstoši likuma „Par mērījumu vienotību” 7. pantam;
* fasēto preču metroloģisko kontroli to ražošanas un realizēšanas vietās;
* informācijas apkopošanu par inspicēšanas institūciju verificētajiem mērīšanas līdzekļiem.

Veikti metroloģiskās uzraudzības pasākumi mērīšanas līdzekļu atbilstības nodrošināšanai lietošanā: **90 uzņēmumos metroloģiskajai uzraudzībai tika pakļauti 1143 mērīšanas līdzekļi**. Uzraudzības rezultātā 22 uzņēmumos konstatēti normatīvo aktu prasību pārkāpumi un par nederīgiem lietošanai kā neatbilstoši metroloģiskajām prasībām atzīti 66 mērīšanas līdzekļi jeb 5,77 % no kopējā pārbaudīto mērīšanas līdzekļu skaita.

Neautomātiskajiem svariem tika veikti 4 metroloģiskie testi – visos gadījumos tika konstatēta maksimāli pieļaujamās kļūdas atbilstība normatīvo aktu prasībām.

Pēc saņemtajām sūdzībām tika veikta vienas degvielas uzpildes stacijas degvielas uzpildes aparātu metroloģiskā testēšana, kā rezultātā konstatēta neatbilstība normatīvo aktu prasībām, maksimāli pieļaujamajai kļūdai pārsniedzot normatīvajos aktos noteikto kļūdu patērētājam par sliktu.

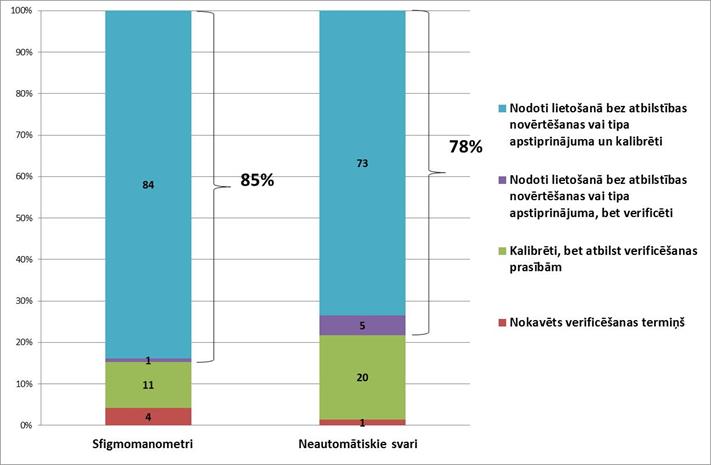
Lai izvērtētu veselības aprūpē lietoto mērīšanas līdzekļu metroloģisko prasību nodrošināšanu, ir īstenots projekts **„Metroloģiskā uzraudzība veselības aprūpē lietošanā nodotajiem mērīšanas līdzekļiem”**.Sadarbībā ar Veselības inspekciju metroloģiskā uzraudzība veikta kopumā 50 veselības aprūpes iestādēs visos Latvijas reģionos, t. sk. 18 veselības centros (poliklīnikās), 10 slimnīcās un 22 ģimenes ārstu praksēs. Konstatēts, ka no pārbaudītajiem mērīšanas līdzekļiem normatīvo aktu prasībām neatbilst 261 mērīšanas līdzeklis jeb 42 %, t. sk. 29 % pārbaudīto sfigmomanometru un 65 % pārbaudīto neautomātisko svaru. Normatīvo aktu prasībām neatbilstoši mērīšanas līdzekļi tika konstatēti visos pārbaudītajos veselības centros, poliklīnikās un slimnīcās; savukārt ģimenes ārstu praksēs neatbilstības tika konstatētas 91 % gadījumu.

Konstatētas šādas galvenās neatbilstības:

* 7 mērīšanas līdzekļiem jeb 2,5 % neatbilstība bija atkārtotās verificēšanas termiņa neievērošana;

42 mērīšanas līdzekļiem jeb 6,7 % neatbilstība bija neatbilstoši veikta metroloģiskā pārbaude (verificēšanas vietā piemērota kalibrēšanas procedūra); 212 mērīšanas līdzekļiem jeb 81,5 % neatbilstība bija mērīšanas līdzekļanodošana lietošanā bez atbilstības novērtēšanas, tādējādi Konstatētās neatbilstības cēloņi ir lietotāju neinformētība par normatīvo aktu prasībām, līdz ar to secināms, ka mērīšanas līdzekļu iegādēs netiek pievērsta uzmanība to atbilstības apliecinājumiem

Sfigmomanometru un neautomātisko svaru neatbilstību izvērtējums apkopots. grafikā (mērīšanas līdzekļu procentuālais sadalījums).



Par projekta „Metroloģiskā uzraudzība veselības aprūpē lietošanā nodotajiem mērīšanas līdzekļiem” rezultātiem informēta Veselības ministrija un Veselības inspekcija situācijas tālākai risināšanai minēto institūciju kompetences ietvaros, kā arī 2014. gadā plānots kopīgi ar Veselības inspekciju veikt tirgus uzraudzības darbības medicīnas svaru tirdzniecības (izplatīšanas) vietās, lai novērtētu svaru atbilstību normatīvo aktu metroloģiskajām prasībām,

Laikā no 2013. gada 14. novembra līdz 13. decembrim tika īstenots projekts **„Neautomātisko svaru ar pievienoto kases sistēmu – tirdzniecības punktu sistēmu – tirgus uzraudzība”**, kura ietvaros tika veiktas 9 tirgus uzraudzības pārbaudes pie lielākajiem kases sistēmu vairumtirgotājiem un viena ražotāja. Metroloģiskās uzraudzības laikā konstatēts, ka:

* likuma „Par mērījumu vienotību” izpratnē reglamentētajā jomā tiek piedāvātas un nodotas lietošanā kases sistēmas, kuras pievienojamas neautomātiskajiem svariem kā atsevišķi moduļi. Šo kases sistēmu metroloģiskā novērtēšana nav veikta, kā neautomātisko svaru moduļi tās nav sertificētas – nav izsniegts paziņotās institūcijas testēšanas sertifikāts saskaņā ar normatīvo aktu prasībām par neautomātisko svaru atbilstības novērtēšanu;
* Latvijā reģistrētie importētāji, izplatītāji un ražotāji nepiedāvā sertificētas kases sistēmas (modulārā pieeja) vai neautomātiskos svarus ar integrētu kases sistēmu;
* nesertificētās kases sistēmas ir iekļautas VID Kases aparātu un kases sistēmu vienotajā datubāzē, līdz ar to likuma „Par nodokļiem un nodevām” izpratnē tās ir likumīgas lietošanai norēķinu operācijās;
* situācija, salīdzinot ar PTAC 2006./2007. gadā metroloģiskās uzraudzības laikā konstatēto, nav mainījusies.

Izvērtējot spēkā esošo normatīvo aktu prasības, piemērojamā standarta LVS EN 45501:1992 + AC:1993 prasības, Eiropas reglamentētās metroloģijas organizācijas izstrādātās vadlīnijas un metroloģiskās uzraudzības laikā konstatēto, secināts, ka pašlaik normatīvo aktu piemērošanai konkrētajā jomā ir formāls raksturs ar nepietiekamu teorētisko pamatojumu par svaru metroloģiskos parametrus ietekmējošajiem faktoriem un riskiem, kuru cēlonis ir kases sistēmu pievienošana neautomātiskajiem svariem. Pašreizējās situācijas risināšanai 2014. gadā PTAC izvērtēs normatīvo aktu prasības un citu ES dalībvalstu praksi par neautomātiskajiem tirdzniecības svariem pievienojamo kases sistēmu laišanu tirgū un nodošanu lietošanā.

Saskaņā ar PTAC 2013. gada plānu tika veikta **lietošanā nodoto** **neautomātisko svaru metroloģiskā uzraudzība starptautiskajā lidostā „Rīga”**. Uzraudzībā tika konstatēts, ka lidostas reģistrācijas sektorā pie reģistrācijas galdiem uzstādītie neautomātiskie reģistrācijas svari (kopā 30 gab.) ir nodoti lietošanā bez pēdējā atbilstības novērtēšanas posma – EK verificēšanas procedūras, līdz ar to svari neatbilst spēkā esošo normatīvo aktu prasībām un nav iespējams veikt turpmāku to verificēšanu, lai nodrošinātu mērīšanas līdzekļu rādījumu kļūdas izvērtēšanu atbilstoši noteiktajām precizitātes prasībām. Reizi gadā tiek veikta šo svaru kalibrēšana, ko veic akreditēta kalibrēšanas laboratorija; papildus lidostā ir noteiktas iekšējās procedūras svaru rādījumu kontrolei: vienu reizi mēnesī svari tiek pārbaudīti ar M1 precizitātes klases atsvariem. Metroloģiskās uzraudzības laikā tika konstatēts arī, ka reģistrācijas sektorā blakus reģistrācijas svariem atrodas normatīvo aktu prasībām atbilstoši un periodiski verificēti neautomātiskie svari, kuri domstarpību gadījumā tiek izmantoti bagāžas pārsvēršanai. Uzņēmumam PTAC uzdeva izvērtēt situāciju un iespējas nodrošināt lidostu ar normatīvo aktu prasībām atbilstošiem neautomātiskajiem svariem bagāžas svēršanai. Lidosta „Rīga” ir sniegusi informāciju, ka konstatēto neatbilstību novēršanai plāno pakāpeniski iegādāties jaunus III precizitātes klases neautomātiskos svarus, nomainot pašlaik lietošanā esošos svarus līdz 2016.gadam.

**Pārskats par inspicēšanas institūciju verificētajiem mērīšanas līdzekļiem**

No inspicēšanas institūcijām saņemtā informācija attiecībā uz to veiktajām verificēšanas darbībām tiek regulāri apkopota reizi ceturksnī.

Sagatavots pārskats par „Inspicēšanas institūciju verificētajiem mērīšanas līdzekļiem 2013. gadā”, konstatējot, ka:

- atkārtoti verificēti 311 942 mērīšanas līdzekļi, no kuriem par nederīgiem atzīti 20 163 jeb 6,5% mērīšanas līdzekļi,

- pirmreizēji verificēti 44 972 mērīšanas līdzekļi, no kuriem par nederīgiem atzīti 112 jeb 0,2% mērīšanas līdzekļi.

**Fasēto preču kontrole uzņēmumos**

Saskaņā ar ES un nacionālo normatīvo aktu prasībām fasēto preču jomā un to metroloģiskās kontroles kārtību ražotājs preču atbilstību var apliecināt, tām uzliekot atbilstības e zīmi (lietošana ir brīvprātīga). Atbilstības e zīmes esamība vai neesamība neietekmē preču brīvu kustību tirgū, tomēr tā kalpo par ražotāja garantiju atbilstībai. Minēto preču kontroles mehānisms ES dalībvalstīs ir atšķirīgs, tas var ietvert vienlaikus gan obligātās e zīmes atzīšanas procedūras, gan arī tirgus uzraudzības pasākumus vai arī izmantot vienu no minētajiem kontroles veidiem. Attiecīgajos Latvijas normatīvajos aktos ir paredzēta tikai fasēto preču tirgus uzraudzība, līdz ar to PTAC atbildība ir nodrošināt efektīvu kontroli ražotāju un importētāju uzņēmumos, kuri pirmo reizi ar e zīmi marķētās fasētās preces izplata ES tirgū.

Tā kā Latvijā tiek importēts ievērojams parfimērijas un kosmētikas preču daudzums (tostarp no Krievijas un citām bijušajām PSRS valstīm, kā arī no Turcijas un Indijas) un pēdējo gadu laikā ir ievērojami pieaudzis vietējo ražotāju skaits, pārskata periodā realizēts fasēto preču metroloģiskās uzraudzības projekts **parfimērijas un kosmētikas preču** segmentā, prioritāri kontrolei izvēloties preces ar e zīmes marķējumu.

Projekta ietvaros veiktas 38 pārbaudes, t. sk.:

***Pamatpārbaudes*– *26 uzņēmumos***: veikta fasēto preču kontrole 20 ražošanas un 6 vairumtirdzniecības uzņēmumos, izvēloties uzņēmumus, kuri izplata tirgū trešo valstu preces. Pārbaudītajos uzņēmumos veikti statistiskās kontroles testi un pārbaudīta marķējuma atbilstība normatīvo aktu prasībām pavisam 181 fasēto preču partijai.

*Preču satura faktiskā daudzuma pārbaužu rezultāti*

Normatīvo aktu prasību pārkāpumi attiecībā uz fasēto preču satura faktisko daudzumu konstatēti:

* 8 no 20 pārbaudītajos fasēto preču ražošanas uzņēmumos 16 fasēto preču partijām (13,7 % no ražošanas vietās pārbaudītajām 117 partijām);
* 6 pārbaudītajos preču vairumtirdzniecības uzņēmumos 14 fasēto preču partijām (21,9 % no vairumtirdzniecības vietās pārbaudītajām 64 partijām).

Lielākā daļa neatbilstību (21 gadījumā vai 70 % no konstatēto neatbilstošo fasēto preču partiju skaita) ir saistītas ar fasēto preču partiju satura faktiskās masas vai tilpuma vidējās vērtības novirzēm no marķējumā norādītās nominālās vērtības, atsevišķām fasējuma vienībām nepārsniedzot pieļaujamo negatīvo noviržu (turpmāk – PNN) robežas.

Būtiskas neatbilstības, kad atsevišķu fasēto preču vienību faktiskā masa vai tilpums pārsniedz PNN robežas un satura faktiskajam daudzumam ir lielas novirzes no marķējumā norādītās nominālās vērtības, konstatētas 9 gadījumos, kā rezultātā 9 fasēto preču partiju realizācija tika apturēta līdz neatbilstību novēršanai.

***Atkārtotās pārbaudes****:*

* veiktas 5 atkārtotas pārbaudes 4 parfimērijas un kosmētikas ražošanas uzņēmumos, kuros konstatēts risks ražot un izplatīt normatīvajām prasībām neatbilstošas fasētās preces. Šajos uzņēmumos pārbaudītas 12 fasēto preču partijas, no kurām 1 partija neatbilda prasībām satura faktiskā daudzuma vidējās vērtības ziņā. Konstatēts, ka šī neatbilstība radusies, ražošanas kontroles procesā neievērojot fasētā produkta faktisko blīvumu, kas ir būtisks faktors viskozu produktu (konkrētā gadījumā – ķermeņa jogurta) ražošanā. Minētajā uzņēmumā pārskata periodā veikta vēl viena atkārtotā pārbaude, kuras rezultāti liecina, ka, ieviešot sistemātisku fasējamo produktu blīvuma kontroli, neatbilstības ir novērstas;
* veiktas 7 atkārtotas pārbaudes vairumtirdzniecības uzņēmumos, pārbaudītas 12 preču partijas, t. sk. 3 atkārtoti vērtētas partijas, kuru realizācija pamatpārbaužu laikā tika apturēta līdz neatbilstību novēršanai. Minētās partijas atbilda pieņemšanas kritērijiem, un tās tika atļauts realizēt. 5 partijas no pārbaudīto skaita neatbilda satura faktiskā daudzuma vidējās vērtības prasībām.

Vairumtirdzniecības uzņēmumu atkārtoto pārbaužu rezultāti liecina, ka tajos netiek ieviesta efektīva piedāvāto preču satura faktiskā daudzuma. Tā kā ir stājušies spēkā MK 2013. gada 12. novembra noteikumi Nr. 1278 „Metroloģiskās prasības fasētajām precēm un to kontroles kārtība” (turpmāk – noteikumi Nr. 1278), kuros noteiktas stingrākas prasības fasēto preču importētājiem un izplatītājiem, turpmāk šiem uzņēmumiem būs jāpievērš pastiprināta uzmanība realizējamo preču iekšējai kontrolei.

***Preču marķējuma atbilstības pārbaužu rezultāti***

Visām kontrolētajām fasēto preču partijām (kopā 216 partiju) tika pārbaudīta satura nominālā daudzuma norādes marķējuma atbilstība. Neatbilstošs marķējums (normatīvo aktu prasībām neatbilstoši nominālā daudzuma apzīmējumi, ciparu atzīmju izmēri, atbilstības e zīmes augstums, mērvienību apzīmējumi) konstatēts 55 fasēto preču partijām jeb 25,5 % no kopējā pārbaudīto partiju skaita, t. sk. no 84 kontrolēto fasēto preču partiju ar atbilstības e zīmes marķējumu neatbilstošs marķējums konstatēts 26 fasēto preču partijām jeb 31 %. Minēto pārkāpumu novēršanai PTAC norādījis termiņus, ievērojot uzņēmumu tehniskās un finansiālās iespējas, pasūtot jaunas marķējuma etiķetes.

Pārskata periodā veiktas *uzraudzības darbības, reaģējot uz patērētāju sūdzībām*: 2 ražošanas uzņēmumos veikti statistiskās kontroles testi 11 fasēto preču partijām, neatbilstības konstatētas 2 gadījumos (2 miltu izstrādājumu veidi – satura daudzuma vidējās vērtības novirze).

### 2.3.5. Bīstamo iekārtu uzraudzība

Bīstamo iekārtu uzraudzības jomā veiktas 93 pārbaudes: 71 pārbaude bīstamo iekārtu lietošanas vietās un 22 pārbaudes, neveicot iekārtu fizisko kontroli (analizējot BIR datus). 71 objektā (76 % no kopējā pārbaudīto skaita) konstatēti pārkāpumi. Uzraudzības rezultātā pārbaudīta 494 iekārtu atbilstība bīstamo iekārtu tehniskās uzraudzības normatīvo aktu prasībām, pārkāpumi konstatēti 312 iekārtu lietošanā jeb 63 % no kopējā pārbaudīto skaita, t. sk.:

* 86 iekārtām nebija veiktas periodiskās pārbaudes;
* 1 iekārta nebija reģistrēta BIR;
* 225 iekārtām – citi pārkāpumi (pārsvarā gadījumi, kad iekārtas nebija svītrotas no BIR, kaut gan to lietošana ir pārtraukta, kā arī identificējošas informācijas neesamība).

Veiktās uzraudzības rezultātā 17 iekārtu lietošana apturēta līdz neatbilstību novēršanai, 21 uzņēmumam par izdarītajiem pārkāpumiem uzsākta lietvedība administratīvo pārkāpumu lietā.

*Iepriekš norādīto uzraudzības darbību ietvaros:*

2013. gada sākumā realizētas pārbaudes slēpotājiem paredzēto **trošu ceļu uzraudzības projektā,** kurā PTAC piesaistīja kompetentu trošu ceļu ekspertu no Somijas inspicēšanas institūcijas. Veiktas pārbaudes 10 slēpošanas trasēs, konstatēts, ka ne visām iekārtām uzstādīti drošības gala slēdži, vairāki slēpotāju pacēlāji nav nodrošināti ar informatīvajām plāksnēm, ne visur vajadzīgajās vietās ir izvietotas piktogrammas vai citas brīdinājuma zīmes par pacēlāju lietošanu. Uzņēmējiem tika doti norādījumi novērst konstatētos pārkāpumus. Projekta realizācija tiks turpināta pirms nākamās slēpošanas sezonas sākuma, veicot norādījumu izpildes kontroli.

Tā kā Latvijā tiek lietoti vairāk nekā 7000 liftu, no kuriem lielākā daļa ir uzstādīta iepriekšējā gadsimta 70. un 80. gados un tie konstruēti atbilstoši izgatavošanas brīdī pastāvošajam drošības līmenim, realizēts **liftu uzraudzības projekts**,lai pārliecinātos, kā tiek ievērotas piemērojamo normatīvo aktu prasības šajā bīstamo iekārtu jomā, un identificētu iespējamos liftu drošas lietošanas riskus. Projekta ietvaros sadarbībā ar 4 inspicēšanas institūcijām PTAC amatpersonas piedalījās 8 liftu kārtējās tehniskajās pārbaudēs, lai piemērošanai savā uzraudzības praksē iegūtu pieredzi un informāciju, kā identificēt liftu raksturīgākās tehniskās neatbilstības, kuras tiek konstatētas liftu tehniskajā vērtēšanā.

2013. gada jūlijā un augustā tika veiktas liftu uzraudzības pārbaudes, izvēloties objektus, kuros 2012. un 2013. gadā veiktas pirmreizējās tehniskās pārbaudes. Projekta gaitā 9 objektos tika pārbaudīti 16 lifti, kuriem veikta pirmreizējā tehniskā pārbaude. Izvērtējot iepriekš minēto liftu atbilstības deklarācijas, tajās konstatētas šādas neatbilstības:

* neprecīzi norādīti atbilstības sertifikātu numuri;
* nav atsauces uz piemērojamajiem standartiem;
* nav norādīta paziņotās institūcijas adrese;
* nav norādīts vai ir neprecīzi norādīts izsniegšanas datums.

Par minētajām neatbilstībām informētas attiecīgās inspicēšanas institūcijas, kuras veikušas liftu sertifikāciju un pirmreizējo tehnisko pārbaudi.

Analizējot BIR datus, veiktas 18 pārbaudes, tajā skaitā 9 uzraudzības pārbaudes, neveicot fizisku kontroli. Pārbaužu rezultātā ir konstatēts, ka 27 liftiem noteiktajā termiņā nav veiktas kārtējās tehniskās pārbaudes, kā arī konstatēti 9 gadījumi, kuros no ekspluatācijas izņemti lifti nav svītroti no BIR, kā to nosaka normatīvo aktu prasības.

Realizēts **kravas celtņu uzraudzības projekt**s. Kravas celtņu uzraudzības projekta pirmajā posmā tika veikta celtņu pārbaude, izvēloties objektus, kuros 2012. un 2013. gadā ir veiktas pirmreizējās tehniskās pārbaudes. Projekta gaitā 6 objektos tika pārbaudīti 15 kravas celtņi, kuru pirmreizējās tehniskās pārbaudes veikušas 5 akreditētas inspicēšanas institūcijas.

Izvērtējot pārbaudīto kravas celtņu atbilstības deklarācijas, tika konstatētas šādas neatbilstības:

* deklarācija nav uzrakstīta valsts valodā;
* nav atsauces, ka celtnis atbilst direktīvas 2006/42/EK prasībām;
* deklarācija nav parakstīta.

Vienlaikus 5 no 6 minētajiem uzņēmumiem tika konstatētas neatbilstības noteikumu Nr. 113 prasībām, proti, pārbaudes laikā valdītāji nevarēja uzrādīt rīkojumu par atbilstošas kvalifikācijas speciālistu, kas ir atbildīgs par kravas celtņa tehnisko stāvokli, apliecinājumu, ka kravas celtni vada apmācīta persona, apliecinājumu, ka ir veikta celtņa operatora instruktāža, periodiskās apskates un tehniskās apkopes žurnālu. Komersanti saskaņā ar PTAC norādījumiem neatbilstības ir novērsuši.

14 kravas celtņu uzraudzības pārbaudes tika veiktas, analizējot BIR datus, kurās konstatēts, ka 3 kravas celtņiem noteiktajā termiņā nav veiktas kārtējās tehniskās pārbaudes un 43 kravas celtņiem konstatētas cita rakstura neatbilstības, piemēram, celtņi netiek lietoti, bet tie nav svītroti no BIR, nav norīkots atbildīgais speciālists par celtņu tehniskā stāvokļa uzturēšanu, celtņa valdītājs nevar uzrādīt celtņa lietošanas instrukciju. 2 gadījumos par konstatētajiem pārkāpumiem tika ierosināta administratīvā pārkāpuma lieta.

Projekta ietvaros veiktas arī kravas celtņu uzraudzības pārbaudes 3 būvobjektos (pārbaudīti 5 celtņi), kurās konstatēts, ka:

* tiek lietots celtnis, kurš nav reģistrēts BIR, līdz ar to tam nav veikta pirmreizējā tehniskā pārbaude. Par šo pārkāpumu kravas celtņa valdītājam tika ierosināta administratīvā pārkāpuma lieta;
* kravas celtņa valdītājs PTAC norādītajā termiņā nevarēja uzrādīt kravas celtņa lietošanas instrukciju, par ko valdītājam tika ierosināta administratīvā pārkāpuma lieta.

PTAC atskaites periodā veica divu *bīstamo iekārtu avāriju izmeklēšanu*:

1) izmeklēta kravas celtņa avārija, kurā, kravas celtņa pagriešanās mehānismam atraujoties no automašīnas, nāvējošus ievainojumus guva būvobjektā esošā persona. Piesaistot akreditētas inspicēšanas institūcijas ekspertu, tika saņemts ekspertīzes slēdziens. No ekspertīzes slēdziena izriet, ka avarējušā celtņa valdītājs nav veicis celtņa periodiskās tehniskās apkopes, par ko liecina fakts, ka tehnisko apkopju žurnālā nav ierakstu un ka valdītāja rīcībā nav celtņa ražotāja izveidotās lietošanas instrukcijas, kurā norādītas veicamās periodiskās tehniskās apkopes un to biežums. Izvērtējot minētā kravas celtņa pēdējās kārtējās tehniskās pārbaudes protokolu, ir konstatēts, ka inspicēšanas institūcijas eksperts nekādas atkāpes no piemērojamo normatīvo aktu prasībām nav konstatējis un atzinis celtni par derīgu lietošanai. Savukārt standartā LVS 267:2012 „Kravas celtņi. Drošības pārbaudes to lietošanas laikā”, kuru piemērojusi inspicēšanas institūcija, veicot kārtējo kravas celtņa tehnisko pārbaudi, ir noteikts, ka kravas celtnis ir jāatzīst par lietošanai nederīgu, ja kravas celtņa valdītāja rīcībā nav ražotāja izdotās lietošanas instrukcijas, tādējādi ir secināms, ka inspicēšanas institūcija nebija tiesīga atzīt celtni par derīgu. Pēc informācijas saņemšanas no Valsts policijas par lietas tālāko virzību PTAC lems par administratīvās atbildības piemērošanu avarējušā celtņa valdītājam un inspicēšanas institūcijai, kura veikusi šī celtņa kārtējo tehnisko pārbaudi;

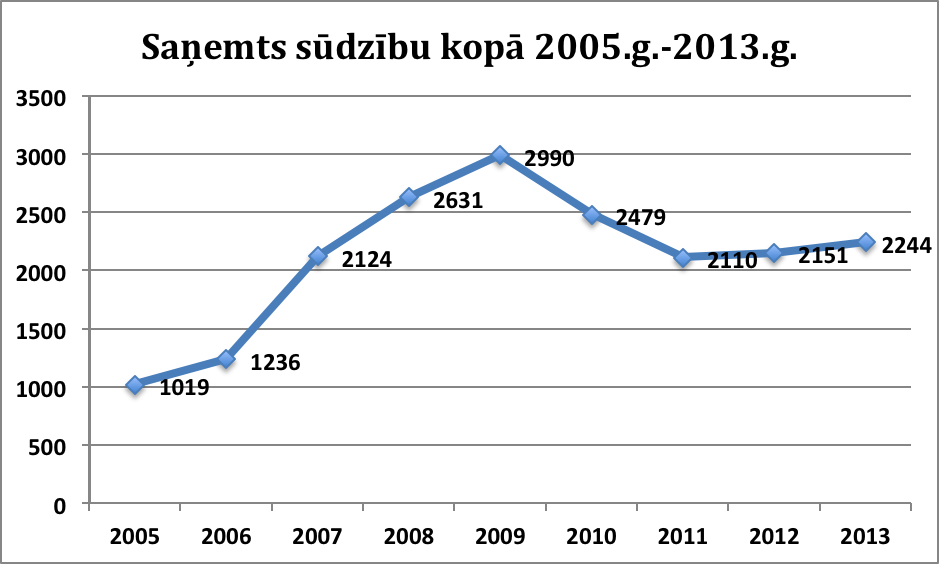
2) veikta bīstamās iekārtas avārijas, kas notikusi ar cilvēku celšanai paredzēto pārvietojamo pacēlāju, izmeklēšana. Avārijas rezultātā, krītot iekārtas izlicei, cieta divi remontstrādnieki. Pēc akreditētas inspicēšanas institūcijas tehniskās ekspertīzes slēdziena ir secināms, ka laika gaitā, metālam deformējoties, tajā radušās plaisas un slodzi nav izturējusi pastiprinājuma plāksnes metinājuma vieta, kā rezultātā nokrita izlice. Metāla defektus pacēlāja kārtējās tehniskās pārbaudes ietvaros nav paredzēts noteikt, bet pārbaude veikta normatīvajos aktos noteiktajā termiņā. Avārijas izmeklēšanas rezultātā nav konstatēti bīstamo iekārtu tehniskās uzraudzības normatīvo aktu pārkāpumi, kuri būtu vērtējami kā avārijas iemesli.

Abās notikušajās avārijās iesaistītās iekārtas bijušas ilgstošā ekspluatācijā – pacēlājs ražots 1986. gadā, kravas celtnis – 1990. gadā. Pievēršot uzmanību šim faktam, PTAC veica BIR datu analīzi un konstatēja, ka no aktīvajā lietošanā esošajiem2274 cilvēku celšanai paredzētajiem pacēlājiem 352 pacēlāji ir vecāki par 16 gadiem (ražoti laika periodā no 1980. gada līdz 1997. gadam), savukārt no 4491 ekspluatācijā esošā kravas celtņa 3144 ir vecāki par 23 gadiem. Šāda situācija liecina par augstu riska pakāpi – pastāv iespēja minētajām iekārtām jebkurā brīdī iziet no ierindas slēptu tehnisku defektu dēļ, tādējādi radot apdraudējumu personāla dzīvībai un veselībai. Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC turpmāk pievērsīs pastiprinātu uzmanību šādām iekārtām un 2014.gadā plāno veikt uzraudzības darbības.

*Sadarbībā ar Valsts vides dienestu* PTAC pārstāvji ir piedalījušies 17 rūpniecisko avāriju riska izvērtējumā, kā arī paaugstināta riska uzņēmumu kompleksajās pārbaudēs (kopā 14 pārbaudes).

### 2.3.6. Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana

PTAC iesniegto sūdzību skaitam par patērētāju tiesību pārkāpumiem no 2005. gada līdz 2009. gadam bija tendence pieaugt, 2010. un 2011. gadā to skaits samazinājās, bet, sākot ar 2012. gadu, atkal ir vērojams sūdzību skaita kāpums.



2013. gadā ir izskatītas 2244 patērētāju sūdzības. Salīdzinot ar iepriekšējo gadu (2151 sūdzība), izskatīto sūdzību skaits ir palielinājies par 93 sūdzībām jeb 4 %.

Par 98 sūdzībām jeb 15 % ir palielinājies sūdzību par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem skaits, par 73 sūdzībām jeb 15 % – sūdzību par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm skaits (2013. gadā – 566 sūdzības, 2012. gadā – 493 sūdzības), bet par 82 sūdzībām jeb 34 % ir samazinājies sūdzību par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu skaits (2013. gadā – 159 sūdzības, 2012. gadā – 241 sūdzība).

2013. gadā sūdzību skaita pieaugums varētu būt saistīts ar to kāpumu avio pakalpojumu jomā, kas izskaidrojams ar pasažieru augstāku informētības līmeni, ko sekmēja arī PTAC veiktās informēšanas kampaņas. Sūdzību skaita palielinājumu veicināja arī laba sadarbība ar citu dalībvalstu kompetentajām iestādēm, kurām PTAC pārsūtīja pasažieru sūdzības par avio pakalpojumiem.

Zināmā mērā sūdzību skaita pieaugumu varētu skaidrot ar dažu pakalpojumu sniedzēju negodprātīgu rīcību saistībā ar ceļojumu piedāvājumiem un izklaides pasākumiem.

2013. gadā, salīdzinot ar 2012. gadu, visvairāk ir palielinājies sūdzību par avio, tūrisma, īres un komunālajiem pakalpojumiem, mobilajiem telefoniem, elektroprecēm, automašīnām, kā arī par mēbelēm skaits. Savukārt nedaudz samazinājies sūdzību par apaviem un distances līgumu pakalpojumiem skaits. Sūdzības par elektronisko sakaru pakalpojumiem saņemtas pagājušā gada līmenī.

Sūdzībās patērētāji izteikuši šādas pretenzijas:

566 gadījumos – par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm;

754 gadījumos – par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem;

96 gadījumos – par prasījuma izskatīšanas pārkāpumiem;

263 gadījumos – par komercpraksi, reklāmu, e-komerciju;

159 gadījumos – par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu;

8 gadījumos – par nepilnīgu, nepatiesu informāciju;

2 gadījumos – par nepareizi noteiktu samaksu par pirkumu un svaru vai mēru;

572 gadījumos – par citām pretenzijām.

No saņemtajām 2244 sūdzībām izskatīšanai PTAC centrālajā iestādē Rīgā iesniegtas 2198 sūdzības, Daugavpils reģionālajā pārvaldē – 46 sūdzības.

**Sūdzību izskatīšanas rezultāti**

Izskatot iesniegtās sūdzības:

* 451 gadījumos jeb 20 % no kopējā sūdzību skaita rasts patērētājiem pozitīvs risinājums;
* 66 gadījumos (3 %) pieņemts patērētājam labvēlīgs lēmums;
* 23 gadījumos (1 %) sūdzības ir bijušas nepamatotas;
* 1488 gadījumos (66 %) sniegts skaidrojums;
* 100 gadījumos (5 %) sūdzības pārsūtītas citām institūcijām;
* 28 gadījumos (1 %) sūdzības atsauktas;
* 86 gadījumos (4 %) sūdzības atteikts izskatīt;
* 2 sūdzības (0 %) ir izskatīšanas stadijā.

Risinot strīdus ar komersantiem, patērētāji visbiežāk vēlas saņemt atpakaļ samaksāto naudu par preci vai pakalpojumu vai veikt preces apmaiņu. Analizējot sūdzību izskatīšanas rezultātus, jāatzīmē, ka 20 % (451 gadījumā) no kopējā sūdzību skaita, tika rasts patērētājiem pozitīvs risinājums, kas attiecībā pret kopējo sūdzību skaitu 2012. gadā bija 19 %. Patērētājiem pozitīvs risinājums daudzos gadījumos ir arī PTAC darbinieku informēšanas, normatīvo aktu izskaidrošanas un pārrunu ar strīdā iesaistītajām pusēm rezultāts, taču dažkārt strīdu risināšanu kavē negodprātīga atsevišķu pārdevēju un pakalpojumu sniedzēju rīcība, kas saistīta ar izvairīšanos no atbilžu sniegšanas normatīvajos aktos noteiktajā termiņā, neatrašanos preču pārdošanas un pakalpojumu sniegšanas vietā, korespondences saņemšanas nenodrošināšanu juridiskajā adresē, kā arī strīdā iesaistīto pušu neatsaucība. Ir gadījumi, kad uzņēmumiem tiek pasludināts maksātnespējas process, kas PTAC liedz strīdus risināt patērētāju tiesību reglamentējošo normatīvo aktu noteiktajā kārtībā.

Bieži vien patērētāji savās sūdzībās pieprasa arī kompensēt radušos zaudējumus, taču saskaņā ar PTAL noteikto regulējumu PTAC nav tiesīgs lemt par zaudējumu atlīdzību, līdz ar to patērētājiem ir jāvēršas tiesā.

PTAC saņēma vairākas sūdzības arī par tādiem komersantiem, kuri ļaunprātīgi izvairījās no patērētāju prasību izpildes. Nepieciešamības gadījumos PTAC lietas materiālus par iespējamu noziedzīgu nodarījumu izdarīšanu nosūtīja izvērtēšanai Valsts policijas Galvenās kriminālpolicijas pārvaldei.

**Sūdzības par precēm**

Par preču neatbilstību līguma noteikumiem saņemtas 566 sūdzības – par 15 % vairāk, salīdzinot ar iepriekšējo gadu (493 sūdzības). Šajā segmentā visvairāk sūdzību saņemts par apavu kvalitāti – 21 % (121 sūdzība), seko sūdzības par mobilajiem telefoniem – 21 % (118 sūdzību) un elektroprecēm – 17 % (97 sūdzības), sūdzības par mēbelēm – 4 % (24 sūdzības), tekstila izstrādājumiem – 3 % (15 sūdzību) un sūdzības par dažādām citām precēm.

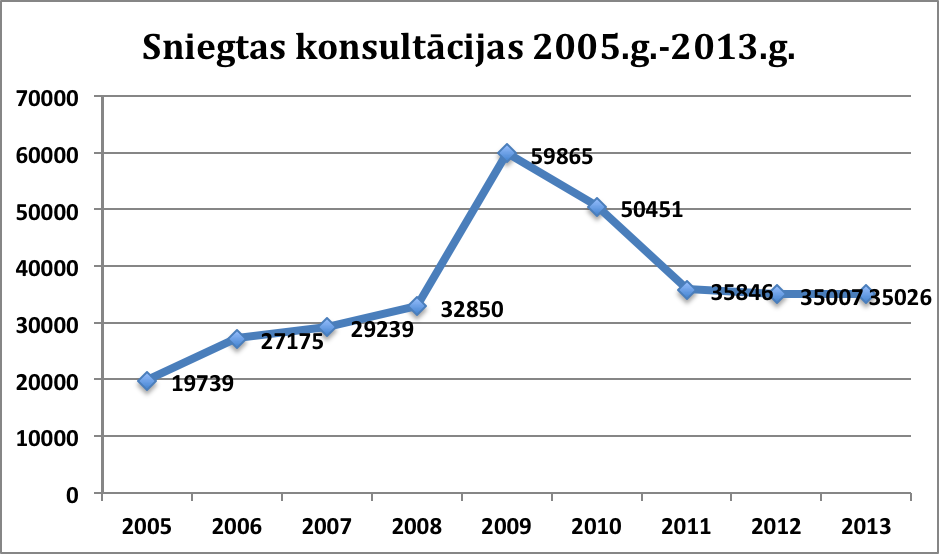
### 

**Sūdzības par pakalpojumiem**

Par pakalpojumu neatbilstību līguma noteikumiem saņemtas 754 sūdzības – par 15 % vairāk nekā pērn (656 sūdzības). Pakalpojumu segmentā patērētāji visvairāk sūdzējušies par avio pakalpojumiem – 30 % (233 sūdzības), īres un komunālajiem pakalpojumiem – 18 % (134 sūdzības), elektronisko sakaru pakalpojumiem – 12 % (87 sūdzības), seko sūdzības par distances līgumu pakalpojumiem – 9 % (68 sūdzības), tūrisma pakalpojumiem – 2 % (18 sūdzību) un citas sūdzības par dažādiem pakalpojumiem.



### 2.3.7. Patērētāju konsultēšana un informēšana

PTAC sniegto konsultāciju skaitam no 2005. gada līdz 2009. gadam bija vērojams pieaugums, savukārt no 2010. gada līdz 2012. gadam to skaits samazinājās. 2013. gadā, salīdzinot ar 2012. gadu (35 007 konsultācijas), sniegto konsultāciju skaits ir nedaudz palielinājies – par 19 konsultācijām vai par 0,5 %.

2013. gadā patērētājiem un juridiskajām personām sniegtas 35 026 konsultācijas, t. sk. 30 411 konsultāciju fiziskām personām.

Galvenās tēmas, par kurām sniegtas konsultācijas:

* par precēm – 18 398 konsultācijas;
* par pakalpojumiem – 5778 konsultācijas;
* par līgumiem – 2936 konsultācijas;
* par reklāmas, komercprakses, e-komercijas jautājumiem – 751 konsultācija;
* par tirgus uzraudzību – 1262 konsultācijas;
* par metroloģisko uzraudzību – 79 konsultācijas;
* par bīstamo iekārtu uzraudzību – 139 konsultācijas;
* par licencēšanu – 268 konsultācijas;
* par citām kategorijām – 5415 konsultāciju.

Visvairāk patērētāji interesējas par to, kā viņiem rīkoties, kad ir iegādājušies nekvalitatīvu preci vai saņēmuši nekvalitatīvu pakalpojumu, kādas ir patērētāju tiesības konkrētajā situācijā (visvairāk jautājumu ir par apaviem, mobilajiem telefoniem, elektroprecēm, elektronisko sakaru pakalpojumiem, distances līgumu pakalpojumiem un avio pakalpojumiem), kā rīkoties, ja nav izpildīts preces piegādes vai pakalpojuma izpildes termiņš.

Daudzi patērētāji interesējas arī par jautājumiem, kas nav PTAC kompetencē vai par kuriem PTAC nav tiesīgs pieņemt saistošu lēmumu, tikai sniegt konsultāciju, īpaši par elektronisko sakaru kvalitāti, apdrošināšanas atlīdzības izmaksām, par komunālajiem pakalpojumiem, kā arī pārtikas precēm. Patērētāji vēlas saņemt konsultācijas par dzīvojamo māju apsaimniekošanu vai to pārvaldīšanu (dzīvokļu īpašnieku un īrnieku neapmierinātība), ūdens zuduma sadali starp mājas iedzīvotājiem, kā arī nepamatoti paaugstinātu apsaimniekošanas vai īres maksu.

### 2.3.8. Uzņēmēju konsultēšana un informēšana

2013. gadā 4369 konsultācijas ir sniegta juridiskajām personām (uzņēmējiem), 246 konsultācijas – iestādēm.

Pārskata periodā PTAC organizējis vairākus pasākumus komersantiem: 27. maijā PTAC sadarbībā SIA „Ekodoma” organizēja semināru „Sadzīves tehnikas energomarķējums”; 30. maijā tika organizēts seminārs „Preču un pakalpojumu cenu norādīšana, pārejot uz eiro, – prasības paralēlās cenu atspoguļošanas periodā”; 14. jūnijā – seminārs nozares komersantiem „Izmaiņas reglamentētās sfēras būvizstrādājumu regulējumā”; 27. jūnijā – diskusija komersantiem par vadlīnijām kolektīvās iepirkšanās jomā; 28. jūnijā – diskusija komersantiem par vadlīnijām patērētāju maksātspējas vērtēšanai; 11. septembrī – seminārs slēpošanas trašu valdītājiem par PTAC veikto pārbaužu rezultātiem, vadlīniju prasībām un citiem ar slēpošanas trašu drošumu saistītiem jautājumiem. PTAC pārstāvji kā lektori ir piedalījušies citu organizāciju organizētajās konferencēs un semināros, piemēram, „H & M” organizētajā seminārā veikala darbiniekiem par prasījuma pieteikuma izskatīšanu, Latvijas Tirgotāju savienības seminārā par cenu paralēlo atspoguļošanu u. c.



***20.09.2013. Eirodiena Kurzemē – PTAC informatīvais stends***

Eiro ieviešanas projekta ietvaros PTAC pārstāvji piedalījās patērētājiem un komersantiem adresētos pasākumos – reģionālā mēroga eirodienās Ventspilī, Liepājā, Jelgavā, Valmierā un Daugavpilī, Finanšu ministrijas organizētajos semināros komersantiem, lai sagatavotos eiro ieviešanai Latvijā.

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

2013. gadā izskatītas 264 administratīvo pārkāpumu lietas un piemēroti naudas sodi 66 890 latu apmērā.

***2.3.9. tabula***

**Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Piemērots pants | Būtība | Izskatītas administratīvo pārkāpumu lietas 2012. gadā | Piemērots naudas sods (LVL) 2012. gadā | Izskatītas administratīvo pārkāpumu lietas 2013. gadā | Piemērots naudas sods (LVL) 2013. gadā |
| 90. p. | Par bīstamo iekārtu tehnisko uzraudzību regulējošo normatīvo aktu pārkāpšanu vai par nereģistrētām bīstamām iekārtām | 15 | 5190 | 22 | 2535 |
| 99. p. | Neatbilstošu mērvienību un to apzīmējumu lietošana | 35 | 1800 |  | 2735 |
| Mērīšanas līdzekļu un procesu neatbilstība prasībām |  | 18 |
| Fasēto preču satura daudzuma neatbilstība prasībām |  |  |
| Cits |  |  |
| 155. p. | Par tirdzniecības, sabiedriskās ēdināšanas vai pakalpojumu noteikumu pārkāpšanu | 33 | 1590 |  | 3140 |
| Par preces vai pakalpojuma cenas nenorādīšanu normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā |  | 37 |
| Par samaksas par pirkumu vai pakalpojumu vai svara vai mēra nepareizu noteikšanu |  | 3 |  |
| 155.11. p. | Komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas neievērošana | 5 | 3800 | 1 | 100 |
| 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 |  |  | 2 | 500 |
| 166.9. p. | Par normatīvajos aktos noteiktajām drošuma prasībām neatbilstošu preču vai pakalpojumu ievietošanu tirgū | 19 | 17 700 | 7 | 5100 |
| Par normatīvajos aktos noteiktajām būtiskajām prasībām vai tehniskajiem parametriem neatbilstošu preču ievietošanu tirgū |  |  |
| 166.12. p. | Nav informācijas par uzņēmumu | 103 | 4560 | 46 | 9830 |
| Nav informācijas par preci |  | 44 |
| Nav atbilstošas informācijas marķējumā |  |  |
| Nav pievienota lietošanas instrukcija |  |  |
| 166.13. p. | Par noteiktās kārtības pārkāpšanu reklāmas sniegšanā vai izplatīšanā | 69 | 60 810 |  | 23 250 |
| Par normatīvo aktu prasībām neatbilstošas reklāmas sniegšanu vai izplatīšanu |  | 5 |
| Par negodīgu komercpraksi |  | 3 |
| 166.15. p. | Nav preču atbilstības apliecinājumu vai apstiprinājumu | 66 | 18 420 | 9 | 4060 |
| Cits |  |  |
| 175.9. p. | Uzņēmējs nav sniedzis pieprasīto informāciju PTAC | 118 | 29 095 | 75 | 14 740 |
| Uzņēmējs nav pildījis PTAC lēmumu |  | 3 |
| Cits |  |  |
| Izskatītās lietas un piemērotais naudas sods kopā: | | **471** | **142 965** | **264** | **66 890** |

### 2.3.10. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs

Atbalstu patērētājiem pārrobežu pirkumu gadījumos nodrošina Eiropas Patērētāju informēšanas centrs – *ECC Latvia*, kas ir izveidots kā PTAC struktūrvienība un kuru 50 % apmērā līdzfinansē EK. 2013. gadā patērētājiem sniegtas 677 konsultācijas un izskatītas 194 sūdzības par pārrobežu pirkumiem ES ietvaros. Salīdzinot 2013. gada darbības rezultātus ar 2012. gadu, *ECC Latvia* saņemto konsultāciju pieprasījumu skaits pieaudzis par 15 %, savukārt saņemto sūdzību skaits – par 12 %. Tendence ir skaidrojama ar to, ka aizvien biežāk patērētāji izmanto iespēju iepirkties vienotajā ES tirgū un kļūst aizvien zinošāki par savām tiesībām un savu tiesību īstenošanas iespējām.

Lai popularizētu pārrobežu strīdus risināšanas iespējas ES, no 2013. gada 8. februāra līdz 10. februārim *ECC Latvia* pārstāvji piedalījās starptautiskajā tūrisma izstādē „Balttour 2013”, sniedzot informāciju par *ECC Latvia* darbību, ES normatīvajiem aktiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā, kā arī izplatīja informatīvos materiālus par patērētāju tiesībām ES.

2013. gada 15. martā *ECC Latvia* pārstāvji piedalījās Lietuvas Mīkolas Romeris Universitātes organizētajā konferencē un sniedza prezentāciju „Patērētāju tiesības, veicot pārrobežu pirkumus internetā”.

2013. gada 19. martā *ECC Latvia* pārstāvji piedalījās e-prasmju nedēļas ietvaros organizētajā e-konferencē tiešraidē „Digitālais piedzīvojums”, kur sniedza prezentāciju „Patērētāju tiesības, veicot pārrobežu pirkumus internetā”.

2013. gada 11. aprīlī Liepājas Universitātē un *Europe Direct* informācijas centrā Liepājā sniegtas prezentācijas semināros „Der zināt” par patērētāju tiesībām ES un organizētas viktorīnas, kuru dalībnieki balvās saņēma *ECC Latvia* sagatavotos reklāmas materiālus.

2013. gadā tika turpināta sadarbība ar Saldus pilsētas bibliotēkas ES informācijas punktu (ESIP), kas savā mājaslapā tiešsaistē organizēja konkursus par dažādiem ES jautājumiem, tostarp par patērētāju tiesību aizsardzību ES, *ECC-Net* darbību u. c. jautājumiem.

2013. gada 1. jūlijā *ECC Latvia* piedalījās Eiropas forumā Eiropas patērētājiem Strasbūrā, kur tika organizētas viktorīnas par patērētāju tiesībām ES.

2013. gada 4. jūnijā Eiropas aviopasažieru dienā *ECC Latvia* sadarbībā ar PTAC starptautiskajā lidostā „Rīga” organizēja informatīvo kampaņu „Zini un ceļo!”. Vienas dienas kampaņas ietvaros tika aptaujāti aviopasažieri un rīkotas viktorīnas, lai uzzinātu, cik patērētāji ir zinoši par aviopasažieru tiesībām. Uzvarētāji ieguva *ECC* *Latvia* sagatavotās balvas. Vienlaikus viņiem tika sniegta informācija, piemēram, kā rīkoties dažādās situācijās, kad atcelts reiss vai aizkavējusies bagāža.

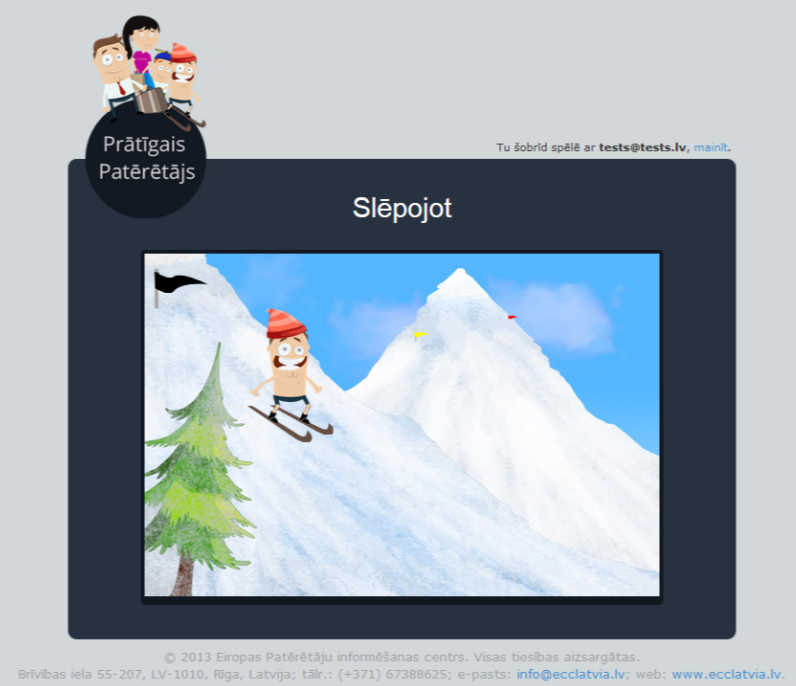
2013. gada 5. septembrī *ECC Latvia* piedalījās EK rīkotajā sabiedrības informēšanas kampaņā par pasažieru tiesībām ES, kuras ietvaros Rīgas starptautiskajā autoostā tika veikta aptauja par pasažieru tiesībām ES un pareizo atbilžu sniedzēji balvās saņēma EK sagatavotās balvas.



***05.09.2013. ECC Latvia stends Rīgas starptautiskajā autoostā***

2013. gada 14. novembrī sadarbībā ar PTAC un EM tika organizēta darba sanāksme „Par galvenajām problēmām lietu izskatīšanā ikdienas darbā un iespējamiem risinājumiem *ADR*, *NEB* un *CPC*, kā arī par jaunākajām izmaiņām normatīvajos aktos Latvijā un ES”. Sanāksmes gaitā tika sniegtas prezentācijas un notika debates par aktuālākajām problēmām un iespējamajiem turpmākajiem uzlabojumiem patērētāju sūdzību izskatīšanas jomā Latvijā un ES.

2013. gada nogalē *ECC Latvia* sadarbībā ar PTAC izstrādājis informatīvi izglītojošo tiešsaistes spēli „Prātīgais patērētājs”. 2013. gada 17. decembrī tika organizēts tiešsaistes izglītojošās spēles „Prātīgais patērētājs” par patērētāju tiesībām ES publicitātes pasākums. Izglītojošā spēle „Prātīgais patērētājs” ir pieejama interneta vietnē: [*http://pratigais-pateretājs.percgudri.lv/game/start*](http://pratigais-pateretājs.percgudri.lv/game/start).



***ECC Latvia tiešsaistes spēles „Prātīgais patērētājs” ekrānuzņēmums***

2013. gadā *ECC Latvia* piedalījās *ECC-Net* kopīgajos projektos „Par pakalpojumu direktīvu” un „Krāpniecība internetā”, sniedzot informāciju un situācijas raksturojumu Latvijas mērogā.

Savas darbības ietvaros *ECC Latvia* regulāri ievieto aktuālāko informāciju par patērētāju tiesībām ES sociālajos tīklos [*www.twitter.com*](http://www.twitter.com), *www.facebook.com* un *ECC* *Latvia* mājaslapā.

### 

### 2.3.11. Starptautisko projektu rezultāti

***PROSAFE***

a) Pārskata periodā saskaņā ar PTAC dalību Eiropas kopprojektā „2011 Joint Market Surveillance Action on GPSD Products Activity – Lawnmowers” par zāles pļāvēju paraugu izņemšanu ekspertīžu veikšanai, tika izņemti 3 zāles pļāvēju modeļi:

1) elektriskais zāles pļāvējs *MTD*;

2) benzīna (ar iekšdedzes dzinēju) zāles pļāvējs „Gudrord”;

3) elektriskais zāles pļāvējs „Collector 35EL STIGA”.

2 katra modeļa paraugi tika nosūtīti uz ekspertīzi *SIQ LJUBLJANA* laboratorijā Slovēnijā. Ekspertīžu rezultātā tika konstatēts, ka zāles pļāvēja „Collector 35EL STIGA” paraugs neatbilst normatīvajos aktos noteiktajām būtiskajām prasībām, proti, attālums starp korpusu un asmeņiem neatbilst piemērojamajā standartā noteiktajām prasībām. Projekts noslēgsies 2014. gadā.

b) *PROSAFE* kopprojekta „Joint Action 2010” ietvaros tika apmeklēts projekta **„Bērnu maskuballes tērpi”** noslēguma seminārs, kurā tika apkopota informācija par veiktajiem testēšanas rezultātiem.

c) *PROSAFE* „Joint Action 2010” kopprojekta ietvaros notika divas *atstarojošā apģērba un brīdinājuma aprīkojuma tirgus uzraudzības* *apakšprojekta* sanāksmes, kā arī „Joint Action 2010” kopprojekta noslēguma konference, kurā tika apspriesti kopprojekta rezultāti.

d) Notika *PROSAFE* „Joint Action 2012” kopprojekta atklāšanas sanāksme, kurā projekta dalībnieki tika iepazīstināti ar projekta mērķi un vēlamajiem rezultātiem, kā arī tika apspriesti projekta organizatoriskie un finansiālie jautājumi, tika plānoti nākamie projekta soļi. Pārskata periodā notikušas vēl 3 sanāksmes, kuru laikā ir izstrādāts darba kārtības dokuments un sagatavota pārbaudes lapa (*check list*), kā arī apspriesti preču parauga izņemšanas kritēriji. Sanāksmēs pārrunāti galvenie riska izvērtēšanas soļi un modeļi, lai veidotu vienotu izpratni par riska izvērtēšanas procesu, kā arī nolemts projekta laikā izmantot *Home authority* principu, t. i., lai paātrinātu korektīvo darbību procesu, ir nepieciešama sadarbība starp projektā iesaistītajām dalībvalstīm.

Sanāksmju ietvaros apspriests un apstiprināts prioritāšu saraksts (bērnu aprūpes priekšmeti) nākamajiem „Joint Action” projektiem.

*EK administratīvā sadarbība*

Zemsprieguma direktīvas administratīvās sadarbības tirgus uzraudzības kopprojekta ietvaros sadarbībā ar Nīderlandes kolēģiem PTAC ir izstrādājis pārbaudes lapas tirgus uzraudzības pasākumu īstenošanai.

Tika apmeklētas divas *RAPEX* kontaktpunktu sanāksmes, kur tika iegūta vispārēja informācija par iepriekšējā gadā paveikto, par plānoto sistēmas *GRAS*-*RAPEX* lietošanā un aktuālākajām problēmām, kas saistītas ar nedrošu preču riska vērtēšanu.

2013. gada 2.–3. maijā un 10.–11. oktobrī tika apmeklēta administratīvās sadarbības sanāksme par direktīvas 2009/48/EK par rotaļlietu drošumu īstenošanu (02.05.2013. un 10.10.2013.), ekspertu grupas sanāksme par direktīvas 2009/48/EK par rotaļlietu drošumu īstenošanu (03.05.2013. un 11.10.2013.) un rotaļlietu drošuma komitejas sanāksme (03.05.2013. un 11.10.2013.). Sanāksmju laikā tika apspriesti standartizācijas un tirgus uzraudzības jautājumi, tostarp drošības procedūra, apspriesti vadlīniju dokumenti un dažādu izstrādājumu klasifikācijas problēmas; apspriestas rotaļlietu drošuma direktīvas un tehniskās dokumentācijas vadlīnijas, iegūta informācija par EK, kā arī par *CEN*, *CENELEC* un paziņoto institūciju aktivitātēm; iegūta informācija par direktīvas 2009/48/EK par rotaļlietu drošumu projekta grozījumiem attiecībā uz bāriju, svinu un bisfenolu A (BpA); apspriesti liesmu slāpētāji (*TCEP*/*TCPP*/*TDCP*) un svina ietekmes novērtējums.

2013. gada 8. novembrī tika apmeklēts otrais EK seminārs „Risku, kas saistīti ar ķīmiskām vielām, pārvaldīšana: *REACH* un nozares speciālās tiesību normas”, kurā iegūta informācija par regulā Nr. 1907/2006 (*REACH*), direktīvā 2009/48/EK par rotaļlietu drošumu un direktīvā 2011/65/ES noteikto dažu bīstamu vielu izmantošanas ierobežošanu elektriskajās un elektroniskajās iekārtās, noteiktajiem ķīmisko vielu ierobežojumiem rotaļlietās un elektriskajās un elektroniskajās iekārtās un minēto tiesību normu kolīzijām.

2013. gada 12. novembrī PTAC pārstāvis apmeklēja administratīvās sadarbības sanāksmi par IAL direktīvu.

Piedaloties Starptautiskā patērētāju aizsardzības sadarbības tīkla (*ICPEN*) kopīgajās aktivitātēs, PTAC ir uzsācis pētīt un apzināt situāciju, kas saistīta ar esošu vai iespējamu mazāk aizsargātās patērētāju grupas, proti, bērnu, ekonomisko interešu aizskārumu, piedāvājot bērniem spēles tiešsaistes vidē.

Projekta ietvaros ir pārbaudītas 17 interneta vietnes, kurās piedāvātas bērniem paredzētas spēles tiešsaistē. Kopumā ir pārbaudītas 60 bērniem paredzētās tiešsaistes spēles, no kurām 19 spēles ir atzītas par produktiem, kuru piedāvāšana un (vai) izmantošana varētu ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību (maksas produkti).

Pamatojoties uz pārbaudēs konstatēto, ir uzsāktas 4 administratīvās lietas: 3 ir saistītas ar Latvijas pakalpojumu sniedzēju interneta vietnēs piedāvātajām tiešsaistes spēlēm, 1 – ar Vācijas pakalpojumu sniedzēja interneta vietnē piedāvāto tiešsaistes spēli.

Būtiskākās pirmšķietami konstatētās neatbilstības ir saistītas ar nepietiekamu, nesavlaicīgu vai citādi maldinošu informāciju par maksas produktiem, to cenām un distances līguma noteikumiem, bērniem tieši izteiktiem piedāvājumiem iegādāties maksas produktus un vecāku iespējām kontrolēt bērnu rīcību, pasūtot spēļu ietvaros piedāvātos maksas produktus.

3 gadījumos PTAC ir sazinājies ar tiešsaistes spēļu interneta vietņu uzturētājiem, pieprasījis un saņēmis lietu izskatīšanai nepieciešamo informāciju. 1 lietā turpinās Vācijas tiešsaistes spēļu izstrādātāja un organizētāja piedāvāto noteikumu un sniegtās informācijas izvērtēšana.

Pēc iegūtās informācijas izvērtēšanas, kā arī ievērojot EK un citu ES dalībvalstu kopīgo aktivitāšu ietvaros izdarītos secinājumus un kopīgo nostāju, tiks lemts par atbilstošākajiem uzraudzības pasākumiem, tostarp tiks izvērtēta nepieciešamība izstrādāt vadlīnijas uzņēmējiem un ieteikumus patērētājiem.

Piedaloties ES dalībvalstu kopīgajās aktivitātēs „Sweep 2013”, kas tika veltītas transporta pakalpojumiem, PTAC uzsāka izvērtēt 12 mājaslapu, kurās **patērētājiem tiek piedāvāts tiešsaistē iegādāties aviobiļetes** (pārbaudes veiktas galvenokārt t. s. starpnieku mājaslapās). Izvērtēšanas un uzraudzības darbību veikšana noris saskaņā ar EK izstrādāto projekta „Sweep 2013” plānu. 10 gadījumos PTAC ir sazinājies ar komercprakses īstenotājiem un izteicis ierosinājumus labprātīgi novērst konstatētos pārkāpumus: 1 gadījumā lieta pabeigta pēc labprātīgas pārkāpumu novēršanas, savukārt 9 gadījumos norādītās neatbilstības ir novērstas daļēji. Lai apzinātu problēmjautājumus, kas saistīti ar normatīvo aktu izpildi, tika rīkotas vairākas tikšanās ar Latvijas Tūrisma aģentu un operatoru asociāciju. Veicot izvērtēšanu, pārkāpumi konstatēti visās mājaslapās. **Galvenie konstatētie pārkāpumi** ir saistīti ar informācijas nesniegšanu par pakalpojuma sniedzēju, kontaktinformācijas noklusēšanu, nepilnīgas informācijas sniegšanu par pakalpojuma cenu, bagāžu, patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtību un līguma noteikumu pasniegšanas veidu un pieejamību, kā arī to saglabāšanas iespējām.

Uzraudzības pasākumi tiks turpināti arī 2014. gadā, ievērojot arī ES dalībvalstu kopējās aktivitātes konstatēto problēmjautājumu risināšanā konkrētajā jomā.

## 2.4. Pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība

**Pārsūdzētie lēmumi**

2013. gadā PTAC ir saņēmis 83 administratīvo tiesu (vispārējās jurisdikcijas tiesu) nolēmumu (spriedumi un lēmumi), kas ir stājušies spēkā, t. sk. pārsūdzēti:

* 41 lēmums patērētāju tiesību aizsardzības jautājumos (t. sk. lēmumi komercprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzības lietās un lēmumi patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības lietās);
* 15 lēmumu preču un pakalpojumu uzraudzības, tostarp tehniskās un metroloģiskās uzraudzības, jautājumos;
* 27 lēmumi patērētāju iesniegumu izskatīšanas lietās.

## 2.5. 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; administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana; patērētāju un uzņēmēju 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 atkārtošanos. PTAC 2013. gadā turpināja pilnveidot kvalitātes vadības sistēmu.

2013. gada jūnijā notika PTAC kvalitātes sistēmas (KVS) uzraudzības audits. KVS auditu veica SIA „Bureau Veritas”. Audita laikā netika konstatētas neatbilstības, bet auditori norādīja uz 12 novērojumiem (rekomendācijām) kvalitātes vadības sistēmas uzlabošanai un pilnveidei. Audita novērojumi bija saistīti galvenokārt ar pamatprocesu precizēšanu un kvalitātes dokumentācijas pilnveidošanu, kā arī auditori rekomendēja pievērst uzmanību klientu apmierinātības mērīšanas procesa efektivitātei un mērīšanas datu kvalitātei.

# 3. PTAC personāls

2013. gadā vidējais iestādē nodarbināto skaits bija 83 darbinieki vecumā no 23 līdz 66 gadiem. 2013. gadā PTAC svinēja 15 gadu jubileju; ir jāpiemin, ka šobrīd iestādē strādā 9 darbinieki, kuri savas darba gaitas PTAC uzsākuši reizē ar tā dibināšanu.

70 % PTAC darbinieku nodarbinātības ilgums iestādē ir 5 gadi vai vairāk, un tas sekmē funkciju profesionālu izpildi. Darbinieku profesionalitāte ir ļāvusi sekmīgi veikt papildu funkciju, kura PTAC tika uzticēta 2013. gadā, – preču un pakalpojumu cenu paralēlās atspoguļošanas un konvertācijas prasību uzraudzība, pārejot uz eiro. 2013. gadā iestādē darbu uzsākuši 20 jauni darbinieki, turklāt vairāki no tiem atgriezušies darbā PTAC. Arī visas jaunās māmiņas pēc bērnu kopšanas atvaļinājuma atgriezušās darbā PTAC.

6 darbinieki joprojām turpina izglītības iegūšanu augstākajās mācību iestādēs, studējot maģistrantūrā, bet 2013. gadā 2 darbinieki to sekmīgi pabeiguši. PTAC ir rīkojis vairākas iekšējās mācības, palīdzot darbiniekiem apgūt novitātes, piemēram, alternatīvo strīdu risināšanas metodi mediāciju. Darba kvalitāti uzlabot palīdzēs arī jaunā darbinieku darba izpildes novērtēšanas sistēma *NEVIS*, kura jau veiksmīgi darbojas.

Ievērojamas pārmaiņas darbinieku ikdienā radījusi pārcelšanās uz jaunām telpām EM ēkā, kas dod iespēju ciešāk sadarboties ar EM darbiniekiem, kuri ir atbildīgi par politikas veidošanu PTAC uzraudzītajās jomās.

# 4. Komunikācija ar sabiedrību

## 4.1. Sabiedrības informēšanas un izglītošanas pasākumi

PTAC pārskata periodā ir sniedzis 335 ziņojumus – intervijas, komentārus, viedokļus – plašsaziņas līdzekļiem. PTAC pārstāvji snieguši komentārus un viedokļus 130 reižu televīzijas raidījumiem un ziņām, 96 reizes laikrakstiem un žurnāliem, 49 reizes interneta ziņu portāliem, 41 reizi radio raidījumiem un ziņām, 19 reižu ziņu aģentūrām. Aktuālākās tēmas: nebanku kreditēšana, it īpaši ātrie kredīti, ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana, eiro ieviešana un cenu uzraudzības kārtība paralēlās cenu atspoguļošanas periodā, PTAC pieņemtie lēmumi, slēpošanas trases un to drošums, aviopasažieru tiesības, kolektīvās iepirkšanās (kuponu) portāli, distances līgumi, tūrisma pakalpojumi, preču un pakalpojumu drošums, bērnu rotaļu laukumu drošums u. c.

Tika sagatavotas un publicētas 68 preses relīzes par 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, PTAC izstrādātajām vadlīnijām, preču un pakalpojumu cenu norādīšanas kārtību, pārejot uz eiro, un plānotajiem uzraudzības pasākumiem u. c. Papildus PTAC mājaslapā tika pārpublicēta citu institūciju (EK, EM, Finanšu un kapitāla tirgus komisijas u. c.) medijiem sagatavotā informācija par patērētāju interešu aizsardzības jomu.

2013. gadā tika organizētas trīs preses konferences un vienas mediju brokastis. Gada pirmajos mēnešos īpaši aktuāls temats bija ātrie kredīti, kā rezultātā sadarbībā ar EM tika organizēta preses konference par situāciju ātro kredītu nozarē, publicēta informācija PTAC mājaslapā, sagatavotas atbildes uz masu mediju jautājumiem. Mediju brokastīs tika prezentētas PTAC izstrādātās bērnu rotaļu laukumu drošuma prasību vadlīnijas; informācija (publicētas vadlīnijas, sagatavotas atbildes) tika ievietota arī mājaslapā, sniegti komentāri masu medijiem. Tuvojoties eiro ieviešanai Latvijā un paralēlās cenu atspoguļošanas periodam, PTAC organizēja divas preses konferences, lai informētu par uzraudzības pasākumiem un to rezultātiem un sadarbību ar citām organizācijām pārbaužu veikšanā. Papildus PTAC pārstāvji ir piedalījušies citu organizētajos medijiem adresētajos pasākumos, tostarp Latvijas Ātro kredītdevēju asociācijas kampaņas „Aizņemies atbildīgi” ietvaros organizētajos pasākumos.

PTAC kā sadarbības partneris 2013. gada martā piedalījās VARAM organizētajā kampaņā „E-prasmju nedēļa 2013”, kur PTAC piedalījās interneta tiešraidē „Digitālais piedzīvojums” ar tēmu „Kas jāzina, iepērkoties kolektīvās iepirkšanās mājaslapās?” un sniedza informatīvo atbalstu, izplatot informāciju par nedēļas ietvaros plānotajiem pasākumiem. 2013. gada pirmajā pusgadā PTAC piedalījās Finanšu un kapitāla tirgus komisijas organizētajā kampaņā „Finanšu izglītības nedēļa” un Eiropas pārstāvniecības Latvijā un Kultūras ministrijas organizētajā Eiropas Pilsoņu gada atklāšanas pasākumā, kas tika organizēts tieši Starptautiskajā patērētāju tiesību dienā 15. martā. Lai samazinātu bezatbildīgas aizņemšanās riskus, 2013. gada jūnijā PTAC informatīvi atbalstīja Latvijas Nebanku kredītdevēju asociācijas īstenoto izglītojošo kampaņu „Aizņemies prātīgi!”. Akcijas „Atpakaļ uz skolu” ietvaros PTAC darbinieki vairākās Latvijas skolās informēja skolēnus par patērētāju tiesībām ES.



***04.07.2013. Aviopasažieru tiesību diena 2013 – kampaņa „Zini un ceļo!”.***

***PTAC un ECC Latvia darbinieki***

PTAC sniedza atbalstu arī *ECC Latvia* rīkotajā vienas dienas kampaņā „Zini un ceļo!”, kas norisinājās starptautiskajā lidostā „Rīga”. Pasākuma laikā sabiedrība tika informēta par aviopasažieru un ceļotāju tiesībām, lidostas apmeklētāji tika aptaujāti par aktuālajām patērētāju problēmām, iegādājoties tūrisma pakalpojumus un ceļojot, pasākuma ietvaros apmeklētājiem tika izplatīti informatīvie materiāli un organizēti konkursi, kur patērētāji varēja papildināt savas zināšanas par savām tiesībām un iegūt pārsteiguma balvas.

Sabiedrības informēšanai aktīvi tiek izmantota PTAC mājaslapa. 2013. gadā PTAC mājaslapas lapu skatījumu skaits sasniedzis 659 199 (2012. gadā – 595 197, pieaugums – 10 %), kopumā mājaslapa apmeklēta 236 752 reizes (2012. gadā – 198 095, pieaugums – 16 %) un unikālo apmeklētāju skaits sasniedzis 142 114 (2012. gadā – 115 193, pieaugums – 19 %), kas liecina par plašo mājaslapas popularitāti, līdz ar to arī par patērētāju (komersantu) interesi par aktuālāko PTAC informāciju un vēlmi to uzzināt. Visbiežāk mājaslapas apmeklētāji skatījuši sadaļu par patērētājam nedraudzīgiem uzņēmumiem, normatīvo resursu sarakstu, informāciju par patērētāja tiesībām (ja ir iegādājušies līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu), PTAC pieņemto lēmumu sadaļu, veidlapu (paraugu) sadaļu, aktualitātes (ziņas), skatīti arī licencētie patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēji.

Pārskata periodā PTAC mājaslapā tika papildināta informācija patērētājiem. Tika sagatavoti un ievietoti padomi par iepirkšanos kolektīvās iepirkšanās (kuponu) portālos, par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem, papildināta informācija patērētājiem par sliekšņa tirdzniecību, kā arī ievietota informācija ar padomiem patērētājiem, iegādājoties un lietojot peldlīdzekļus, un padomi, iegādājoties digitālā satura produktus. Komersantu informēšanai un izglītošanai mājaslapā tika izveidota sadaļa par parādu ārpustiesas atgūšanu. Mājaslapā tika izveidota arī jauna sadaļa „Eiro ieviešana Latvijā”, kur ievietota būtiskākā informācija par cenu uzraudzību cenu paralēlās atspoguļošanas periodā, iniciatīvu „Godīgs eiro ieviesējs”, iespējām patērētājiem ziņot par novērotajiem pārkāpumiem un saņemt informāciju par cenu norādīšanas jautājumiem, un jauna sadaļa „Lēmumi par eiro cenu norādīšanu”. Mājaslapā tika publicētas arī aktuālākās PTAC izstrādātās vadlīnijas, piemēram, patērētāju spējas atmaksāt kredītu novērtēšanai, godīgas komercprakses īstenošanai patērētāju kreditēšanas jomā, godīgas komercprakses īstenošanai kolektīvās iepirkšanās jomā, preču un pakalpojumu cenu norādīšanas kārtībai cenu paralēlās atspoguļošanas periodā u. c. PTAC mājaslapā tika izveidotas arī divas jaunas datubāzes: parāda atgūšanas pakalpojuma sniedzēju, kuri saņēmuši speciālo atļauju (licenci) parāda atgūšanas pakalpojuma sniegšanai, saraksts; BIR reģistrēto sašķidrinātās naftas gāzes balonu uzpildes staciju saraksts.

Komunikācijai ar sabiedrību kopš 2012. gada aktīvi tiek izmantots iestādes izveidotais sociālā tīkla „Twitter” konts, kur tiek sniegta informācija par PTAC jaunumiem un citiem patērētājiem aktuāliem notikumiem. Šobrīd iestādes kontam pievienojušies 623 sekotāji, kopš 2012. gada nogales sekotāju skaits palielinājies par 364 sekotājiem jeb pieaudzis par 58 %. 2013. gadā PTAC veicis aptuveni 350 ierakstu (šobrīd kopumā sociālajā tīklā „Twitter” ir vairāk nekā 600 PTAC ierakstu). Svinot Starptautisko patērētāju dienu, PTAC sociālajā tīklā „Twitter” veica nelielu kampaņu – aicināja sekotājus apstiprināt, ka viņi apzinās savas patērētāja tiesības, un uzlikt uz savas „Twitter” bildes īpaši sagatavotu simbolu (iepirkumu maisiņu PTAC logo krāsās). PTAC savam četrsimtajam un sešsimtajam sekotājam dāvināja pārsteiguma balvu. PTAC „Twitter” kontā katru piektdienu tika publicēta PTAC darbinieka spārnotā frāze, kas guva atsaucību konta sekotāju vidū. Kopumā tiek stratēģiski strādāts, lai palielinātu sekotāju un ierakstu skaitu, kā arī nodrošinātu atgriezenisko saiti, piemēram: ja kāds patērētājs vai komersants, izmantojot savu „Twitter” profilu, uzdod PTAC jautājumus, iespēju robežās uz šiem jautājumiem tiek atbildēts.

## 4.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa uzzināšanai

PTAC arī šogad kā klientu viedokļa uzzināšanas instrumentu aktīvi izmantoja mājaslapu, regulāri veicot aptaujas. PTAC ir izzinājis patērētāju un uzņēmēju apmierinātību, darba kvalitāti un dažādu aktivitāšu lietderību. Piemēram, 2013. gada janvārī un gada nogalē tika veikta aptauja, lai noskaidrotu, vai PTAC mājaslapā publicētie lēmumi mājaslapas apmeklētājiem ir bijuši noderīgi. Lielākā daļa respondentu jeb 74 % atzina, ka mājaslapā publicētie lēmumi ir bijuši noderīgi, savukārt 9 % atzina, ka ne; 17 % respondentu nav lasījuši PTAC mājaslapā publicētos lēmumus. Kopā aptaujā piedalījās 91 respondents.



2013. gada aprīlī PTAC mājaslapā tika noskaidrots respondentu viedoklis, vai patērētājus (uzņēmējus) apmierina PTAC telefoniski sniegto konsultāciju kvalitāte un pieejamība. Gandrīz puse respondentu jeb 44 % sniedza atbildi, ka viņus apmierina šo konsultāciju kvalitāte un pieejamība, tikai 2 % respondentu nav apmierināti ar PTAC telefoniski sniegtajām konsultācijām. 15 % respondentu atzīst, ka PTAC nevar sazvanīt, savukārt 29 % nav izmantojuši iespēju telefoniski saņemt PTAC konsultāciju. Kopumā šajā aptaujā piedalījās 123 respondenti.

**No aptauju rezultātiem ir secināms, ka:**

* pēc PTAC speciālista konsultācijas saņemšanas turpmākās darbības bijušas saprotamas 56 % aptaujāto, 29 % tās nav bijušas saprotamas, 15 % tās bijušas daļēji saprotamas. Kopumā aptaujā piedalījās 52 respondenti;
* par PTAC 31 % respondentu pirmo reizi uzzināja internetā, 33 % – medijos, 15 % – no paziņām. 20 % respondentu neatceras, kā uzzinājuši par PTAC. Kopumā aptaujā piedalījās 84 respondenti;
* 69 % aptaujāto PTAC apkalpošanas kultūru vērtē pozitīvi vai drīzāk pozitīvi. Salīdzinot ar 2012. gadu, pozitīvs vērtējums šajā jautājumā ir pieaudzis tikai nedaudz – par 2 %. Nozīmīgi, ka, salīdzinot ar 2012. gadu, ir samazinājies (par 11 %) to respondentu skaits, kas PTAC darbību vērtē negatīvi **(sk. attēlu.);**
* klientiem uzdoti arī vairāki jautājumi, lai uzzinātu patērētāju viedokli par 2013. gada prioritārajām uzraudzības aktivitāšu tēmām, kas apliecina problēmu aktualitāti.

## 

## 4.3. Sadarbība ar nevalstisko sektoru

PTAC savā darbībā regulāri sadarbojas ar dažādām nevalstiskām organizācijām. Galvenā sadarbība notiek ar nevalstiskām patērētāju aizsardzības organizācijām – Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju un tās aktīvākajiem biedriem. PTAC regulāri sadarbojas arī ar dažādām uzņēmēju nevalstiskajām organizācijām, kā Latvijas Darba devēju konfederāciju, Latvijas Tirgotāju asociāciju, Latvijas Tiešās tirdzniecības asociāciju, Latvijas Auto nomu asociāciju, Latvijas Komercbanku asociāciju, Latvijas Nebanku kredītdevēju asociāciju, Reklāmas asociāciju u. c. Sadarbība norit gan normatīvo aktu izstrādes procesu ietvaros, gan saistībā ar saņemtām patērētāju sūdzībām un PTAC uzraudzības darbībām.

2013. gada 9. septembrī tika noslēgts līdzdarbības līgums ar Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju, lai nodrošinātu preču un pakalpojumu cenu norādīšanas kārtības ievērošanas kontroli Latvijas Republikā cenu paralēlās atspoguļošanas periodā.

Bīstamo iekārtu uzraudzības jomā PTAC sadarbojas ar Tehnisko ekspertu asociāciju, ar kuru 2010. gada 25. februārī ir noslēgts sadarbības līgums. Būvizstrādājumu jomā PTAC sadarbojas ar Būvmateriālu ražotāju asociāciju (sadarbības līgums ir noslēgts 2010. gada 8. decembrī) un Latvijas Logu un durvju ražotāju asociāciju. Lai uzlabotu situāciju slēpošanas trasēs, 2012. gadā PTAC sadarbībā ar Latvijas Slēpošanas trašu asociāciju un Latvijas Slēpošanas un snovborda instruktoru asociāciju izstrādāja slēpošanas trašu drošuma vadlīnijas.

# 5. Nākamajā gadā plānotie pasākumi

## 

## 5.1. Nākamā gada prioritātes

**Tirgus uzraudzība**

Tiks realizēti 8 preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekti šādās preču grupās:

* spiedieniekārtas,
* būvizstrādājumi,
* elektropreces,
* rotaļlietas,
* radio un telekomunikāciju galiekārtas,
* mašīniekārtas,
* vispārējais preču un pakalpojumu drošums;

Citās uzraudzības jomās:

* 2 bīstamo iekārtu projekti kravas celtņu un atrakciju iekārtu jomā
* 3 valsts metroloģiskās uzraudzības projekti tādās jomās kā medicīnas neautomātiskie svari, elektroenerģijas un siltumenerģijas skaitītāji, *POS* sistēmas un fasētās garšvielu, kafijas, tējas preces.
* cenu paralēlās atspoguļošanas uzraudzības projekts pēc eiro ieviešanas.

**Sūdzību izskatīšana un patērētāju un komersantu konsultēšana**

Plānots izskatīt 1800 individuālo patērētāju sūdzību un 210 patērētāju pārrobežu iesniegumu un sūdzību, sniegt 35 000 konsultāciju patērētājiem un juridiskām personām, kā arī 550 konsultāciju patērētājiem pārrobežu strīdus gadījumos.

**Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība**

Plānotās prioritātes un aktivitātes:

* īstenot 10 patērētāju ekonomisko interešu aizsardzības uzraudzības projektus tādās jomās kā komercprakse, norādot aviobiļešu cenas tiešsaistē, piedāvājot uztura bagātinātājus, patērētāju kreditēšanas komercprakse, komercprakse un līguma noteikumi, patērētājiem piedāvājot elektroenerģijas, automašīnu nomas, autoskolu, kolektīvās iepirkšanās tiešsaistes pakalpojumus, īstenotā komercprakse cenu salīdzināšanas mājaslapās, komercprakse atkritumu apsaimniekošanā, komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegtās drošības garantijas un piedāvātie līguma noteikumi, preču un pakalpojumu cenu norādīšanas komercprakse saistībā ar eiro ieviešanu un ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas īstenotā komercprakse;
* izskatīt 175 administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomā;
* kredītdevēju, kas neatbilst kredītiestādes statusam, un parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un licenču pārreģistrācija, kā arī veikt regulāra darbības uzraudzība.

## 5.2. Plānotie sadarbības projekti

2014. gadā PTAC piedalīsies EK finansētos un *PROSAFE* organizētos projektos, lai veiktu kopīgu ugunsdrošības detektoru un signalizācijas iekārtu, apģērba (konkrēti – ķīmisko vielu apģērbā), skrejriteņu un skuteru, kā arī bērnu augsto krēslu tirgus uzraudzību.

2014. gadā PTAC sadarbībā ar Vides pārraudzības valsts biroju un Valsts vides dienestu plāno īstenot kopīgas aktivitātes bīstamo iekārtu uzraudzības jomā. Sadarbības ietvaros plānots veikt rūpniecisko avāriju novēršanas programmu un drošības pārskatu izvērtēšanu un īstenot kompleksas pārbaudes saistībā ar rūpniecisko avāriju riska novēršanu, sniedzot priekšlikumus komersantu darbības pilnveidei.

2014. gadā PTAC plāno iesaistīties dažādos informatīvajos pasākumos (tostarp patērētāju informēšanā) par elektroenerģijas tirgus atvēršanu, ir plānota arī informēšanas kampaņa par prasībām būvizstrādājumiem, kā arī patērētāju un komersantu izglītošana par pakalpojumu drošumu.

2014. gadā PTAC turpinās ierasto tradīciju piedalīties VARAM organizētajā informatīvajā kampaņā „E-prasmju nedēļa 2014”.

PTAC turpinās aktīvu dalību *ICPEN* tīklā un Eiropas uzraudzības iestāžu sadarbības tīklā *CPC*, lai nodrošinātu pēc iespējas efektīvāku patērētāju tiesību, īpaši pārrobežu, pārkāpumu novēršanu.

1. Sīkāk ar uzraudzības projekta virzību un galvenajiem projekta gaitā konstatētajiem pārkāpumiem var iepazīties projekta pārskatā PTAC mājaslapas sadaļā „Aktualitātes”. [↑](#footnote-ref-1)
2. Komersantu iesniegtās rakstveida apņemšanās var izlasīt PTAC mājaslapas *www.ptac.gov.lv* sadaļā „Rakstveida apņemšanās”. [↑](#footnote-ref-2)
3. Komersantu iesniegtās rakstveida apņemšanās var izlasīt PTAC mājaslapas *www.ptac.gov.lv* sadaļā „Rakstveida apņemšanās”. [↑](#footnote-ref-3)
4. Komersantu iesniegtās rakstveida apņemšanās var izlasīt PTAC mājaslapas *www.ptac.gov.lv* sadaļā „Rakstveida apņemšanās” – „Apņemšanās par preču un pakalpojumu līguma noteikumiem”. [↑](#footnote-ref-4)