



# **PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRA**

## **2007.GADA PĀRSKATS**

Rīga, 2008

1. Pamatinformācija par Patērētāju tiesību aizsardzības centru.....	6
1.1. Patērētāju tiesību aizsardzības centra juridiskais statuss, izveidošana un struktūra .....	6
1.2. Politikas jomas un darbības virzieni, par kuriem atbildīgs PTAC.....	7
1.3. Izmaiņas iestādes darbībā pārskata gada laikā.....	12
2. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti.....	12
2.1. Pārskata gada galvenās prioritātes un to īstenošana .....	12
2.2. Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu izlietojuma efektivitātes izvērtējums .....	13
2.3. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti 2007.gadā un to izvērtējums.....	14
2.3.1. Patērētāju tiesību uzraudzība .....	14
Netaisnīgi līgumu noteikumi un patērētāju tiesību pārkāpumi .....	14
Kompleksi tūrisma pakalpojumi .....	17
Garantiju noteikumi .....	17
Interneta mājas lapas (distances līgumi).....	18
Apdrošināšanas līgumu izvērtēšana.....	18
Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu izvērtēšana .....	19
Kreditēšanas līgumu noteikumu izvērtēšana .....	19
Patērētājiem piedāvāto preču un pakalpojumu, kuru mērķauditorija ir bērni un jaunieši, izpēte.....	20
2.3.2. Reklāmas uzraudzība .....	21
2.3.3. Pārrobežu pārkāpumu novēršana .....	24
2.3.4. Patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšana .....	25
2.3.5. Patērētāju un uzņēmēju konsultēšana .....	29
2.3.6. Tirgus uzraudzība.....	31
Rotaļlietu un bērnu preču uzraudzības projekts.....	32
Individuālo aizsardzības līdzekļu uzraudzības projekts.....	35
Elektropreču uzraudzības projekts.....	38
Riteņu transporta līdzekļu uzraudzības projekts.....	39
Būvmateriālu uzraudzības projekts.....	40
Cenu norādīšanas uzraudzības projekts (sadarbībā ar Lietuvu un Igauniju).....	41
2.3.7. Informācijas apmaiņa par bīstamām precēm (RAPEX sistēma).....	42
2.3.8. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs .....	43
2.3.9. Valsts metroloģiskā uzraudzība .....	44
2.3.10. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana un sodu piemērošana.....	46
2.4. Pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība.....	48

2.5. 2007.gadā realizētās Jaunās politikas iniciatīvas .....	48
2.6. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai, informācijai par uzlabojumiem pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā .....	49
3. Budžeta informācija .....	49
3.1. Informācija par valsts budžeta līdzekļu izlietojumu 2007.gadā.....	49
3.2. Patērētāju tiesību aizsardzības centra veiktie pētījumi .....	50
3.3. Sadarbības partneru un ārvalstu ieguldījumu projektu ietvaros īstenoto projektu sasniegtie rezultāti un līdzekļu izlietojums .....	50
4. Patērētāju tiesību aizsardzības centra personāls .....	51
5. Komunikācija ar sabiedrību .....	52
5.1. Pasākumi, kas veikti sabiedrības informēšanai un izglītošanai .....	52
5.3. Sadarbība ar nevalstiskām organizācijām.....	53
5.4. Patērētāju tiesību aizsardzības konsultatīvā padome .....	54
6. Plāni nākamajam gadam .....	54
6.1. Nākamā gada prioritātes .....	54
6.2. Starptautiskie projekti .....	55



### **Cienītais lasītāj!**

Aizvadītais 2007. gads Patērētāju tiesību aizsardzības centram bijis ražīgs un reizē arī sūra darba gads vairākos aspektos. Pagājušais gads ir zīmīgs ar to, ka pirmo reizi PTAC pastāvēšanas vēsturē sūdzību skaits ir audzis par vairāk kā 70%, pārsniedzot divus tūkstošus, kas radījis papildus spriedzi darba organizēšanā, liekot darbiniekiem strādāt vēl ražīgāk un vēl intensīvāk. Krasajai sūdzību pieauguma tendencei meklējami vairāki izskaidrojumi – patērētāji noteikti ir kļuvuši zinošāki un uzstājīgāki, realizējot savas tiesības problēmsituācijās, tāpat valsts ekonomiskā augšupeja, kā arī viegli pieejamie dažāda veida aizņēmumi – kredīti un līzings, ir veicinājuši arī strauju preču un pakalpojuma patēriņa kāpumu, kā rezultātā patērētājiem sūdzības gan par precēm un pakalpojumiem, gan par noslēgto līgumiem. Jāpiebilst, ka būtiski ir audzis sūdzību un izdoto lēmumu skaits par netaisnīgiem līguma noteikumiem kredītēšanas, nekustamo īpašumu pirkumu, apdrošināšanas u.c. līgumos ar patērētājiem, kas ļāvis novērst patērētāju tiesību pārkāpumus ne tikai individuālās lietās, bet aizstāvot patērētāju kolektīvās intereses un palīdzot novērst daudzu patērētāju ekonomisko interešu pārkāpumus.

Nozīmīgs darbs paveikts arī preču un pakalpojumu drošuma jomā, kur jau otro gadu tiek realizēta jauna pieeja, prioritārajās jomās veicot preču kontroli, testēšanu, kā arī darbības, kas saistītas ar preču izņemšanu no tirgus. Pagājušajā gadā testētas gan rotaļlietas, gan būvmateriāli, gan elektropreces, gandrīz puse no visiem paraugiem neatbilda drošuma prasībām, tas vedina domāt, ka uzņēmēji nav pietiekami informēti par drošuma prasībām vai arī tās vienkārši ignorē. Pārsteidzoši bija atstarotāju testa rezultāti, kad atklājās, ka gandrīz puse no paraugiem ir nedroša, īpaši satraucoši tas ir tādēļ, ka daudzas informēšanas kampaņas iedzīvotājus aicina nēsāt atstarotājus, lai būtu pamanāmi uz ceļa, taču kā izrādās ne visi atstarotāji patiešām atstaro.

Pagājušajā gadā daudzās jomās paveikts patiešām daudz, par ko īpašs paldies visiem, kas ar savu neatlaidīgo darbu ir snieguši ieguldījumu PTAC darbības mērķu sasniegšanā, tomēr arī 2008. gadā sagaidāmi daudzi izaicinājumi – jaunā Netaisnīgas komercprakses aizlieguma likuma uzraudzība, kam nav piešķirts finansējums, lielais individuālo sūdzību skaits liek domāt par jaunas, progresīvākas sūdzību izskatīšanas sistēmas izveidi, tāpat jāturpina darbs patērētāju izglītošanā un informēšanā, lai patērētāji varētu izdarīt uz objektīvu informāciju balstītu un gudru izvēli.

Ar cieņu,

Baiba Vītoliņa

Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktore

## Saīsinājumi

<b>Saīsinājums</b>	<b>Skaidrojums</b>
<b>PTAC</b>	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
<b>ECC Latvia</b>	Eiropas patērētāju informēšanas centrs
<b>PTAL</b>	Patērētāju tiesību aizsardzības likums
<b>EM</b>	Ekonomikas ministrija
<b>MK</b>	Ministru Kabinets
<b>ES</b>	Eiropas Savienība
<b>E-komercija</b>	Preču un pakalpojumu pārdošana vai vienkārši patērētāju informēšana par preču vai pakalpojumu iegādāšanās iespēju (reklāma), izmantojot interneta tehnoloģijas
<b>ML</b>	Mērīšanas līdzekļi

# 1.Pamatinformācija par Patērētāju tiesību aizsardzības centru

## 1.1. Patērētāju tiesību aizsardzības centra juridiskais statuss, izveidošana un struktūra

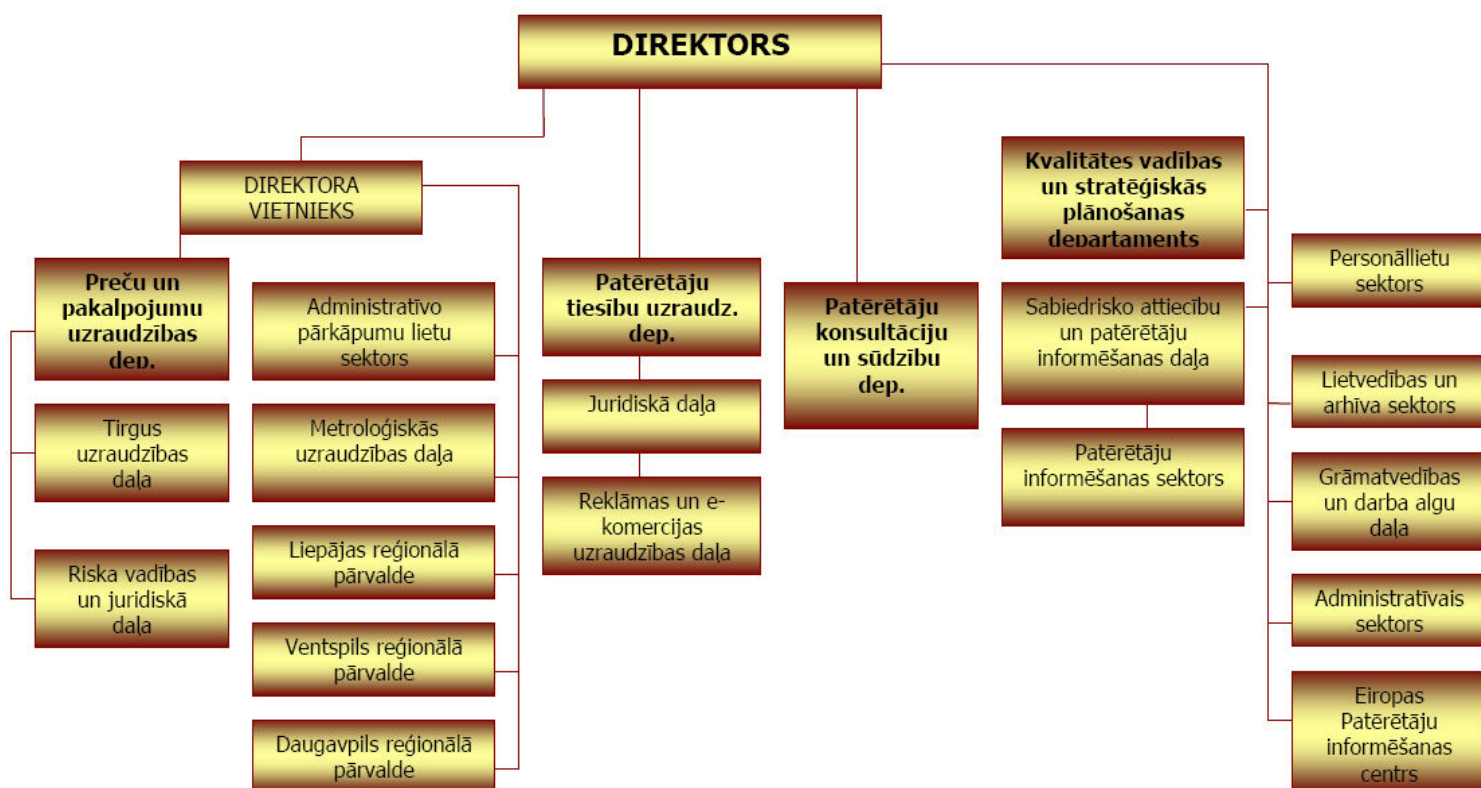
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir tiešās pārvaldes iestāde Ekonomikas ministrijas padotībā, ko realizē pārraudzības formā.

Patērētāju tiesību aizsardzības centra 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 Patērētāju tiesību aizsardzības likumu, MK 01.08.2006. noteikumiem nr. 632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums”, kā arī citiem likumiem un MK noteikumiem. PTAC atrodas Rīgā, K. Valdemāra ielā 157. 2007.gadā darbojās 3 reģionālās pārvaldes Daugavpilī, Liepājā un Ventspilī.

PTAC darbu organizē un vada direktors, kurš ir atbildīgs par visu iestādei uzlikto 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 direktors var iesaistīt darbā ekspertus, konsultantus, speciālistus un citus darbiniekus.

PTAC struktūra 2007.gadā



## **1.2. Politikas jomas un darbības virzieni, par kuriem atbildīgs PTAC**

PTAC nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības likuma, Reklāmas likuma, Preču un pakalpojumu drošuma likuma, Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma, kā arī citu likumu un daudzu Ministru kabineta noteikumu, kas reglamentē patērētāju tiesības, darbību Latvijā.

Lai nodrošinātu tam uzticēto funkciju izpildi, PTAC galvenie uzdevumi ir:

- tirgus uzraudzība nepārtikas preču jomā – preces drošums, atbilstība noteiktajām prasībām, informācijas sniegšana, cenu norādīšana,
- pakalpojumu uzraudzība
- reklāmas uzraudzība
- patērētāju kolektīvo interešu aizsardzība
- līgumu ar patērētājiem uzraudzība, tai skaitā patērētāju kreditēšanas līgumu
- e-komercijas un e-darījumu tirdzniecības uzraudzība
- patērētāju sūdzību izskatīšana
- konsultācijas patērētājiem
- uzņēmēju konsultēšana

PTAC darbības virzieni ir šādi:

1) tirgus uzraudzība un kontrole:

- nepārtikas preču (izņemot medicīnas preces, zāles, veterinārās zāles, farmaceitiskos produktus, kosmētiskos līdzekļus, veterinārfarmaceutiskos produktus, dzīvnieku kopšanas līdzekļus, sadzīvē lietojamās ķīmiskās vielas un ķīmiskos produktus) tirdzniecības uzraudzība;

- uzraudzīt par precēm un pakalpojumiem, kā arī par ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju sniegtās informācijas atbilstību normatīvo aktu prasībām

- pārtikas un nepārtikas preču svara un mēra pareizas noteikšanas, kā arī pirkuma samaksas pareizas aprēķināšanas un cenu norādīšanas kārtības uzraudzība;

- pakalpojumu uzraudzība;

- preču un pakalpojumu drošuma, atbilstības un par tiem sniegtās informācijas uzraudzība interneta tirdzniecībā;

- patērētāju tiesību aizsardzības valsts politikas īstenošanā iesaistīto uzraudzības un kontroles iestāžu un patērētāju tiesību aizsardzības nevalstisko organizāciju sadarbības organizēšana un koordinēšana;

2) par patērētāju tiesību pārkāpumiem saņemto patērētāju iesniegumu izskatīšana, tai skaitā :

- palīdzības sniegšana patērētājiem konfliktu risināšanā ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem,

- patērētāju likumīgo prasību izpildes pieprasīšana;

- kontrolēt, vai tiek ievērota kārtība, kādā piesakāms patērētāju prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu un organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze, un pieņemt lēmumu par patērētāju likumīgo prasību izpildi;

- atbilstoši kompetencei izveidot, uzturēt un aktualizēt ekspertīzes veicēju datu bāzi;

- juridiskas palīdzības sniegšana patērētājiem viņu tiesību jautājumos;

3) Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība - patērētāju tiesību ievērošanas uzraudzība līgumu projektos un līgumos, ko patērētāji slēdz ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem un reklāmas uzraudzība, tai skaitā:

- normatīvajos aktos paredzēto darbību veikšana, lai ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs grozītu līguma projektu vai pārtrauktu pildīt līguma noteikumus, ja līguma projektā vai noslēgtajā līgumā konstatēti netaisnīgi vai neskaidri noteikumi;

- pārbaudīt, vai tiek ievērota garantijas saistību uzņemšanās, noformēšanas un izpildes kārtība;

- patērētāju kreditēšanas līgumu uzraudzība, distances līgumu un citu līgumu uzraudzība atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajām prasībām

- pārbaudīt, vai patērētāju noslēgtajos līgumos ir ietverta normatīvajos aktos noteiktā atteikuma tiesību paziņošanas un izmantošanas kārtība;

- izvērtēt komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas atbilstību normatīvo aktu prasībām;

- patērētāju kolektīvo interešu aizsardzība;

- aviopasažieru tiesību aizsardzība;

- elektroniskās komercijas (turpmāk – e-komercijas) un elektronisko darījumu (turpmāk – e-darījumu) tirdzniecības uzraudzība – informācijas sniegšana, līgumu izpilde u.c.;

- izvērtēt reklāmas atbilstību normatīvo aktu prasībām un pieņemt attiecīgus lēmumus;

4) patērētāju un uzņēmēju informēšana;

5) valsts metroloģiskā uzraudzība - mērīšanas līdzekļu uzraudzība un fasēto preču kontrole.

6) patērētāju tiesību pārstāvēšana citās jomās, piemēram, aizstāvēt kolektīvās patērētāju intereses jomās, kuras nav tiešā PTAC atbildībā - sabiedrisko pakalpojumu izmantošanā, īres attiecībās, būvniecības pakalpojumu izmantošanā u.c. (šobrīd finanšu resursu trūkuma dēļ netiek veikts);

PTAC ir atbildīgs par šādu galveno normatīvo aktu uzraudzību:

### ***Regulas***

1. Regula 2004/261/EK par aviopasažieru tiesībām
2. Regula 2004/2006/EK par administratīvo sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā

### ***Likumi***

1. Patērētāju tiesību aizsardzības likums
2. Preču un pakalpojumu drošuma likums
3. Reklāmas likums
4. Likums „Par atbilstības novērtēšanu”
5. Likums „Par mērījumu vienotību”
6. Informācijas sabiedrības pakalpojumu likums
7. Likums „Par tabakas izstrādājumu realizācijas, reklāmas un lietošanas ierobežošanu”
8. Alkoholisko dzērienu aprites likums
9. Aizsargāta pakalpojuma likums

### ***MK noteikumi***

1. MK 2006. gada 1. augusta noteikumi Nr. 631 “Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu”



2. MK 2005. gada 1. februāra noteikumi Nr. 96 “Kārtība, kādā tirgus uzraudzības iestādes pieprasa un saņem preču paraugus, kā arī rīkojas ar tiem pēc laboratoriskās vai cita veida ekspertīzes”
3. MK 06.10.1998. noteikumi Nr. 388 „Noteikumi par tirdzniecības kārtību tirgos, gadatirgos, ielu tirdzniecības vietās un izbraukumos”.
4. MK 19.04.2005. noteikumi Nr. 272 „Noteikumi par tekstilšķiedru sastāva norādīšanu tekstilizstrādājumu marķējumā”.
5. MK 18.05.1999. noteikumi Nr. 178 „Kārtība, kādā norādāmas preču un pakalpojumu cenas”.
6. MK 03.08.1999. noteikumi Nr. 273 „Apavu izstrādājumu marķēšanas kārtība”.
7. MK 29.02.2000. noteikumi Nr. 78 „Stikla izstrādājumu marķēšanas noteikumi”.
8. MK 04.04.2000. noteikumi Nr. 128 „Rotaļlietu drošuma noteikumi”.
9. MK 30.05.2000. noteikumi Nr. 187 „Iekārtu elektrodrošības noteikumi”.
10. MK 20.06.2006. noteikumi Nr. 483 „Noteikumi par iekārtu elektromagnētisko saderību”.
11. MK 07.03.2000. noteikumi Nr. 92 „Noteikumi par mājsaimniecības elektrisko ledusskapju un saldētavu energoefektivitāti un atbilstības novērtēšanu”.
12. MK 28.05.2002. noteikumi Nr. 208 „Noteikumi par mājsaimniecības ledusskapju un saldētavu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
13. MK 28.05.2002. noteikumi Nr. 209 „Noteikumi par mājsaimniecības veļas mazgāšanas mašīnu, veļas žāvēšanas mašīnu un kombinēto veļas mazgāšanas un žāvēšanas mašīnu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
14. MK 28.05.2002. noteikumi Nr. 210 „Noteikumi par mājsaimniecības spuldžu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
15. MK 02.03.2004. noteikumi Nr. 119 „Noteikumi par mājsaimniecības cepeškrāšņu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
16. MK 02.03.2004. noteikumi Nr.120 “Noteikumi par mājsaimniecības gaisa kondicionieru marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”
17. MK 28.05.2002. noteikumi Nr. 212 „Noteikumi par mājsaimniecības trauku mazgāšanas mašīnu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
18. MK 08.10.2002. noteikumi Nr. 453 „Būtiskās prasības un marķēšanas kārtība luminiscējošo spuldžu balstiem”.
19. MK 02.05.2000. noteikumi Nr. 165 „Noteikumi par spiedieniekārtām un to kompleksiem”.
20. MK 25.06.2003. noteikumi Nr. 336 „Noteikumi par sprādzienbīstamā vidē lietojamām iekārtām un aizsargsistēmām”.
21. MK 30.05.2000. noteikumi Nr. 186 „Noteikumi par mašīnu drošību”.
22. MK 18.07.2000. noteikumi Nr. 242 „Noteikumi par vienkāršām spiedvertnēm”.
23. MK 18.06.2002 noteikumi nr.234 „Noteikumi par transportējamām spiedieniekārtām”
24. MK 30.04.2002. noteikumi Nr. 171 „Radioiekārtu atbilstības novērtēšanas noteikumi”.
25. MK 22.08.2000. noteikumi Nr. 283 „Telekomunikāciju gala iekārtu atbilstības novērtēšanas noteikumi”.
26. MK 19.12.2000. noteikumi Nr. 448 „Riteņu transportlīdzekļu un to sastāvdaļu atbilstības novērtēšanas noteikumi”.

27. MK 20.07.2004. noteikumi Nr. 608 „Noteikumi par marķējumā un reklāmas publikācijās patērētājiem sniedzamo informāciju par jaunu vieglo automobiļu degvielas patēriņu un CO<sub>2</sub> izplūdi”.
28. MK 10.04.2001. noteikumi Nr. 163 „Noteikumi par iekārtām, kurās tiek izmantots gāzveida kurināmais”.
29. MK 30.04.2001. noteikumi Nr. 181 „Būvizstrādājumu atbilstības novērtēšanas kārtība reglamentētajā sfērā”.
30. MK 29.01.2002. noteikumi Nr. 42 „Noteikumi par māsājniecības preču marķēšanu, norādot informāciju par trokšņu emisiju vidē”.
31. MK 23.04.2002. noteikumi Nr. 163 „Noteikumi par trokšņa emisiju no iekārtām, kuras izmanto ārpus telpām”.
32. MK 19.03.2002. noteikumi Nr. 121 „Būtiskās prasības aerosolu flakoniem un to marķēšanas kārtība”.
33. MK 11.02.2003. noteikumi Nr. 74 „Prasības individuālajiem aizsardzības līdzekļiem, to atbilstības novērtēšanas kārtība un tirgus uzraudzība”.
34. MK 22.04.2004. noteikumi nr.416 „Noteikumi par ūdenssildāmajiem katliem”
35. MK 25.04.2000. noteikumi nr. 158 „Noteikumi par bīstamo ķīmisko vielu un bīstamo ķīmisko produktu lietošanas un tirdzniecības ierobežojumiem un aizliegumiem”
36. MK 03.09.2002. noteikumi nr.400 „Darba aizsardzības prasības drošības zīmju lietošanā”
37. MK 22.05.2001. noteikumi nr. 202 „Noteikumi par fasēto preču nominālā daudzuma un iepakojuma nominālā tilpuma standartvērtībām”
38. MK 2004. gada 13. aprīļa noteikumi Nr.282 “Ugunsdrošības preču, ugunsdzēsības iekārtu un ierīču atbilstības novērtēšanas noteikumi”
39. MK 2007. gada 23. janvāra noteikumi Nr. 67 “Noteikumi par kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja un klienta tiesībām un pienākumiem”
40. MK 1999.gada 13.jūlija noteikumi Nr.257 “Noteikumi par patērētāja kreditēšanas līgumu”
41. MK 2002. gada 28. maija noteikumi Nr. 207 “Noteikumi distances līgumu”
42. MK 2006. gada 25. aprīļa noteikumi Nr.320 “Noteikumi par ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas vai pakalpojumu sniegšanas vietas noslēgtajā līgumā ietveramo informāciju un atteikuma tiesību realizēšanas termiņu un kārtību”
43. MK 1999.gada 21.septembra noteikumi Nr.325 “Noteikumi par līgumu par dzīvošanai paredzētās ēkas vai ēkas daļas lietošanas tiesību iegūšanu uz laiku”
44. MK 2004. gada 21. decembra noteikumi Nr. 1037 “Noteikumi par distances līgumu par finanšu pakalpojumu sniegšanu”
45. MK 2007.gada 2.maija noteikumi Nr. 282 „Nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektronisko ierīču un iekārtu lietošanas kārtība”
46. MK 2005.gada 18. oktobra noteikumi Nr.772 „Noteikumi par biodegvielas kvalitātes prasībām, atbilstības novērtēšanu, tirgus uzraudzību un patērētāju informēšanas kārtību”
47. MK 2005.gada 30. augusta noteikumi Nr.647 „Noteikumi par atpūtas kuģu būvniecību, atbilstības novērtēšanu un piedāvāšanu tirgū”
48. MK 2005.gada 6. decembra noteikumi Nr.916 „Noteikumi par kārtību, kādā tirgus uzraudzības iestādes informē Patērētāju tiesību aizsardzības centru par veiktajiem pasākumiem, kas ierobežo vai liedz preču laišanu apgrozībā, un kādā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs saņemto informāciju nosūta Eiropas

- Komisijai un rīkojas ar informāciju, kas saņemta no Eiropas Komisijas.
49. MK 14.02.2006. noteikumi Nr.119 „Kārtība, kādā preču ražotājs, izplatītājs vai pakalpojuma sniedzējs informē attiecīgās valsts uzraudzības un kontroles iestādes par precēm vai pakalpojumiem, kuri rada risku, kas nav savienojams ar vispārējām drošuma prasībām
  50. MK 31.08.1998. noteikumi Nr.334 "Valsts metroloģiskajai kontrolei pakļauto mērīšanas līdzekļu saraksts"
  51. MK 31.08.1998. noteikumi Nr.337 „Noteikumi par fizikālo lielumu mērvienībām, to latviskajiem nosaukumiem un rakstību”;
  52. MK 22.05.2001. noteikumi Nr.201 “Noteikumi par metroloģiskajām prasībām fasētajām precēm un to metroloģiskās kontroles kārtība”
  53. MK 22.05.2001. noteikumi Nr.203 “Noteikumi par metroloģiskajām prasībām pudelēm, ko izmanto par mērtraukiem, un to metroloģiskās kontroles kārtība”;
  54. MK 28.06.2005. noteikumi Nr.455 „Kārtība, kādā tiek veikta mērīšanas līdzekļu tipa apstiprināšana, pirmreizējā verificēšana un tirgus uzraudzība”;
  55. MK 28.06.2005. noteikumi Nr.452 „Noteikumi par mērīšanas līdzekļu verificēšanu, verificēšanas sertifikātiem un verificēšanas atzīmēm”;
  56. MK 20.12.2005. noteikumi Nr.977 „Prasības mēraparātiem, ar kuriem nosaka alkohola koncentrāciju personas izelpotajā gaisā”
  57. MK 07.03.2006. noteikumi Nr.180 ”Neautomātisko svaru atbilstības novērtēšanas noteikumi”
  58. MK 06.06.2006. noteikumi nr. 452 „Datorspēju izplatīšanas noteikumi”
  59. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām ūdens patēriņa skaitītājiem".
  60. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām gāzes patēriņa skaitītājiem un tilpuma korektoriem"
  61. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām aktīvās elektroenerģijas skaitītājiem"
  62. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām siltumenerģijas skaitītājiem"
  63. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām dimensionālajiem mērīšanas līdzekļiem"
  64. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām šķidrums mērsistēmām, izņemot ūdeni"
  65. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām taksometra skaitītājiem"
  66. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām materiālajiem mēriem"
  67. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām izplūdes gāzu analizatoriem"
  68. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām mērīšanas līdzekļiem"
  69. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām automātiskajiem svāriem"
  70. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Kārtība, kādā veic dažādšķiedru maisījuma sastāva kvantitatīvās pārbaudes, lai noteiktu tekstilizstrādājuma sastāva atbilstību marķējumā norādītajai informācijai".

### **1.3. Izmaiņas iestādes darbībā pārskata gada laikā**

2007. gadā PTAC darbībā notikušas šādas būtiskākās izmaiņas:
- ✓ 2007.gadā saskaņā ar likumu „Par valsts budžetu 2007.gadam” PTAC piešķirtas 20 papildus štata vietas tirgus uzraudzības efektivizēšanai un daļējai Eiropas Parlamenta un Padomes regulas 2006/2004/EK par sadarbību starp valsts iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā, ieviešanai, kura stājās spēkā 2006.gada decembrī.
  - ✓ 2007.gadā PTAC tika izveidoti 2 jauni departamenti – Preču un pakalpojumu uzraudzības departaments un Kvalitātes vadības un stratēģiskās plānošanas departaments. Preču un pakalpojumu uzraudzības departaments tika izveidots, apvienojot Tirgus uzraudzības daļu un Metodisko daļu. Pēc departamenta izveidošanas Metodiskās daļas vietā tika izveidota Riska vadības un juridiskā daļa, kuras uzdevumos ietilpst preču un pakalpojumu riska vērtēšana un vadība, kā arī lēmumu sagatavošana par konstatētām neatbilstošām un nedrošām precēm un pakalpojumiem.
  - ✓ Tirgus uzraudzības jomā turpināta jaunas pieejas ieviešana, kas paredz veikt uz riska vadību balstītu tirgus uzraudzību, pievēršot lielāku uzmanību konkrētām preču grupām – līdz ar to nodrošinot attiecīgo jomu pakāpenisku sakārtošanu. Lai to realizētu, tirgus uzraudzībā tika noteiktas uzraudzības prioritātes un šajā jomās veikti atsevišķi tirgus uzraudzības projekti. Šāda pieeja nodrošina efektīvāku uzraudzību, jo veicina konkrētu jomu sakārtošanu kompleksā veidā – gan veicot uzraudzības darbu, gan konsultējot uzņēmējus.

## **2. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti**

### **2.1. Pārskata gada galvenās prioritātes un to īstenošana**

Kā viena no PTAC prioritātēm 2007.gadā tika noteikta jaunas pieejas tirgus uzraudzībai ieviešanas turpināšana, pārejot no tirgus uzraudzības, kas vērsta uz noteikta skaita inspekciju veikšanu, uz tādu tirgus uzraudzību, kas balstīta uz sabiedrībai nozīmīgām prioritātēm, riska vadību un pārkāpumu novēršanu, lai sniegtu maksimālu labumu par ierobežotajiem resursiem. Lai to paveiktu tika izveidots Preču un pakalpojumu uzraudzības departaments ar 2 daļām – Tirgus uzraudzības daļu, kas nodrošina kontroļu veikšanu un Riska vadības un juridisko daļu, kas ir atbildīga par riska vadību un vērtēšanu, kā arī par lēmumu sagatavošanu

2007.gadā PTAC tirgus uzraudzībā noteiktas šādas prioritātes un tajās arī tika realizēti uzraudzības projekti:

- Rotaļlietas un bērnu preces,
- individuālie aizsardzības līdzekļi,
- elektroiekārtas;
- riteņu transporta līdzekļi,
- būvizstrādājumi.

2007. gadā kā prioritātes patērētāju tiesību uzraudzībā noteiktas šādas jomas:

- ✓ patērētāju tiesību ievērošana distances līgumu slēgšanā – ar katalogu starpniecību, elektroniskajā tirdzniecībā u.c., tai skaitā interneta mājas lapu pārbaudes;
- ✓ patērētāju tiesības, slēdzot apdrošināšanas līgumus;
- ✓ līgumu par elektronisko sakaru pakalpojumiem izvērtēšana;
- ✓ ražotāju, pārdevēju un pakalpojumu sniedzēju piedāvāto garantiju noteikumu atbilstība likumā noteiktajām prasībām;
- ✓ patērētāju tiesību ievērošana, slēdzot patērētāju kreditēšanas līgumus;
- ✓ patērētāju tiesības tūrisma jomā – tūrisma pakalpojumi, aviopasažieru tiesības;
- ✓ pilnvērtīgi iesaistīties Eiropas Parlamenta un Padomes regulas 2006/2004/EK par sadarbību starp valsts iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā, piemērošanā ar 2007.gadu, tādējādi veicinot pārrobežu pārkāpumu novēršanu.

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

<b>Patērētāju tiesību aizsardzības centrs</b>	<b>2006</b>		<b>2007</b>	
	Faktiski	Plāns	Faktiski	
Iestāžu skaits	1	1	1	
Štata vienību skaits	78	98	98	
Tirdzniecības un pakalpojumu uzņēmumos veikto pārbažu skaits	3109	3200	3235	
Veikta konkrētu preču vai pakalpojumu tirgus izpēte un realizēti projekti drošuma un atbilstības uzlabošanai (skaits)	-	5	5	
Organizēti komersantu informēšanas pasākumi	-	1	2	
Sagatavotas vadlīnijas konkrētu preču vai pakalpojumu atbilstības un drošuma līmeņa paaugstināšanai	-	1	1	
Sniegtas konsultācijas patērētāju pārrobežu sūdzību risināšanā	598	300	627	
Izvērtēto reklāmu skaits	221	300	373	
Izskatīto iesniegumu un sūdzību skaits	1236	950	2124	
Lēmumi par līguma noteikumiem	48	-	64	
Patērētājiem un uzņēmējiem sniegtās konsultācijas	27175	15000	26454	
Sniegti informatīvi ziņojumi plašsaziņas līdzekļiem (skaits)	-	50	76	
Veikti pārrobežu administratīvās sadarbības pasākumi	-	4	12	
Izskatītas administratīvo pārkāpumu lietas	1157	-	1002	
Uzliktie administratīvie sodi, Ls	41690,00	-	62545,00	
Sagatavoti informatīvi materiāli patērētājiem un	5	1	1	

uzņēmējiem			
Fasēto preču kontrole uzņēmumos	62	62	62
Veikta lietošanai reglamentētajā jomā paredzēto konkrētu veidu mērīšanas līdzekļu (ML) tirgus izpēte, realizēti projekti šo ML atbilstības nodrošināšanai	-	2	2
Valsts metroloģiskajai uzraudzībai pakļauto mērīšanas līdzekļu skaits (tūkst.)	25,5	22	24,8

2007.gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir sasniedzis visus būtiskākos plānotos rezultātīvos rādītājus un lielākajā daļā būtiski pārsniegti plānotie rādītāji, līdz ar to valsts budžeta līdzekļi ir izlietoti efektīvi. Rezultatīvie rādītāji pārsniegti saistībā ar patērētāju konsultēšanu un patērētāju sūdzību izskatīšanu, jo 2007.gadā būtiski pieauga patērētāju pieprasījums pēc konsultācijām, kā arī patērētāju sūdzību skaits. Būtiski ir turpmākajos gados pārskatīt pašreizējo sūdzību izskatīšanas procesu, pretējā gadījumā PTAC nespēs veikt visu sūdzību izskatīšanu un līdz ar to izskatīšanas laiks būtiski pieaugs. Tā rezultātā patērētāju sūdzību izskatīšana PTAC zaudēs savu nozīmi, jo tās galvenais mērķis ir ātra un efektīva patērētāju sūdzību izskatīšana.

### **2.3. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti 2007.gadā un to izvērtējums**

#### **2.3.1. Patērētāju tiesību uzraudzība**

2007.gadā PTAC lielu uzmanību pievērša patērētāju kolektīvajām interesēm daudzās jomās. PTAC turpināja darbu saistībā ar patērētāju tiesību uzraudzību, patērētājam slēdzot līgumu ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju, galvenokārt izvērtējot to, vai līgumos nav iekļauti netaisnīgi līguma noteikumi, kā arī to, vai līgumos tiek iekļauta visa normatīvajos aktos noteiktā informācija.

#### *Netaisnīgi līgumu noteikumi un patērētāju tiesību pārkāpumi*

2007.gadā PTAC izdeva 64 administratīvos aktus par netaisnīgiem un nevienlīdzīgiem līguma noteikumiem, pieprasot pārtraukt pildīt netaisnīgos līguma noteikumus ar konkrēto patērētāju noslēgtajā līgumā, kā arī ar citiem patērētājiem noslēgtajos līgumos, un pieprasot grozīt arī patērētājam piedāvātos līguma projektus.

PTAC izdeva divus lēmumus pret komersantiem, kas bez patērētāja izteiktas piekrišanas sniedza pakalpojumus un patērētājam tika dota iespēja izteikt savu gribu tikai atsakoties no pakalpojuma, aizliedzot turpmāk īstenot šādu praksi.

#### **Lēmums par kredītlimitu palielināšanu bez patērētāja gribas**

PTAC, saņemot informāciju no vairākiem patērētājiem, konstatēja, ka AS „Parex banka” patērētājiem izsūta vēstules, kurās norāda, ka patērētājam tiks automātiski piešķirts kredītlimits, ja vien patērētājs līdz noteiktam datumam neatteiksies no kredītlimita. Šāda satura noteikums bija paredzēts arī AS „Parex banka” ar patērētājiem noslēgtajos līgumos.

PTAC šādu praksi atzina par pretrunā esošu ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma noteikumiem, kas paredz patērētāja izvēles un gribas brīvību – t.i., to, ka pakalpojumu patērētājam pašam ir jāizvēlas, nevis jāveic darbības, lai no tā atteiktos. PTAC ar 2007.gada 5.septembra lēmumu Nr.58-pt AS „Parex banka” šādu praksi aizliedza, kā arī uzdeva pārtraukt pildīt AS „Parex banka” līgumos ietverto netaisnīgo līguma noteikumu, kas AS „Parex banka” paredz tiesības vienpusēji palielināt līgumā noteikto kredīlimitu. AS „Parex banka” PTAC sniedza informāciju par lēmuma izpildi un apņēmas pārkāpumu turpmāk nepieļaut.

### Lēmums par pakalpojumu sniegšanu bez patērētāja gribas izteikšanas

PTAC, saņemot sūdzības no vairākiem patērētājiem, konstatēja, ka AS „Air Baltic Corporation” mājas lapā, veicot biļešu rezervāciju, patērētājam ir iespējams tikai atteikties no lidojuma laika/datuma maiņas garantijas pakalpojuma mājas lapā deaktivizējot attiecīgo punktu, nevis patērētājam to aktivizējot. Šādas veida prakses rezultātā ir liela iespēja, ka patērētājs nepamana, ka piekrīt papildus izmaksām gan saistībā ar biļetes rezervāciju, gan citiem papildus pakalpojumiem.

PTAC šādu praksi atzina par pretrunā esošu ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma noteikumiem, kas paredz patērētāja izvēles un gribas brīvību – t.i., to, ka pakalpojumu patērētājam pašam ir jāizvēlas, nevis jāveic darbības, lai no tā atteiktos. PTAC ar 2007.gada 18.jūnija lēmumu Nr.33-pt uzdeva AS „Air Baltic Corporation” veikt izmaiņas mājas lapā, patērētājam nodrošinot pašam iespēju aktivizēt iespēju saņemt lidojuma laika/datuma maiņas garantijas pakalpojumu.

# airBaltic

1 Meklēšana 2 Izvēle 3 Pirkums 4 Maksājums 5 Apstiprinājums Mans profils: E-pasts  Parole

→ Informācija par pasažieriem ⓘ

1 Pieaugušais  Vārds\*  Uzvārds\*  EuroBonus numurs  Bagāža aizlidojot\*  Bagāža atgriežoties\*

→ Kontaktinformācija ⓘ

Valsts, kurā jūs atrodaties, kad pērkat šo biļeti\*

Valsts kods  Numurs

Mobilais tālrunis\*

Cits tālrunis\*

E-pasts\*   Vēlos saņemt airBaltic īpašos piedāvājumus.

**Lūdzu, ņemiet vērā!**  
E-pasta adrese un vismaz viens tālruna numurs jānorāda obligāti, lai varam informēt Jūs par izmaiņām lidojuma laikos, ja tas būs nepieciešams.

→ Iegādājieties garantijas, lai nodrošinātos Jūsu ceļojuma plānu izmaiņu gadījumā! ⓘ

**Lidojuma datuma/laika maiņas garantija**  Rīga - Vīne, LVL 9.00

Vīne - Rīga, LVL 9.00

**Lidojuma atcelšanas garantija**  Vēlos saņemt atpakaļ naudu par aviobiļeti gadījumā, ja sakarā ar akūtu slimību nevarēšu doties ceļojumā, LVL 6.00

→ Izvēlētais ceļojums un cena

T 14/5	07:25 Rīga	08:25 Vīne	<a href="#">BT431</a>	Economy, T	Jūs esat nodrošinājies šo lidojumu ar lidojuma datuma/laika maiņas garantiju!
S 24/5	09:00 Vīne	12:00 Rīga	<a href="#">BT432</a>	Economy, T	Jūs esat nodrošinājies šo lidojumu ar lidojuma datuma/laika maiņas garantiju!

Cena	Nodokļi	Pasažieri	Kopā
LVL 42.00	LVL 25.10	1 Pieaugušais	LVL 67.10
Lidojuma datuma/laika maiņas garantija: LVL 18.00			
Lidojuma atcelšanas garantija: LVL 6.00			
Transakcijas maksa: LVL 6.00			
<b>Kopējā cena visiem pasažieriem: LVL 97.10</b>			

Salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu, ir palielinājušies konstatētie netaisnīgo līguma noteikumu pārkāpumi, kas izskaidrojams ar *PTAC* aktivitāti šajā jomā, kā arī patērētāju zināšanu līmeņa uzlabošanos, uzņemoties līgumsaistības.

2007.gadā *PTAC* veica lielu darbu informējot uzņēmējus par dažādiem patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem, tai skaitā turpinot 2006.gadā aizsākto praksi pirms lēmumu pieņemšanas sniegt uzņēmējiem paplašinātu viņu piedāvāto līguma noteikumu vai citas sniegtās informācijas izvērtējumu, lai dotu iespēju uzņēmējiem brīvprātīgi novērst pieļautos patērētāju tiesību pārkāpumus. Pateicoties šim darbam uzlabojusies situācija saistībā ar pārkāpumu novēršanu pēc *PTAC* aicinājuma – 2006.gadā *PTAC* izdevās panākt, ka 8 uzņēmēji brīvprātīgi izpilda *PTAC* norādījumus par nepieciešamām izmaiņām līgumos, bet 2007.gadā – jau 31 uzņēmējs veica izmaiņas brīvprātīgi. Tomēr jāpiezīmē, ka tas notika tikai atsevišķās jomās – galvenokārt, tūrisma pakalpojumu sniegšanas jomā, saistībā ar garantijas noteikumiem un interneta tirdzniecību.

Galvenās jomas, kurās 2007.gadā konstatēti netaisnīgi līguma noteikumi:

- √ nekustamā īpašuma pirkuma un apsaimniekošanas līgumi,
- √ patērētāju kreditēšanas līgumi,
- √ elektronisko sakaru pakalpojumi,
- √ preču iegādes un pakalpojumu sniegšanas līgumi,
- √ finanšu pakalpojumu sniegšanas līgumiem.

Visbiežāk konstatētie netaisnīgie noteikumi līgumos ar patērētājiem ir šādi:

- √ paredz strīdu izskatīšanu tikai šķīrējtiesā vai šķīrējtiesā pēc prasītāja izvēles;
- √ paredz patērētājam līgumsaistību neizpildes vai nepienācīgas izpildes gadījumā neproporcionāli lielu līgumsodu;
- √ ierobežo patērētāja likumīgās tiesības;
- √ paredz pakalpojuma tiesības vienpusēji grozīt līguma noteikumus;
- √ paredz pakalpojuma sniedzēja vai pārdevēja tiesības vienpusēji paturēt patērētāja iemaksāto priekšapmaksu, šādu iespēju neparedzot arī patērētājam.

#### **Netaisnīgu līguma noteikumu piemēri**

*PTAC*, izvērtējot SIA „Pilsētas Privātais fonds” ar patērētāju noslēgtu līgumu, konstatēja, ka, neskatoties uz to, ka līgums tika noslēgts par aizdevumu Ls 150 apmērā un tā izpilde tika nodrošināta ar aizņēmēja pensiju, tajā tika ietverts punkts, kas paredz, ka „(...) ***Aizņēmēja pienākuma izpilde ir nodrošināta ar visu Aizņēmēja kustamo un nekustamo mantu, tai skaitā nākotnē iegūstamo kustamo un nekustamo mantu***”, kā arī punkts, kas paredz, ka „***Šī līguma darbības laikā Aizņēmējs bez Aizdevēja rakstiskas piekrišanas nedrīkst savu nekustamo īpašumu atsavināt, ieķīlāt vai samazināt tā vērtību.***” Tādējādi saistību izpildes nodrošinājums būtiski pārsniedza uzņemto saistību apmēru un būtiski ierobežoja patērētāja tiesības rīkoties ar savu kustamo un nekustamo mantu aizdevuma līguma darbības laikā. Ar *PTAC* 2007.gada 21.februāra lēmumu Nr.11-lg šādu noteikumu turpmāka piemērošana attiecībā pret patērētājiem tika aizliegta.

*PTAC*, izvērtējot SIA „RPG Group” ar patērētāju noslēgtu kreditēšanas un ķīlas līgumu, konstatēja, ka tajā ietverts noteikums, ka **paredz, ka līgumsaistību**



**neizpildes gadījumā patērētājam jāmaksā līgumsods 100% apmērā no ķīlas objekta novērtējuma summas.** Tā kā patērētāja ieķīlātā īpašuma vērtība bija 90 000 Ls, tad patērētājam saskaņā ar šo punktu būtu jāmaksā šāda apmēra līgumsods līgumsaistību pienācīgas neizpildes gadījumā. *PTAC* 2007.gada 12.decembra lēmumā Nr.63-Ig konstatēja, ka šāda apmēra līgumsods ir atzīstams par neproporcioniāli lielu un aizliedza to turpmāk piemērot attiecībā pret patērētājiem.

Ar 2007.gadu *PTAC* ir sācis publiskot pieņemtos lēmumus attiecībā uz patērētāju kolektīvajām interesēm savā mājas lapā [www.ptac.lv](http://www.ptac.lv), tādējādi nodrošinot iespēju visām ieinteresētajām personām iepazīties ar *PTAC* izdotajiem lēmumiem.

### *Kompleksi tūrisma pakalpojumi*

2007.gadā *PTAC* atkārtoti veica komplekso tūrisma pakalpojumu uzraudzību pēc 2006.gadā veiktajiem pasākumiem, lai pārliecinātos par doto norādījumu izpildi. Tika pārbaudīti grozītie līgumu projekti un pakalpojumu programmas, kā arī izvērtēts, vai tie atbilst jaunpieņemtajiem Ministru kabineta 2007.gada 23.janvāra noteikumu Nr.67 „*Noteikumi par kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja un klienta tiesībām un pienākumiem*” prasībām.”

Ņemot vērā iepriekš minētos pasākumus tūrisma pakalpojumu sniedzēji veica izmaiņas patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos un pakalpojumu programmās, kā arī veica nepieciešamās drošības garantijas iemaksas. Vienlaikus, ņemot vērā, ka komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju pienākums saskaņā ar jaunajiem noteikumiem ir iesniegt *PTAC* pārskatus par pārdotajiem tūrisma pakalpojumiem, norādot arī iemaksātās drošības garantijas devēju, *PTAC* veica pasākumus, lai pakalpojuma sniedzēji tiktu informēti par nepieciešamajiem pārskatiem, kā arī veica papildus pārbaudes, ja pārskati tomēr netika iesniegti. Pēc *PTAC* veiktajām aktivitātēm iesniegti 44 pārskati.

Projekta ietvaros līdz 2007.gada 1.jūlijam *PTAC* darbinieki pārbaudīja 23 komplekso tūrisma pakalpojumu programmu un līgumu, izvērtējot, vai komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēji patērētājiem piedāvātajos līgumos un pakalpojumu programmās ietver visu likumdošanas aktos noteikto informāciju, vai ir veikta klienta iemaksātās naudas drošības garantijas iemaksa, kā arī, vai līgumos nav ietverti netaisnīgi līguma noteikumi. Saistībā ar konstatētajiem pārkāpumiem pieņemti 17 lēmumi par administratīvā soda piemērošanu tūrisma pakalpojumu sniedzējiem. Izdoti 4 saistoši administratīvie akti, ar kuriem pakalpojuma sniedzējiem, kuri atteicās izpildīt *PTAC* norādījumus, tika uzlikts par pienākumu norādīt patērētājiem piedāvātajos līgumos un pakalpojumu programmās normatīvajos aktos noteikto informāciju, kā arī izslēgt *PTAC* konstatētos netaisnīgos līguma noteikumus. Pārējos gadījumos pārkāpumi tika novērsti labprātīgi.

### *Garantiju noteikumi*

*PTAC* laikā no 2007.gada 1.aprīļa līdz 2007.gada 1.oktobrim realizēja garantijas noteikumu uzraudzības projektu. Projekta mērķis bija noskaidrot tirgū esošo situāciju, piedāvājot garantiju noteikumus, informēt uzņēmējus par pareizu garantijas noteikumu noformēšanu, kā arī novērst pieļautos normatīvo aktu pārkāpumus.

Projekta ietvaros *PTAC* pārbaudīja:

- vai garantijas devēja izsniegtajās garantijās ietvertā informācija atbilst Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 16.panta noteikumiem,
- vai vārds „garantija” tiek lietots pamatoti,
- vai patērētājam tiek nodrošināta pilnīga informācija par patērētāja tiesībām.

*PTAC*, veicot garantiju vērtēšanu, saskārās ar uzņēmumu nezināšanu par to, kas ir garantija un kādi noteikumi tajā ir jāietver, kas bieži var novest pie nepareizas informācijas sniegšanas patērētājiem par to likumīgajām tiesībām.

Kā jau iepriekš minēts, *PTAC* veica lielu darbu uzņēmēju, tai skaitā garantijas devējiem informēšanā, gan sniedzot konsultācijas, gan palīdzot pareizi sastādīt garantiju noteikumus. Tādējādi lielākā daļa uzņēmēju paši labprātīgi veica izmaiņas garantijas noteikumos (tajā skaitā, arī lielāko elektropreču ražotāju Philips, Snaige, Samsung, Whirlpool, Sony, Bosch pārstāvniecības), kā rezultātā tika novērstas 18 garantiju noteikumu neatbilstības.

Sakarā ar pārkāpumiem garantiju noteikumos izdoti 6 saistoši lēmumi.

### *Interneta mājas lapas (distances līgumi)*

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs laikā no 2007.gada 1.maija līdz 2007.gada 1.oktobrim realizēja interneta mājas lapu uzraudzības projektu, pārbaudot 18 interneta veikalu mājas lapas. Projekta mērķis bija izpētīt tirgū esošo situāciju par sniegtās informācijas atbilstību normatīvajiem aktiem, kā arī pārbaudīt, vai mājas lapās nav iekļauti netaisnīgi līguma noteikumi un jēdziens „garantija” nav lietots nepamatoti, informēt uzņēmējus par pareizu mājas lapu noformēšanu, kā arī novērst pieļautos normatīvo aktu pārkāpumus. Projekta ietvaros *PTAC* pārbaudīja, vai interneta veikalu mājas lapās:

- ietverta visa normatīvajos aktos noteiktā informācija,
- ietverti normatīvajiem aktiem atbilstoši līguma un garantiju noteikumi,
- vai sniegta pilnīga un patiesa informācija par interneta mājas lapās piedāvātajām elektroprečām.

Projekta realizācijas gaitā tika konstatēts, ka komersantiem nav pietiekamu zināšanu par viņu pienākumiem saskaņā ar normatīvajiem aktiem - mājas lapā ietveramo informāciju, garantijas jēdziena lietošanas ierobežojumiem u.c. Līdz ar to tika sniegtas konsultācijas par mājas lapās norādāmo informāciju.

Projekta rezultātā:

- desmit komersanti veica izmaiņas labprātīgi;
- trīs komersanti labprātīgi novērsa daļu no neatbilstībām,
- izdoti 4 lēmumi uzdodot veikt izmaiņas,
- 4 lēmumu projekti atrodas sagatavošanas procesā.

### *Apdrošināšanas līgumu izvērtēšana*

2007.gadā ir izdoti divi lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem apdrošināšanas līgumos, kā arī saņemtas 15 sūdzības (izskatītas 14 sūdzības) saistībā ar apdrošināšanas pakalpojumiem un līguma noteikumiem.

2007.gada nogalē *PTAC* veica KASKO apdrošināšanas līgumu un patērētājam pirms līguma noslēgšanas sniegtās informācijas izvērtēšanas pētījumu. Tā mērķis bija noskaidrot esošo situāciju KASKO apdrošināšanas jomā, lai noskaidrotu informācijas pieejamību patērētājiem, kā arī lai varētu veikt turpmākas darbības patērētāju

informētības līmeņa uzlabošanai.

Pētījuma rezultātā tika vērtēts;

- vai apdrošinātāju sniegtā informācija pirms līguma noslēgšanas ir tāda, lai patērētājs pilnībā varētu izdarīt uz adekvātu un objektīvu informāciju pamatotu izvēli,
- vai patērētājs var pilnībā saņemt informāciju un saprast savas līgumsaistības – vai piedāvātie noteikumi nav neskaidri vai netaisnīgi attiecībā pret patērētāju.

Pētījuma ietvaros tika analizēti Latvijas tirgū 10 esošo apdrošināšanas akciju sabiedrību patērētājiem piedāvātie apdrošināšanas līgumi, kā arī patērētājiem sniegtā informācija par KASKO apdrošināšanas pakalpojumiem pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas, kā arī veikta apdrošināšanas līgumu izvērtēšana.

2008.gadā PTAC organizēs diskusijas ar apdrošināšanas sabiedrībām un Latvijas Apdrošinātāju asociāciju par patērētāju tiesību ievērošanas un patērētāju informētības līmeņa uzlabošanu. Balstoties uz pētījuma rezultātā iegūto informāciju, tiks sagatavots informatīvs materiāls patērētājiem, kurā tiks ietverti padomi patērētājiem, kam pievērst uzmanību KASKO līguma noteikumos un kā izvēlēties sev atbilstošāko KASKO apdrošināšanas pakalpojumu.

#### *Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu izvērtēšana*

2007.gadā saņemti 23 iesniegumi (izskatīts 21 iesniegums) par elektronisko sakaru pakalpojumu līgumiem. Izdoti 3 lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem elektronisko sakaru pakalpojumu līgumos.

Projekta ietvaros tika konstatēts, ka:

- elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēji ne vienmēr ietver līgumos informāciju saskaņā ar *Elektronisko sakaru likumu*;
- līguma noteikumi bieži vien ir netaisnīgi attiecībā pret patērētāju,
- līguma noteikumi atsevišķos gadījumos ir pretrunā ar likumos un citos normatīvajos aktos noteikto
- līguma noteikumi ne vienmēr ir formulēti vienkāršā un saprotamā valodā.

#### *Kreditēšanas līgumu noteikumu izvērtēšana*

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs laikā no 2007.gada jūlija līdz 2007.gada decembrim realizēja patērētāju kreditēšanas noteikumu uzraudzību. Projekta mērķis bija izpētīt, vai kredīta devēji, kuriem nav kredītiestādes statuss, ievēro visus normatīvo aktu nosacījumus, informēt uzņēmējus par pareizu līgumu noformēšanu, kā arī novērst pieļautos normatīvo aktu pārkāpumus.

Projekta ietvaros PTAC pārbaudīja:

- vai patērētāju kreditēšanas līgumos, kuri tiek slēgti starp kredīta devējiem, kas nav kredītiestādes vai to meitas sabiedrības, ietverta visa Ministru kabineta 1999.gada 13.jūlija noteikumos Nr.257 “Noteikumi par patērētāja kreditēšanas līgumu” (turpmāk – Kreditēšanas noteikumi) noteiktā informācija,
- vai līgumos nav ietverti netaisnīgi līguma noteikumi,
- vairāku kreditēšanas līgumu noteikumu, kas tiek slēgti ar distances saziņas līdzekļu starpniecību, atbilstību Ministru kabineta 2004.gada 21.decembra

noteikumu Nr.1037 „Noteikumi par distances līgumu par finanšu pakalpojumu sniegšanu” (turpmāk – Distances finanšu pakalpojumu noteikumi) prasībām.

2007.gadā tika izdoti 5 lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem un Kreditēšanas noteikumos noteiktās informācijas nenorādīšanu. Attiecībā uz līgumiem, kas patērētājiem tiek piedāvāti ar distances saziņas līdzekļu starpniecību, papildus Kreditēšanas noteikumos noteiktajām prasībām un netaisnīgu līgumu noteikumu esamībai tika pārbaudīts, vai visi maksājumi tajos tiek norādīti atbilstoši normatīvo aktu prasībām pārkāpumi. Divos izvērtētajos līgumos pārkāpumi netika konstatēti.

2007.gadā saņemtas 33 patērētāju sūdzības (no tām 6 vēl ir izskatīšanas stadijā) par patērētāju kreditēšanas līgumu neatbilstību normatīvo aktu prasībām un izdoti 2 lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem līgumos, ko piedāvā komersanti, kas nav uzskatāmi par kredītiestādēm, un 4 lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem līgumos, ko piedāvā komersanti, kas ir uzskatāmi par kredītiestādēm vai to meitas uzņēmumiem.

Galvenās problēmas:

- netiek norādīta Kreditēšanas noteikumos paredzētā informācija,
- līgumos ietverti netaisnīgi līguma noteikumi (neproporcionāli lieli līgumsodi, priekšapmaksas kompensācijas, kā arī šķīrējtiesas klauzulas).

Projekta ietvaros izvērtētajos kreditēšanas līgumu projektos daļā no līgumiem tika veiktas labprātīgas izmaiņas, kā arī vairāki komersanti jau ir iesnieguši *PTAC* informāciju par pieņemto lēmumu izpildi.

*Patērētājiem piedāvāto preču un pakalpojumu, kuru mērķauditorija ir bērni un jaunieši, izpēte*

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs 2007.gadā veica pētījumu “Patērētājiem piedāvāto preču un pakalpojumu, kuru mērķauditorija ir bērni un jaunieši, izpēte” ar mērķi apkopot, izvērtēt un analizēt dažādu veidu ar preču un pakalpojumu pārdošanu saistītus pasākumus, piemēram, mobilo telefonu melodijas, animācijas, horoskopi, kalkulatori, dažādi testi (veiksmes, mīlestības u.c.), spēles (gan internetā, gan ar mobilā telefona starpniecību pasūtāmas spēles), precēm klāt pievienotās mantiņas, un veikt to analīzi, kā arī sagatavot Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājas lapai informāciju, kurā būtu apkopoti pētījuma rezultāti.

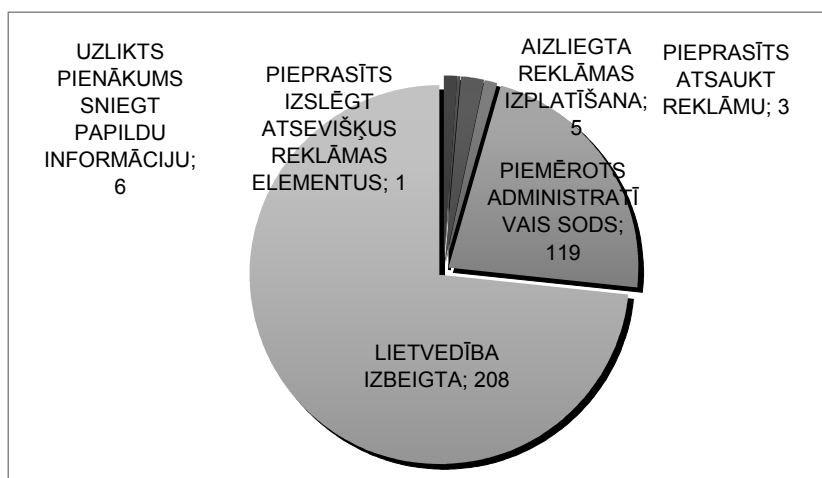
Galvenie pētījuma uzdevumi bija apzināt populārākos un pieprasītākos preču un pakalpojumu veidus bērnu un jauniešu vidū, veikt par pakalpojumiem un precēm patērētājiem sniegtās informācijas un reklāmu apkopošanu, izvērtēt informācijas saturu un apjomu, kas patērētājiem tiek sniegts pirms preču vai pakalpojumu iegādes, kā arī reklāmu saturu un tā atbilstību normatīvajiem aktiem, veikt jauniešu un bērnu auditorijas vidū pieprasītāko preču un pakalpojumu iegādes līgumu noteikumu analīzi, vēršot uzmanību uz netaisnīgiem un neskaidriem līguma noteikumiem.

Pētījums tiks izmantots sūdzību izskatīšanā, līgumu izvērtēšanā un citu patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības pasākumu veikšanā.

### 2.3.2. Reklāmas uzraudzība

2007.gadā *PTAC* veica lietu izpēti reklāmas jomā 373 gadījumos – gan pēc savas iniciatīvas, gan pēc patērētāju sūdzībām. Par reklāmas jautājumiem 2007.gadā saņemti 84 personu iesniegumi. 2007.gadā, salīdzinot ar 2006.gadu par 58% ir palielinājies izskatīto lietu skaits. Kā redzams no zemāk esošās diagrammas, tad 2007.gadā salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu ievērojami palielinājies piemēroto administratīvo sodu skaits – piemēroti 119 administratīvie sodi (salīdzinoši 2006.gadā – 55).

2007.gadā pieaudzis konstatēto maldinošo reklāmu skaits, īpaši tas attiecināms uz uztura bagātinātāju reklāmām.



**Uztura bagātinātāju reklāmās** visvairāk pārkāpumu tika konstatēti sakarā ar to, ka uztura bagātinātājiem tiek piedēvētas ārstnieciskas īpašības, piemēram, norādot, ka uztura bagātinātājs var izārstēt vai lietojams noteiktu slimību gadījumā. Tāpat arī uztura bagātinātāju reklāmas solījušas pārsteidzošu un neticamu iedarbību, piemēram, krūšu palielināšanu par vairākiem izmēriem, novājēšanu miegā, u.c. Uztura bagātinātāju reklāmu izvērtēšanā *PTAC* sadarbojas ar Pārtikas un veterināro dienesta Latvijas pārtikas centru, kas savas kompetences ietvaros sniedz *PTAC* reklāmu izvērtēšanai nepieciešamos atzinumus par uztura bagātinātāju sastāvu un iedarbību.

#### **Speciālā piedāvājuma reklāmas pārkāpumi**

Liels pārkāpumu skaits 2007.gadā ir konstatēts speciālā piedāvājuma reklāmās. Uzsākot šīs nozares reklāmu izvērtēšanu, tika konstatēts, ka reklāmas devēju zināšanas par normatīvo aktu piemērošanu ir nepilnīgas un nepieciešams pastiprināts darbs konstatēto neatbilstību novēršanai.

Izvērtētajās reklāmās ir pamanāma tendence piesaistīt patērētāju ar ilgstošiem atlaižu piedāvājumiem, kas pārsniedz viena mēneša termiņu. *PTAC* konstatēja, ka vairāku uzņēmumu reklāmās izsludinātās atlaižu cenas, kas attiecinātas uz konkrēto preci vai preču grupu, īstenībā atzīstamas par preces parasto cenu, jo tiek piedāvātas patērētājiem nepārtraukti.

Saistībā ar speciālā piedāvājuma reklāmas pārkāpumiem ir izskatītas 36 lietas un uzlikts administratīvais sods 24 gadījumos. Šīs nozares reklāmas tirgus atbilstība normatīvajiem aktiem ir jūtami uzlabojusies.

### ***Reklāma, kurā precei tika piedēvēts neticams efekts***

Preses izdevumos tika izplatīta informācija ar saukli „Es parūpēšos, lai līdz gada beigām piepildītos 5 Jūsu kvēlākās ar naudu saistītās vēlēšanās”. PTAC konstatēja, ka reklāmā tiek sniegti nepareizi paziņojumi (apgalvojumi), sabiedrībai kopumā un personai atsevišķi tiek sniegts maldinošs priekšstats par iespējam iegūt finanšu līdzekļus vai citas mantiskas vērtības, par to samaksājot Ls 0.44 par divu pastmarku iegādi.

Tā kā reklāmas devējs atbilstoši likumā noteiktajam pienākumam neiesniedza pierādījumus, kas apliecinātu reklāmā norādītās personas īpašās spējas, līdz ar to nevarēja pierādīt reklāmā pausto apgalvojumu patiesumu, reklāma tika atzīta par maldinošu un reklāmas devējam tika uzdots atsaukt maldinošo reklāmu, kā arī tika piemērots administratīvais naudas sods.

### ***Maldinoša uztura bagātinātāju reklāma***

PTAC atzina par maldinošu reklāmu ar saukli „KĀ ES BEZ JEBKĀDAS PIEPŪLES UN IEROBEŽOJUMIEM NOTIEVĒJU PAR 33 KG”. Reklāmā bija iekļauta šāda tekstuāla informācija: „Svara samazināšana: KAS IR PREPARĀTA SASTĀVĀ, KĀPĒC TAS ĻAUJ ĀTRI NOTIEVĒT BEZ JEBKĀDAS DIĒTAS?”; „Jums nav jādara nekas sevišķs. Nav jādzēr zāles, nav jāatsakās no iecienītajiem ēdieniem. Vienīgais, kas jāpaveic, lai ik dienu zaudētu līdz par 1 kg liekās ķermeņa masas, - jāizlieto dažas AMIX 200 kapsulas dienā”.

Ņemot vērā lietas izskatīšanas rezultātā iegūto informāciju, PTAC konstatēja, ka reklāmā minētajam produktam nepiemīt tam piedēvētā spēja nodrošināt ātru novājēšanu bez jebkādas diētas. PTAC reklāmu atzina par maldinošu, jo piedēvējot reklāmā minētajam produktam spēju nodrošināt ātru novājēšanu bez jebkādas diētas, nepamatoti var tikt ietekmēta daudzu cilvēku, kuriem ir problēmas ar palielinātu ķermeņa masu, ekonomiskā rīcība. Lietas izskatīšanas laikā reklāmas devējs neiesniedza pierādījumus par reklāmā minētā produkta īpašībām.

### **Pārkāpumi saistībā ar izložu un azartspēļu reklāmu izplatīšanu**

PTAC konstatēja vairākus pārkāpumus attiecībā uz izložu un azartspēļu reklāmu izplatīšanu, kas ir aizliegta ārpus izložu un azartspēļu norises vietām. Normatīvajos aktos noteikto aizliegumu uzņēmumi ignorējuši, izvietojot virtuālo azartspēļu adreses.

PTAC pieņēma 2 lēmumus attiecībā pret reklāmas izplatītājiem par reklāmu izplatīšanas aizliegumu, kā arī piemēroja administratīvo sodu. Tika sodīts arī azartspēļu rīkotājs.

### **Diskriminācijas aizliegums reklāmās**

Tāpat arī 2007.gadā PTAC divās lietās piemēroja administratīvo naudas sodu par reklāmā paustu diskrimināciju. Šajās reklāmās konstatēta diskriminācijas paušana, piemēram, dēļ cilvēka rases un nacionālās izcelsmās, seksuālās orientācijas. Augstākredzamās reklāmas devējam ir uzlikts administratīvais sods 5000 LVL apmērā, kas ir augstākais piemērotais sods.



Izvērtējot kopumā reklāmas satura atsevišķās sastāvdaļas kopsakarā ar reklāmas objektu (reklāmā piedāvātās būvniecības preces un pakalpojumi), PTAC konstatēja, ka reklāmā pausta diskriminācija pret cilvēku viņa rases, ādas krāsas, nacionālās vai sociālās izcelšanās dēļ.



PTAC piemēroja administratīvo sodu par reklāmu, kurā norādīts, ka tiek piedāvāti juridiskie pakalpojumi, sniedzot krievvalodīgajiem 50% atlaidi, un norādīts, ka seksuālo minoritāšu pārstāvjiem juridiskie pakalpojumi netiek sniegti. Ar reklāmas tekstu „*krievvalodīgajiem 50 % atlaide*” un „*seksuālo minoritāšu pārstāvjiem juridiskie pakalpojumi netiek sniegti*” pakalpojumi tiek piedāvāti, šķirojot personas pēc aizliegtiem kritērijiem - rases, etniskās izcelsmes un seksuālās orientācijas.

Kopumā 2007.gads PTAC reklāmas un e-komercijas uzraudzības nozarē ir ieviesis lielas pārmaiņas. Paralēli saņemtajiem iesniegumiem no patērētājiem uzraudzības aktivitātes ir tikušas vairāk pieskaņotas tā brīža aktualitātēm, piemēram, veicot interneta veikalu uzraudzību, kas iegūst aizvien lielāku popularitāti patērētāju vidū, pievēršoties jautājumam saistībā ar ilgstošu atlaižu piemērošanu, kuru norādīšana reklāmās var ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, kā arī veicot, piemēram, patērētājiem aktuālo kreditēšanas reklāmu uzraudzību.

### 2.3.3. Pārrobežu pārkāpumu novēršana

2007.gadā saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 2006/2004 PTAC nosūtīja 3 lūgumus veikt nepieciešamos pasākumus, lai novērstu reklāmu reglamentējošo normatīvo aktu pārkāpumus Latvijā, kurus pieļāva komersanti, kas nav reģistrēti Latvijā.

Divi lūgumi tika nosūtīti Igaunijas kompetentajai iestādei:

1) vienā gadījumā reklāmā nebija norādīts speciālā piedāvājuma sākuma un beigu datums;

2) otrajā gadījumā automašīnu reklāmā nebija norādīts CO<sub>2</sub> izmešu daudzums.

Abos gadījumos Igaunijas iestāde informēja par to, ka ir veikusi pasākumus, lai komersanti turpmāk nepieļautu minētos pārkāpumus un ka pārkāpumi novērsti. PTAC nav konstatējis šāda satura reklāmas atkārtotu izplatīšanas faktu.

Vienā gadījumā lūgums tika nosūtīts Lietuvas kompetentajai iestādei sakarā ar to, ka Lietuvas komersanta izplatītajā reklāmā tika attēlota persona, kas smēķē, kas saskaņā ar Latvijas Republikas likumdošanu ir aizliegts. Lietuvas iestāde sniedza informāciju, ka reklāmas devējs apņēmis Latvijā vairāk šādu reklāmu neizplatīt. Arī PTAC nav konstatējis šāda satura reklāmas atkārtotu izplatīšanas faktu.

**Ieguvumi** – novērsti Latvijas Republikas likumdošanas (un tajā ieviesto direktīvu) pārkāpumi, kurus pieļāvuši ārvalstīs reģistrēti komersanti.

PTAC saņēmi 5 informācijas sniegšanas lūgumi, kā arī 4 lūgumi veikt nepieciešamās darbības, lai novērstu pārkāpumus:

- informācijas sniegšanas lūgums no Dānijas kompetentās iestādes sakarā ar netaisnīgiem līguma noteikumiem, uz kuru tika sniegta atbilde;

- divi informācijas sniegšanas lūgumi no Ungārijas kompetentās iestādes;

- divi informācijas sniegšanas lūgumi un divi lūgumi no Beļģijas kompetentās iestādes veikt nepieciešamās darbības attiecībā uz aviobiļešu cenu norādēm mājas lapā un reklāmās, kā arī iespējamību atteikties no laika/datuma maiņas aviokompānijas mājas lapā.

- divos gadījumos PTAC saņēma no Igaunijas kompetentās iestādes lūgumu veikt nepieciešamās darbības attiecībā uz Sabiedrības mājas lapā esošo informāciju un Igaunijā izplatītajām aviobiļešu reklāmām, jo tajās norādītajās aviobiļešu cenās nebija iekļauta transakcijas maksa, ja pasažieris par biļetēm norēķinās internetā. Saskaņā ar Igaunijas likumdošanu pakalpojuma sniedzējam ir jānorāda attiecīgās preces un pakalpojuma galīgā cena, t.sk., tajā iekļaujot visus ar pakalpojumu saistītos maksājumus. Sabiedrībai tika nosūtīts informācijas pieprasījums un saņemta atbilde, ka tiks nodrošināta normatīvo aktu ievērošana.

Visos gadījumos sagatavotas atbildes uz jautājumiem, kā arī veiktas darbības, lai novērstu pārkāpumus. Vienā gadījumā galējā atbilde vēl nav sagatavota, jo no Beļģijas izteikts lūgums sniegt papildus informāciju.

**Ieguvumi:** PTAC ir saņēmis informāciju par Latvijas uzņēmumu iespējami pieļautajiem pārkāpumiem, uz kuras pamata tiek veiktas darbības, lai novērstu pieļautos pārrobežu pārkāpumus.

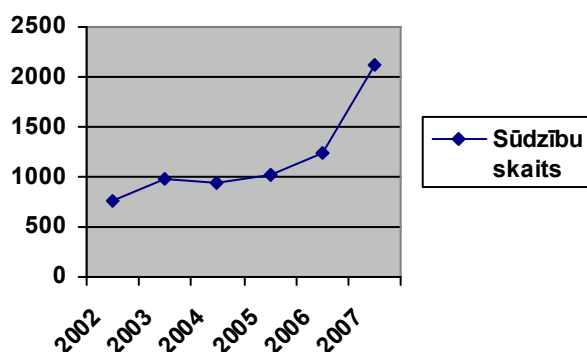


Saņemti 43 brīdinājuma paziņojumi no dažādām Eiropas Savienības dalībvalstīm par iespējamiem pieļautajiem pārrobežu pārkāpumiem. *PTAC* ir ņēmis vērā saņemtus trīs brīdinājumus, kas attiecas uz Latvijas Republikā reģistrētu uzņēmumu iespējami pieļautajiem pārkāpumiem attiecībā uz aviobiļešu cenu norādēm mājas lapā un reklāmās, kā arī iespējamību atteikties no laika/datuma maiņas aviokompānijas mājas lapā un turpinās veikt darbības turpmākai pārkāpumu novēršanai.

### 2.3.4. Patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšana

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk *PTAC*) iesniegto sūdzību un iesniegumu (turpmāk- sūdzību) skaitam par patērētāju tiesību pārkāpumiem katru gadu ir tendence pieaugt, ko apliecina pēdējo gadu laikā iesniegtās un izskatītās sūdzības:

- 2004.gadā - 943 sūdzības,
- 2005.gadā - 1019 sūdzības,
- 2006.gadā - 1236 sūdzības,
- 2007.gadā – 2124 sūdzības



No 2007.gadā saņemtajām sūdzībām 1752 sūdzības saņemtas Rīgā, 183 – Daugavpils reģionālajā pārvaldē, 89 - Liepājas reģionālajā pārvaldē, 100 - Ventspils reģionālajā pārvaldē.

2007.gadā iesniegto sūdzību skaits pieauga īpaši strauji, salīdzinot ar 2006.gadu, par 72%. Sūdzību pieaugums bija vērojams gan Rīgā, gan reģionālajās struktūrvienībās: Rīgā par 89%, Ventspilī par 64%, Daugavpilī par 37%. Tikai Liepājā sūdzību skaits samazinājās par 23%.

Interesantu pētījumu par patērētāju iesniegtajām sūdzībām 2007.gadā veikusi Ventspils reģionālā pārvalde, kura konstatējusi, ka no iesniegtajām 100 sūdzībām tikai 13 gadījumos (13%) iesniedzējs nav bijis Ventspils iedzīvotājs. Līdzīga situācija bija arī pārējās struktūrvienībās. Tas nozīmē, ka vietās, kurās neatrodas *PTAC* struktūrvienības, patērētāji iespējams nezin savas tiesības, kā arī nevar tās izmantot praktisku iemeslu dēļ (ceļa izdevumi, pasta izdevumi u.c.).

Izskatot iesniegumus un sūdzības 2007.gadā, kā būtiskas problēmas minamas:

- iesniegto sūdzību skaita palielināšanās;
- sūdzību risinājumu arvien lielāka sarežģītība,

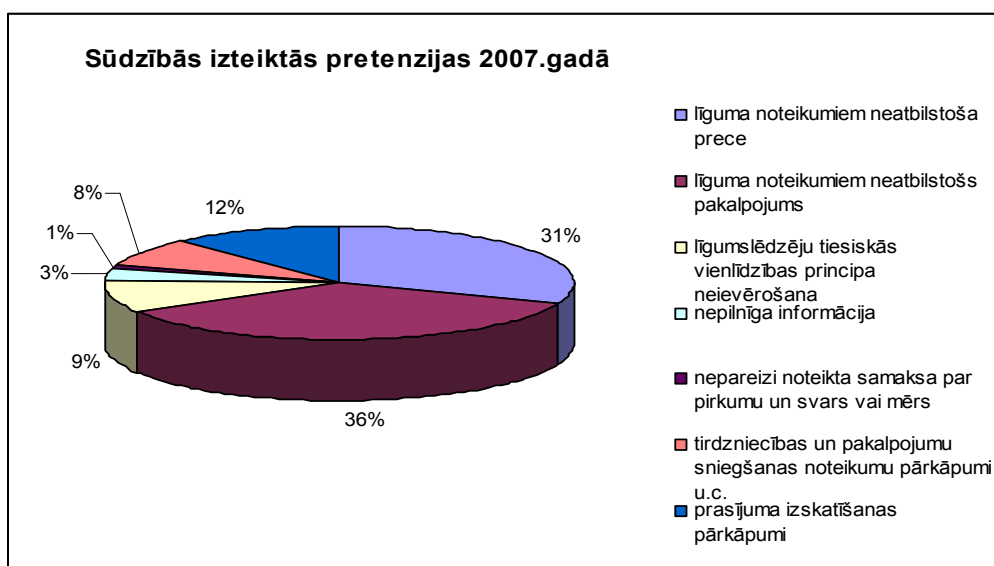
- pārdevēju un pakalpojumu sniedzēju negodprātīga rīcība, kas saistīta ar izvairīšanos no atbilžu sniegšanas, neatrašanos preču pārdošanas un pakalpojumu sniegšanas vietās, korespondences saņemšanas nenodrošināšanu juridiskajās adresēs, kas atsevišķos gadījumos bija par iemeslu sūdzību izskatīšanas termiņu pagarinājumiem;
- atsevišķos gadījumos - strīdā iesaistīto pušu neatsaucība PTAC uzaicinājumam iesniegt viedokļus un pierādījumus lietā.

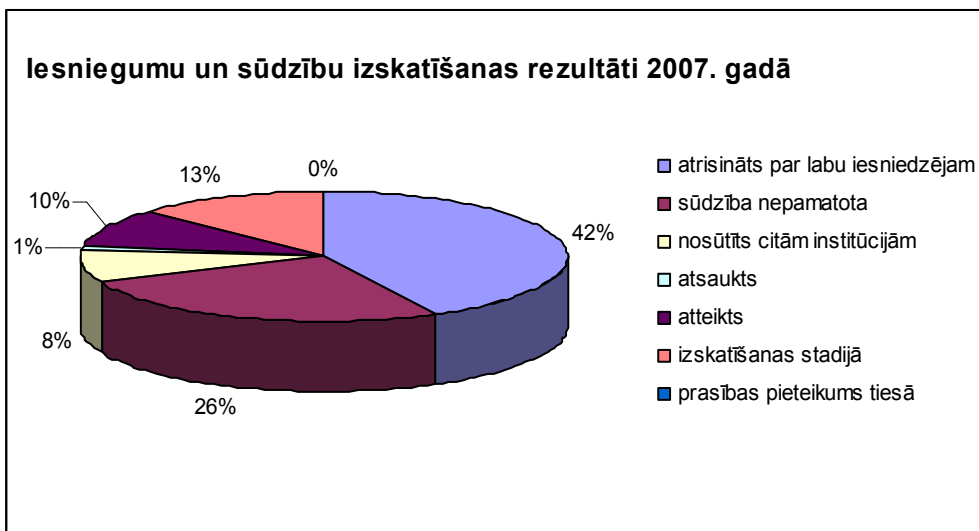
Veicot sūdzību izskatīšanas termiņu analīzi par 2007.gadu, konstatēts, ka vidējais sūdzību izskatīšanas termiņš bija viens mēnesis.

Salīdzinot ar iepriekšējo periodu, 2007.gadā PTAC saņemtas īpaši daudz sūdzības par uzņēmumiem, kuri pārtraukuši savu darbību maksātnespējas dēļ vai arī ļaunprātīgi izvairās no patērētāju prasību izpildes. PTAC lietas materiālus par iespējamu noziedzīgu nodarījumu izdarīšanu nosūtīja izvērtēšanai Rīgas pilsētas galvenās policijas pārvaldes Kriminālpolicijas pārvaldei un Kuldīgas policijas pārvaldei, kurās uzsākts kriminālprocess.

### Sūdzībās patērētāji izteikuši pretenzijas:

- 890 gadījumos par sniegtiem līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem - 36%,
- 759 gadījumos par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm - 31% ,
- 296 gadījumos par prasījuma izskatīšanas pārkāpumiem - 12%,
- 228 gadījumos par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu - 9%,
- 82 gadījumos par nepilnīgu informāciju - 3%,
- 18 gadījumos par nepareizi noteiktu samaksu un svaru vai mēru - 1%,
- 198 gadījumos citas dažādas pretenzijas - 8 %.

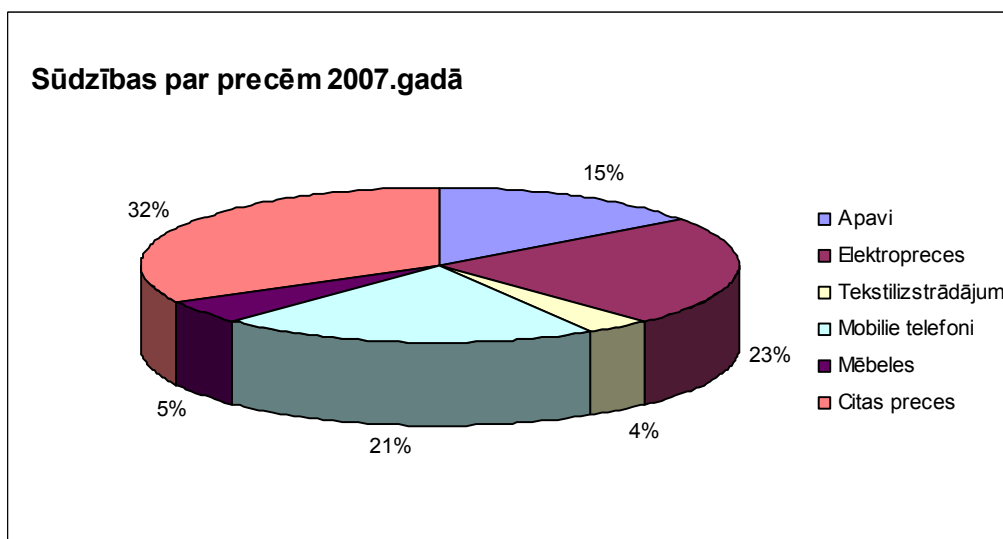




### Sūdzības par precēm 2007.gadā

Laika posmā no 2003.gada līdz 2006.gadam visvairāk sūdzību tika saņemtas par līguma noteikumiem neatbilstošiem apaviem, bet 2007. gadā situācija ir mainījusies un visvairāk sūdzības saņemtas par elektroprecēm un mobilajiem telefoniem. No sūdzībām izriet, ka patērētāji, nezinot savas likumā noteiktās tiesības preces neatbilstības līguma noteikumiem gadījumā izvēlēties prasības izpildes veidu, parasti piekrīt veikalā piedāvātajam garantijas remontam, bet tā kā no reģioniem preces remonta veikšanai parasti tiek nosūtītas uz Rīgu, tad remonta laiks nesamērīgi ieilgst, reizēm pat vairākus mēnešus. Īpaši tas attiecas uz mobilajiem telefoniem, digitālajiem fotoaparātiem un datoriem. Datus par saņemtajām sūdzībām par precēm skatīt attēlā.

Sūdzībās par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm patērētāji ir izteikuši pretenzijas arī par pārdevēju rīcību saistībā ar prasījumu pieņemšanas un izskatīšanas kārtības neievērošanu, piemēram, ka patērētājam nav sniegta atbilde noteiktajā 10 dienu termiņā, nav sniegts prasības izpildes atteikuma pamatojums vai atbilde nav sniegta vispār. Par šiem pārkāpumiem PTAC pieņēma lēmumu uzsākt lietvedību administratīvo pārkāpumu lietā un vainīgā persona tika saukta pie administratīvās atbildības.

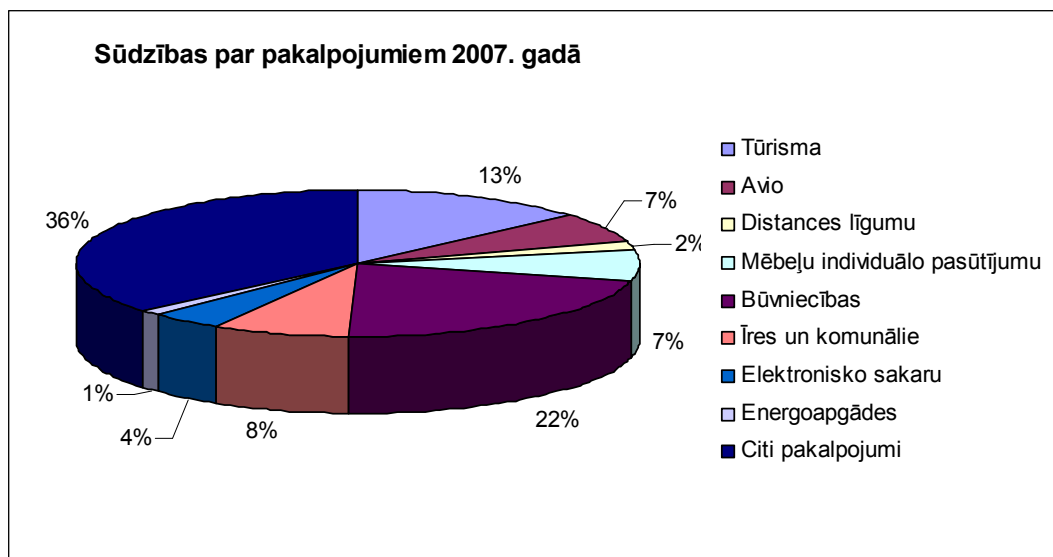


### Sūdzības par pakalpojumiem 2007. gadā

Pirmo reizi PTAC pastāvēšanas vēsturē sūdzību skaits par pakalpojumiem ir pārsniedzis sūdzību skaitu par precēm, par dažādiem pakalpojumu veidiem saņemtas 890 sūdzības. Lielākā daļa sūdzību par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem saņemtas par būvniecības (līguma noteikumiem neatbilstošiem logiem, māju celtniecības un remonta pakalpojumiem) un tūrisma pakalpojumiem. Patērētāji sūdzībās ir izteikuši neapmierinātību ar to, ka daudzi pakalpojumu sniedzēji nepilda savas uzņemtās līgumsaistības, piemēram, neuzsāk noteiktajos termiņos līguma izpildi, kaut arī patērētājs ir veicis iemaksu par pakalpojumu vai pakalpojumu pilnībā apmaksājis, kā arī pēc izteiktā pieprasījuma neatmaksā iemaksāto naudas summu, bieži vien no patērētājiem izvairoties un neatrodoties pakalpojumu sniegšanas vietās, nenodrošinot korespondences saņemšanu juridiskajā adresē, tādā veidā apgrūtinot arī PTAC izskatīt patērētāju sūdzības normatīvajos aktos noteiktajos termiņos.

2007.gadā PTAC izskatījis 61 avio pasažieru sūdzību – no tām 50 - par Latvijā reģistrētajām aviokompānijām un Latvijā reģistrētajām ārvalstu aviokompāniju pārstāvniecībām. Galvenokārt pasažieri sūdzējās par kompensācijas nemaksāšanu sakarā ar reisa atcelšanu vai iekāpšanas uz lidojumu atteikšanu, par ēdiena un atspirdzinājumu nenodrošināšanu reisa kavēšanās gadījumos un par informācijas par avio pasažieru tiesībām nesniegšanu, kā arī par bagāžas kavēšanos, sabojāšanu vai nozaudēšanu. No visām sūdzībām 11 atrisinātas par labu pasažieriem, tajā skaitā izdoti 6 lēmumi, 26 sūdzības atzītas par nepamatotām, sūdzību izskatīšana atteikta 8 gadījumos un 3 gadījumos sūdzības nosūtītas citām kompetentajām konkrēto sūdzību izskatīšanas iestādēm Vācijā, Nīderlandē un Itālijā. Izskatīšanas stadijā uz 2008.gadu palikušas 13 sūdzības. No saņemtajām sūdzībām jāsecina, ka pasažieri ir maz informēti par viņu tiesībām Eiropas Savienībā. Pasažieri nezina, ka gadījumā, ja reiss kavējas ilgāk par 2 stundām, viņiem pienākas ēdieni un atspirdzinājumi proporcionāli gaidīšanas laikam. Daļēji tas skaidrojams ar to, ka pasažieri neiepazīstas ar informāciju, kam jābūt norādītai pie lidojumu reģistrācijas vietas - „Ja Jums ir atteikta iekāpšana vai Jūsu lidojums ir atcelts vai kavējas vismaz divas stundas, lūdziet pie reģistrācijas vai iekāpšanas letes paziņojumu par Jūsu tiesībām, jo īpaši attiecībā uz kompensāciju un atbalstu”. Šāda informācija aviokompānijām jāsniedz arī gadījumos, kad, piemēram, reiss kavējas, bet pasažieri bieži vien šo informāciju nesaņem, līdz ar to arī nesaņem paredzētos ēdienus un atspirdzinājumus. Diemžēl šādas sūdzības atrisināt jau pēc notikuma reti ir iespējams, jo pasažieriem parasti nav saglabājušies čeki par ēšanas izdevumiem. Vēl jāsecina, ka iespējams viens no iemesliem, kādēļ daudzas patērētāju sūdzības tiek atzītas par nepamatotām, ir tas, ka patērētāji vēlas saņemt kompensācijas par atceltiem reisiem, kaut arī tas noticis ārkārtas apstākļu dēļ, kas saskaņā ar normatīviem aktiem ir izņēmuma gadījums.

Galvenie cēloņi, ar kuriem būtu izskaidrojams straujais sūdzību skaita pieaugums par līguma noteikumiem neatbilstošajiem pakalpojumiem ir iedzīvotāju ekonomiskās aktivitātes paaugstināšanās un vēlme iegādāties un izmantot plaša spektra pakalpojumus. Straujais būvniecības apjomu kāpums ir veicinājis sūdzību skaita pieaugumu par būvniecības un apsaimniekošanas pakalpojumiem, jo bieži vien patērētājs samaksā neadekvāti lielu naudas summu par zemas kvalitātes pakalpojumu.

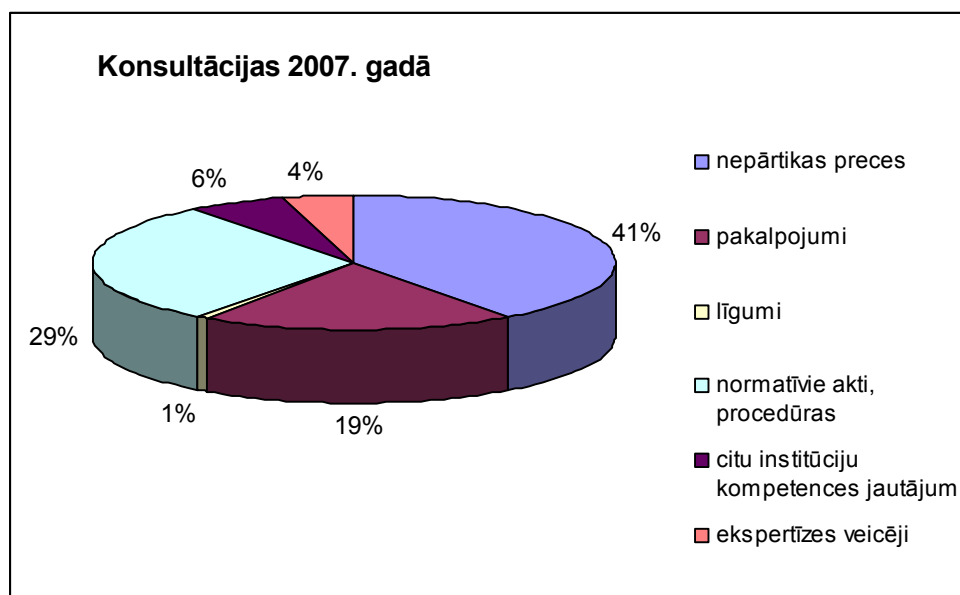


### 2.3.5. Patērētāju un uzņēmēju konsultēšana

#### Patērētāju konsultēšana

PTAC sniedz patērētājiem konsultācijas pa tālruni, klātienē un elektroniski. Sniegto konsultāciju skaits ar katru gadu pieaug: 2005.gadā sniegtas 16264 konsultācijas, 2006.gadā 23007 konsultācijas, bet 2007.gadā 26454 konsultācijas. Patērētāji parasti vēlas noskaidrot, kādas ir viņu tiesības un kā viņiem rīkoties konkrētās situācijās. Patērētāji kļūst arvien izglītotāki un informētāki patērētāju tiesību jautājumos un tāpēc 2007. gadā varēja vērot ļoti aktīvu patērētāju rīcību, noskaidrojot savas tiesības. PTAC, sniedzot konsultācijas patērētājiem, izskaidro viņu tiesības un turpmākās veicamās darbības tā, lai patērētāji paši veiksmīgi spētu atrisināt savas problēmas. Nepieciešamības gadījumos patērētāji tiek uzaicināti iesniegt sūdzību.

Jautājumus, par kuriem sniegtas konsultācijas patērētājiem, skatīt attēlā.



## Uzņēmēju konsultēšana un informēšana

Ņemot vērā to, ka PTAC veic gan tirgus uzraudzību, gan patērētāju sūdzību izskatīšanu, gan reklāmas uzraudzību, netaisnīgu līguma noteikumu izvērtēšanu u.c. liela nozīme ir uzņēmēju informēšanai par normatīvo aktu prasībām.

2007.gadā uzņēmējiem sniegtas 3124 konsultācijas, gan par dažādiem patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem, gan par normatīvos aktos noteiktajām prasībām precēm un pakalpojumiem, un reklāmu reglamentējošo normatīvo aktu piemērošanu. Lielu skaitu konsultāciju sniegušas PTAC reģionālās pārvaldes - 296 – Daugavpilī, 288 – Liepājā, 289 - Ventspilī.

Viens no svarīgākajiem konsultāciju jautājumiem saistītas ar noteiktajām prasībām precēm un pakalpojumiem. Uzņēmēji galvenokārt interesējās par šādām preču grupām:

- individuāliem aizsardzības līdzekļiem – atstarotājiem, ķiverēm, aizsargiem - **78** konsultācijas;
- riteņu transportlīdzekļiem un mašīniekārtām - **32** konsultācijas;
- par elektropreču marķēšanu un pie preces izvietojamo informāciju - **159** konsultācijas;
- rotaļlietām - **91** konsultācija;
- būvmateriāliem - **65** konsultācijas;

Par reklāmu reglamentējošo normatīvo aktu piemērošanu sniegtas **111** konsultācijas.

PTAC mājas lapā [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv) 2007.gadā tika izveidota sadaļa uzņēmējiem, kurā tika apkopota informācija par marķējuma, pie preces izvietojamās informācijas un nepieciešamās dokumentācijas prasībām dažādām precēm: apaviem, tekstilizstrādājumiem, elektroprecēm, rotaļlietām, riteņu transportlīdzekļiem, individuālajiem aizsardzības līdzekļiem.

Informācija PTAC mājas lapā sadaļā *Informācija uzņēmējiem* ir pieejama par šādiem jautājumiem:

- marķēšana,
- cenu norādes,
- preču un pakalpojumu drošums,
- metroloģija,
- prasības riteņu transporta līdzekļiem,
- šķiltavu drošums,
- reklāma,
- patērētāju kreditēšanas līgumi,
- kas jāievēro elektronisko pakalpojumu sniedzējiem.

Papildus PTAC veiktajās pārbaudēs uzņēmumiem tika sniegta informācija par sadaļām: *Aktualitātes* un *RAPEX*, kur var iepazīties ar informāciju par atklātām bīstamām precēm, RAPEX ātrās informācijas apmaiņas sistēmu. Kopumā tika sniegtas **344** šādas konsultācijas.

2007.gadā PTAC darbinieki sniedza vairākas lekcijas un vadīja seminārus uzņēmējiem par sekojošām tēmām:

- SIA „Stockmann”, SIA „RIMI” un SIA „Topo centrs” **3** lekcijas par kārtību, kādā izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī;

- TC „DOMINA”, SIA „Stendera Ziepju fabrika”, TC „Galerija Centrs”, TC „ALFA”, SIA Indoot Group”, tika sniegtas lekcijas par tirdzniecības noteikumiem, cenu norādīšanu, marķējumu, atļaidēm u.c. normatīviem aktiem;
- Kopā ar Bērnu un ģimenes lietu ministriju tika novadīts seminārs par datorspēļu marķēšanas, informācijas sniegšanas un to satura atbilstība noteiktajām prasībām;
- Seminārs par bērnu drošuma prasībām šķiltavām.

Kopumā pēc PTAC veiktajām darbībām gan tirgus uzraudzībā, gan patērētāju tiesību uzraudzībā un sūdzību izskatīšana, secināms, ka uzņēmēji bieži vien nav informēti, vai informēti tikai daļēji par normatīviem aktiem un dažādām prasībām, kas jāievēro darbojoties attiecīgajās jomās.

### 2.3.6. Tirgus uzraudzība

2007.gadā PTAC veica 3235 pārbaudes tirdzniecības uzņēmumos un pakalpojumu sniegšanas vietās, no tām 2435 pārbaudes organizēja tirdzniecības vietās, lai noteiktu elektropreču, tekstilizstrādājumu, rotaļlietu, būvizstrādājumu un citu preču atbilstību normatīvo aktu prasībām, savukārt 800 pārbaudes organizēja pakalpojumu sniegšanas vietās.

#### Preču pārbaudes

	<b>Rīga</b>	<b>Ventspils</b>	<b>Liepāja</b>	<b>Daugavpils</b>	<b>Kopā</b>
<b><i>Veikto pārbaūžu skaits</i></b>	<b>1330</b>	<b>369</b>	<b>356</b>	<b>380</b>	<b>2435</b>
elektropreces	101	63	11	56	231
tekstilizstrādājumi	237	68	213	84	602
apavu izstrādājumi	53	48	61	43	205
rotaļlietas	87	27	11	24	149
datorspēles	12	13	-	2	27
būvizstrādājumi	63	7	-	6	76
individuālie aizsardzības līdzekļi	66	11	5	7	89
bērnu preces	41	15	-	11	67
šķiltavas	10	3	2	-	15
riteņu transportlīdzekļi	16	2	-	20	38
aerosoli	1	2	-	3	6
citas preces	643	110	53	124	930

### Pakalpojumu pārbaudes

	Rīga	Ventspils	Liepāja	Daugavpils	Kopā
<b>Veikto pārbaūžu skaits</b>	<b>605</b>	<b>31</b>	<b>94</b>	<b>70</b>	<b>800</b>
apavu darbnīcas	52	1	4	4	61
tekstilzstrādājumu darbnīcas	68	-	8	9	85
pulksteņu, atslēgu darbnīcas	24	-	1	6	31
ķīmiskās tīrītavas un veļas mazgātavas	35	3	6	2	46
elektroiekārtu, telefonu remontdarbnīcas	3	-	-	4	7
solāriji	182	7	4	8	201
frizētavas, saloni	196	8	53	8	265
tūrisms	3	1	1	-	5
avio	2	-	-	-	2
mēbeļu, logu un durvju izgatavotāji	12	-	6	2	20
auto darbnīcas	-	1	-	1	2
citi	28	10	11	26	75

Tirgus uzraudzības jomā 2007.gadā tika uzsākta jaunas pieejas ieviešana tirgus uzraudzībai – veicot konkrētu preču grupu uzraudzības projektus, pirms to realizēšanas veicot konkrētu preču vai pakalpojumu tirgus izpēti. Tika realizēti 5 projekti drošuma un atbilstības uzlabošanai.

#### *Rotaļlietu un bērnu preču uzraudzības projekts*

##### Rotaļlietas

Eiropas Komisijas informācija par nedrošām precēm (RAPEX datu bāze) liecina, ka rotaļlietas ir visvairāk konstatētās nedrošās preces ES. Arī iepriekšējo gadu PTAC pieredze tirgus uzraudzībā pierāda, ka rotaļlietas ir augsta riska prece Latvijā.

Būtiskās prasības rotaļlietām nosaka MK noteikumi Nr.128 „*Rotaļlietu drošuma noteikumi*”, kā arī detalizēti tās noteiktas Latvijas standartā LVS EN 71 par rotaļlietu drošumu un LVS EN50088 par elektrisko rotaļlietu drošumu.

PTAC 2007.gadā veica **149 rotaļlietu tirdzniecības vietu pārbaudes** (no tām projekta ietvaros 133).

Pārbaudot rotaļlietas:

- 1) prece tiek vizuāli novērtēta (iespējamo risku novērtēšana, CE marķējuma esamība, norādāmie brīdinājumi un drošības pasākumi utt.);
- 2) tika pārbaudīta rotaļlietu atbilstība drošuma prasībām, kā arī to pavaddokumenti; tiek pieprasīti un pārbaudīti atbilstības novērtēšanas dokumenti;



- 3) aizdomīgas rotaļlietas, kuras varētu radīt risku bērnu veselībai (sīkas detaļas, asas malas, nenoslēdzami bateriju nodalījumi u.c.), vai arī, ja kontroles programma paredz paraugu ņemšanu konkrētā jomā, tiek izņemtas un nodotas ekspertīzes veikšanai.

Kopumā 2007.gadā tika pārbaudīti 742 rotaļlietu modeļi, no kuriem 49 rotaļlietu paraugi tika izņemti ekspertīzes veikšanai. No 693 tirdzniecības vietās pārbaudītajiem modeļiem, kuri netika izņemti ekspertīžu veikšanai 260 modeļiem (35% no visām pārbaudītajām rotaļlietām) PTAC konstatēja neatbilstību normatīvo aktu prasībām.

Galvenie konstatētie pārkāpumi:

CE zīmes trūkums vai nepilnības (gadījumos)	37
Instrukcijas, brīdinājumu trūkums (gadījumos)	137
Nav norādes par ražotāju, importētāju	78
Atbilstības dokumentācijas trūkums (gadījumos)	8

49 rotaļlietu paraugus PTAC izņēma ekspertīzes veikšanai. Šobrīd no laboratorijas ir saņemti 48 rotaļlietu ekspertīžu slēdzieni, kas liecina, ka tikai 6 rotaļlietas pilnībā atbilst noteiktajām prasībām, savukārt 42 konstatētas neatbilstības:

No 48 rotaļlietām, par kurām saņemti ekspertīzes slēdzieni 22 gadījumos konstatēts, ka rotaļlietas uzskatāmas par nedrošām. Galvenie konstatētie riski:

- Aizrīšanās vai nosmakšanas risks, jo rotaļlietās viegli pieejamas sīkas detaļas (rotaļlietām, kas paredzētas bērniem jaunākiem par 36 mēnešiem);
- Nožņaugšanās risks, jo virves/auklas izstiepjas vairāk nekā 0.22 m (rotaļlietām, kas paredzētas bērniem jaunākiem par 36 mēnešiem);
- Savainošanās risks abrazīvo/aso malu vai smaiļu dēļ;
- Īpaši draudi rotaļlietām, kurām ir baterijas, kas nav atbilstoši prasībām aizdarītas vai marķētas, tādejādi bērns var ļoti viegli tās izņemt un norīt, apdraudot ne tikai savu veselību, bet pat dzīvību.

Neatbilst drošuma prasībām	22
Nav „CE” marķējuma	1
Valsts valodā nav norādīts apdraudējums un/ vai brīdinājumi bērniem (gadījumos)	24
Neatbilst „CE” marķējuma proporcijas	13

2007.gadā un 2008.gada sākumā PTAC ir pieņēmis lēmumus par 13 nedrošu rotaļlietu tirdzniecības aizliegšanu Latvijā. Daži piemēri:

#### *Brīvprātīgie atsaukumi Latvijā*

- 2007.gadā viens no pasaulē viskaļākajiem rotaļlietu atsaukumiem - ASV rotaļlietu ražotājs Mattel atsauca vairāk nekā divus miljonus rotaļlietu visā pasaulē, saistībā ar paaugstinātu svina saturu un sīkiem viegli atdalāmiem magnētiem – skāra arī Latvijā. Vietējais Mattel produkcijas izplatītājs - SIA „Rimonne Rīga” bija izplatījis 365 atsauktās rotaļlietas Latvijas tirgū. Sadarbībā ar PTAC SIA Rimonne Rīga publicēja paziņojumus presē par rotaļlietu atsaukšanu no patērētājiem un pateicoties lielajai mediju interesei

šis atsaukums tika plaši atspoguļots gan televīzijā, gan laikrakstos. Neskatoties uz to atsaukto rotaļlietu skaits nebija liels – 14 rotaļlietas, kas izskaidrojams ar nelielajām rotaļlietas izmaksām, līdz ar to patērētāji nebija ieinteresēti nedrošās rotaļlietas atgriezt vietējam izplatītājam.

- 2007.gada rudenī medijos izskanēja patērētāja sūdzība par lelli, kuras roka atdalās un iekšpusē ir metāla stienis. PTAC veicot pārbaudi konstatēja, ka dotā rotaļlieta ir ražota Polijā un to ir izplatījis SIA „Vismaids”. Uzņēmums rotaļlietu nekavējoties izņēma no tirdzniecības un publicējot brīdinājuma sludinājumus laikrakstos un izplatot tirdzniecības vietās atsauc rotaļlietu no patērētājiem. Kopumā 18 rotaļlietas patērētāji atgriezta SIA „Vismaids”.



Iepriekš aprakstītais gadījums liecina, ka ļoti svarīga ir patērētāju iesaistīšanās, ziņojot par atklātajām nedrošajām vai potenciāli nedrošajām rotaļlietām PTAC, kā arī ļoti būtiski ir izglītēt patērētājus par rotaļlietu drošuma jautājumiem, laikus varētu identificēt iespējamus draudus bērna drošībai. Tāpēc PTAC 2008.gadā plāno organizēt informatīvus pasākumus ne tikai uzņēmējiem, lai samazinātu prasībām neatbilstošu un nedrošu rotaļlietu pieejamību tirgū, bet arī patērētājiem, sagatavojot informāciju PTAC mājas lapā.

### Bērnu preces

Bērni saskaroties ar dažādiem sadzīves priekšmetiem vienmēr ir pakļauti lielākam riskam nekā pieaugušie, jo bērniem ir dabiska interese visu izpētīt un izjaukt. 2007. gada laikā (galvenokārt maija, jūlija un novembra mēnešos) PTAC kontrolēja bērnu preču - divriteņu, mēbeļu, apģērba u.c. bērnu preču tirdzniecību.

**Bērnu preču pārbaudes** tika veiktas specializētajos bērnu preču veikalos, vairumtirdzniecības bāzēs un noliktavās, galvenokārt bērnu divriteņu un staigūļu tirdzniecības uzņēmumi. Kopumā pārbaudīti 380 preču modeļi.

- 30 tirdzniecības vietās pārkāpumi netika konstatēti, (uzņēmumi galvenokārt piedāvāja bērnu drēbes un apavus ar visiem nepieciešamajiem marķējumiem un uzlīmēm);
- 2 tirdzniecības vietās konstatētas nedrošas preces - vienā bērnu gultiņas virsmas ir ar skabargām un gultas pamatne neiztur pārbaudi, otrā bērnu pārtinamajam galdiņam ar vannu izveidojas atvērums, kas lielāks par 25 mm un mazāks par 45 mm, bērnu staigulim aiz sēdekļa ir atvērumi 5-12 mm,

malas ir abrazīvas un ir sīkas detaļas, kuras atdalās un līdz ar to var radīt nosmakšanas risku.

- 2 tirdzniecības vietās preču piedāvājumu klāstā bija bērnu divriteņi un bērnu staiguli, kuri neatbilst drošuma prasībām.
- 7 tirdzniecības vietās pārdošanā esošiem tekstilizstrādājumiem nav norādīts tekstilšķiedru sastāvs valsts valodā, ne marķējumā uz preces, ne uz pievienotās etiķetes nav norādīta ražotāja atrašanās vieta un nav norādīts ražotāja nosaukums (firma).

Izņemti 5 preču paraugi, no kuriem neviens neatbilst drošuma prasībām un 4 gadījumos bija neatbilstošs marķējums un informācija.

Pieņemti lēmumi attiecībā uz bērnu precēm atbilstību normatīvo aktu prasībām par šādām precēm:

- 1) Bērnu pārtinamais galdiņš komplektā ar vannu (2 modeļi) – aizliegta turpmākā tirdzniecība Latvijā.
- 2) Bērnu staigulis – aizliegta turpmākā tirdzniecība Latvijā un uzdots brīdināt patērētājus par pastāvošajiem riskiem, publicējot brīdinājumu tirdzniecības vietās un patērētājiem plaši pieejamos preses izdevumos.
- 3) Bērnu divriteņis ar diviem palīgriteņiem (skatīt attēlu) – aizliegta turpmākā tirdzniecība Latvijā un uzdots atsaukt no patērētājiem realizētās preces un kopā ar atlikumā esošajām precēm iznīcināt.
- 4) Bērnu staigulis – aizliegta turpmākā tirdzniecība Latvijā.



Apkopojot un izanalizējot projekta rezultātus attiecībā uz bērnu precēm var secināt, ka:

- bērnu preču vairumtirgotājiem un importētājiem nav zināšanas par normatīvo aktu prasībām attiecībā uz bērnu preču drošumu;
- daļa bērnu preču izplatītāju nepievērš uzmanību masu saziņas līdzekļos publicētajai informācijai par bīstamajām precēm un turpina to tirdzniecību.

#### *Individuālo aizsardzības līdzekļu uzraudzības projekts*

##### *Kiveres un aizsargi*

Skrituļslidas un velosipēdi ir ļoti populāri brīvā laika pavadīšanai. Īpaši populāri tas ir jauniešiem un bērniem, sākoties pavasara un vasaras sezonām. Pārvietojoties ar velosipēdu un skrituļslidām patērētājiem ir nepieciešams aprīkojums galvas un ceļu, elkoņu aizsardzībai – ķiveres un aizsargi.

Projekts tika realizēts attiecībā uz šādām individuālo aizsardzības līdzekļu

grupām - ķiverēm, aizsargiem (plaukstu, elkoņu, ceļu, delnu) un atstarotājiem.

2007.gada vasarā tika pārbaudītas **ķiveres un aizsargi** – to atbilstība 2003.gada 11. februāra Ministru kabineta noteikumiem Nr.74 „Prasības individuālajiem aizsardzības līdzekļiem, to atbilstības novērtēšanas kārtība un tirgus uzraudzība”. Pārbaudītas ķiveres velobraucējiem, skrituļslidotājiem, snobordistiem, kā arī ceļu, elkoņu, plaukstu delnu aizsargi.

Kopā veiktas 65 pārbaudes, no tām 34 ir atkārtotas, kas veiktas, lai pārlicinātos, vai uzņēmumi esošos pārkāpumus tiešām ir novērsuši. Lielos tirdzniecības tīklos pārbaudes veiktas vairākās tirdzniecības vietās. 7 tirdzniecības vietās pārkāpumi netika konstatēti, galvenokārt tie bija uzņēmumi, kuri piedāvāja preces profesionāļiem, kuras bija dārgākas un tām bija nodrošināts nepieciešamais marķējums. Ķiveru un aizsargu paraugi 2007.gadā uz ekspertīzi netika ņemti.

Kopā pārbaudīti 96 ķiveru un 55 aizsargu modeļi. Apkopojot pārbaudes rezultātus konstatētas šādas galvenās neatbilstības:

1. CE marķējums:

- 5 ķiveru modeļi (5,2%) un 11 aizsargu modeļi (20%) nav marķēti ar CE marķējumu. 37 ķiveru modeļi (38,5%) bija marķēti ar CE marķējumu tikai uzlīmes veidā, kas ir viegli noņemams – līdz ar to neatbilstošs noteikumiem.

2. Lietošanas instrukcijas – 75 ķiveru un 21 aizsargu modeļi nebija nodrošināti ar instrukciju valsts valodā, kā to prasa noteikumu 57.punkts.

Pieņemti 4 lēmumi par ķiveru un aizsargu neatbilstību noteikumiem attiecībā uz šādām precēm:

- Ceļu un elkoņu aizsargi, importēts 5040 gab. – aizliegta turpmākā tirdzniecība Latvijā.
- Ceļu un elkoņu aizsargi, importēts 2520 gab. – aizliegta turpmākā tirdzniecība Latvijā.
- Bērnu ķivere, importēts 1260 gab. – aizliegta turpmākā tirdzniecība Latvijā.
- Pieaugušo ķivere, importēts 690 gab. – aizliegta turpmākā tirdzniecība Latvijā.
- Ķiveres snobordam (2 modeļi) – aizliegta tirdzniecība un izplātīšana Latvijas teritorijā līdz neatbilstības novēršanas pasākumu veikšanai.
- Delnu un elkoņu aizsargkomplekts, importēts 706 gab. – aizliegta turpmākā tirdzniecība Latvijā un uzdots atsaukt no mazumtirgotājiem realizētos;
- Volejbola ceļu aizsargi, importēts 650 gab. – aizliegta turpmākā tirdzniecība Latvijā un uzdots atsaukt no mazumtirgotājiem realizētos.
- Ķiveres riteņbraucējiem (2 modeļi) – aizliegta tirdzniecība Latvijā.
- Ķiveres skrituļslidotājam, florbolistiem – aizliegta tirdzniecība Latvijā.

Par 8 uzņēmumiem uzsākta lietvedība Administratīvā pārkāpuma lietā un uzlikti naudas sodi ar kopējo summu 3920 LVL.

Apkopojot un izanalizējot pārbaudīto rezultātus par ķiverēm un aizsargiem var secināt, ka:

- Vairāk nekā viena ceturtdaļa ķiveru un aizsargu ir marķēti ar CE marķējumu tikai uzlīmes veidā.
- lielākā daļa izplatītāju un importētāju uzzina par to, ka prece ir uzskatāma par individuālo aizsardzības līdzekli tikai pēc PTAC veiktās pārbaudes, - līdz ar to uzņēmējiem nav zināšanu par būtiskām prasībām un nepieciešamajiem atbilstību apliecinājošiem dokumentiem;
- Lielākā daļa atbilstības deklarāciju ir izsniegtas pēc preces laišanas tirgū;
- Konstatēti gadījumi, kad uzņēmumi iesniedz viltotus atbilstību apliecinājošus dokumentus, tas tika konstatēts pateicoties sadarbībai ar Eiropas Savienības paziņotām institūcijām.

### Atstarotāji

Pēc vasaras saulgriežiem, tuvojoties rudens un ziemas periodam, vakari kļūst arvien garāki un tumšāki, tādēļ, lai gājēji tumsā būtu labāk pamanāmi autobraucējiem, ir nepieciešams izmantot atstarotājus. **Atstarotājs** 11.02.2003. MK noteikumu Nr.74 „Prasības individuālajiem aizsardzības līdzekļiem, to atbilstības novērtēšanas kārtība un tirgus uzraudzība” izpratnē ir individuālais aizsardzības līdzeklis, kas aizsargā no briesmām būt notriektam ar transporta līdzekli, kā arī no riska iegūt ievainojumus un traumas. Atstarotājiem ir jāizpilda noteiktas atstarošanas prasības, ko nosaka Eiropas Savienības standarts EN 13356 – tajā ir noteiktas testēšanas metodes un koeficienti gaismas atstarošanas līmeņa noteikšanai. Līdz ar to atstarotāji, kas neizpilda noteiktās atstarošanas prasības nevar tikt piedāvāti patērētājiem, jo apdraud to drošību.

Atstarotāju lietotāju grupā ietilpst gan bērni, gan pieaugušie, gan pensionāri. Ņemot vērā to, ka 2007.gadā dažādas organizācijas rīkoja akcijas, kuru mērķis bija aicināt sabiedrību aizsargāt sevi diennakts tumšajā laikā, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs izvēlējās atstarotājus kā vienu no prioritātēm 2007. gadā.

Projekta ietvaros tika veiktas pārbaudes 11 uzņēmumos, tai skaitā 3 grāmatnīcās, 1 benzīna uzpildes stacijā, 1 lielveikalā, 1 pasta nodaļā, 1 uzņēmumā, kas tirgo būvmateriālus un būvkonstrukcijas, 2 uzņēmumos, kas tirgo kancelejas preces, 1 uzņēmumā, kas tirgo rūpniecības preces, un 1 uzņēmumā, kas nodarbojas ar preses izplatīšanu. Kopā pārbaudīti 23 atstarotāju modeļi. Apkopojot projekta rezultātus konstatētas šādas galvenās neatbilstības:

- 52,2% atstarotāji vai tā iepakojumi nav marķēti ar CE marķējumu, kas liecina par to, ka atstarotājiem nav veikta atbilstības novērtēšanas procedūra.

- 8,7% atstarotāju iepakojumi marķēti ar CE marķējumu, kuram nav ievērotas proporcijas.

- 69,6% atstarotāji nav nodrošināti ar instrukcijām par atstarotāju lietošanu, glabāšanu, apkopi u.t.t., 17,4% atstarotāji bija nodrošināti ar instrukciju, tomēr tā nebija pilnīga.

Tikai 39,1% atstarotāju vai tā iepakojumi bija marķēti ar CE marķējumu un tikai 13,0% atstarotāju bija nodrošināti ar instrukciju saskaņā ar noteikumu prasībām. Projekta ietvaros 14 modeļu paraugi tika izņemti ekspertīzes veikšanai. Ekspertīzes rezultāti atklāja, ka 43% atstarotāju (6 paraugi), kas bija izņemti uz ekspertīzi, neatbilst Eiropas Standarta EN 13356:2001 prasībām, jo atstarotāju atstarošanas spēja nenodrošina minimālo atstarošanas koeficientu R (mcd/lx), ka to nosaka Eiropas Standarts EN 13356:2001 – līdz ar to tie uzskatāmi par nedrošiem.

Apkopojot un izanalizējot veikto pārbaudu un ekspertīžu rezultātus var secināt, ka:

- Uzņēmēji nezina, ka atstarotāji uzskatāmi par individuālās aizsardzības līdzekļiem, līdz ar to lielākoties atbilstības novērtēšanas procedūras nav veiktas vai veiktas neatbilstoši;

- pastāv augsts risks, ka daudzi patērētāji šobrīd izmanto atstarotājus, kas nemaz pietiekami neatstaro, līdz ar to neizpilda savu galveno funkciju.

2008.gada sākumā PTAC ir pieņēmis lēmumus par 3 atstarotāju modeļu tirdzniecības aizliegumu.

### Uzņēmēju brīvprātīgie pasākumi

Uzņēmēji veica brīvprātīgus pasākumus par 3 drošuma prasībām neatbilstošo atstarotāju modeļiem:



SIA „Astra-Centrs” informēja savus klientus, par to, ka turpmāk minēto precī nedrīkst tirgot kā atstarotājus un aicināja tos atgriezt precī atpakaļ. SIA „Astra-Centrs” turpmāk izplatīs minēto precī kā dekoru, piekariņu. PTAC informēja, ka piedāvājot tirgū precī, kura patērētājiem var atgādināt atstarotāju, precī ir jānodrošina ar marķējumu: „NAV ATSTAROTĀJS”.



SIA „Tiimari Latvia” atgriezta atstarotājus piegādātājam SIA „West Trading Group”, kurš pārtrauca atstarotāju realizāciju un aicināja savus klientus atgriezt atstarotājus atpakaļ. SIA „West Trading Group”, lai pārliecinātos par pārējo izplatīto atstarotāju atbilstību, tos nosūtīja testēšanai.



Latvijas ražotājs SIA „Saava-LV” pēc ekspertīzes rezultātu saņemšanas pārtrauca standarta prasībām neatbilstošā atstarotāja „Lāse” ražošanu un realizāciju.

### *Elektropreču uzraudzības projekts*

Jau 2006.gada nogalē veicot elektropreču pārbaudes tika atklātas vairākas bīstamas elektropreces – gaismekļi, ziemassvētku gaismu virtenes, matu fēni un citas. Elektropreču uzraudzības projekta ietvaros tika pārbaudīti šādi elektropreču veidi: matu fēni, tosteri, elektriskās tējkannas, eļļas radiatoru, pagarinātāji, galda lampas. Pārbaudēs tika izvērtētas instrukcijas, brīdinājumi un marķējuma atbilstība normatīvo aktu un attiecīgo standartu prasībām, kā arī gadījumos, kad radās aizdomas par preču neatbilstību drošuma prasībām, tika izņemti paraugi ekspertīžu veikšanai.

PTAC 2007.gada laikā ekspertīžu veikšanai izņēma 16 elektropreču paraugus un uz šo brīdi ir saņemti 10 slēdzieni, kuros konstatētas 2 nedrošas preces, 3 preces ar nepilnīgām instrukcijām un vienai precei bija nepilnīgs marķējums. 4 preces tika atzītas par atbilstošām.

Pārbaudēs izvērtēti 656 dažādi elektropreču modeļi, no tiem;

- 329 modeļi neatbilda noteiktajām prasībām,
- 288 modeļiem nebija pilnīgas, vai nebija vispār instrukcijas valsts valodā,
- 16 modeļiem nebija CE zīmes,
- 36 modeļiem nebija ievērotas CE zīmes proporcijas
- 26 modeļiem energoefektivitātes marķējums nebija atbilstošs prasībām vai nebija vispār. Jāatzīmē, ka vienam elektropreču modelim varēja būt vairāk kā vien neatbilstība.

No 2007.gadā PTAC ņemtajiem elektropreču paraugiem ekspertīzes veikšanai un šobrīd saņemtajiem 13 ekspertīžu slēdzieniem:

- 8 paraugi atbilst prasībām;
- 3 gadījumos elektroprecei bija neatbilstošs marķējums;
- 2 gadījumos tika konstatēts, ka elektropreces ir nedrošas.

Plastmasas globusam ar gaismu tika konstatēts, ka nav dubultās izolācijas un tam nav nostiepuma atslodzes mehānisma tīklauklai, kas attiecīgi var radīt elektrošoka un aizdegšanās riskus. Preces izplātītājs SIA „Rimi Latvia” veica brīvprātīgos pasākumus, atsaucot nedrošo elektropreci no patērētājiem.



- Kā nedrošs tika konstatēts matu veidotājs „COMFORT C 515”, kuram atklātas izolācijas nepilnības, kas attiecīgi rada elektrošoka un aizdegšanās bīstamību.



#### *Riteņu transporta līdzekļu uzraudzības projekts*

2007.gada vasarā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs veica riteņu transporta līdzekļu uzraudzības projektu. Īpašu uzmanību pievērta kvadracikliem: gan kvadracikliem, kuru pamatfunkcija ir saistīta ar piedalīšanos ceļu satiksmē, gan kvadracikliem, kuru pamatfunkcija nav saistīta ar piedalīšanos ceļu satiksmē. Uzmanība tika pievērsta arī minimotociklu piedāvājumam Latvijā, ņemot vērā Eiropas Komisijas vēstuli par vienotu pieeju minimotociklu un kvadraciklu tirgus uzraudzībā.

Kopumā tika veiktas 14 pārbaudes, tai skaitā 6 pēc patērētāju sūdzībām. Lielākās neatbilstības konstatētas kvadracikliem, kuru pamatfunkcija nav saistīta ar piedalīšanos ceļu satiksmē. Nevienā tirdzniecības vietā netika uzrādīti atbilstības apliecinājošie dokumenti bezceļa kvadracikliem. Biežāk sastopamās neatbilstības:

- nav CE marķējuma vai tas ir neatbilstošs (uzlīmes veidā, viegli noņemams),
- uzņēmēji nevar uzrādīt atbilstības deklarāciju,
- uzņēmēji nenodrošina transportlīdzekļus ar lietošanas instrukcijām valsts valodā,
- nav tehniskās dokumentācijas, kā to paredz normatīvie akti,
- nevar identificēt ražotāju.

Koplietošanas ceļiem paredzētajiem kvadracikliem netika atklāts neviens būtisks pārkāpums, izņemot vienu gadījumu, kad ražotājs nebija marķējis transportlīdzekli ar tipa apstiprinājuma plāksnīti.

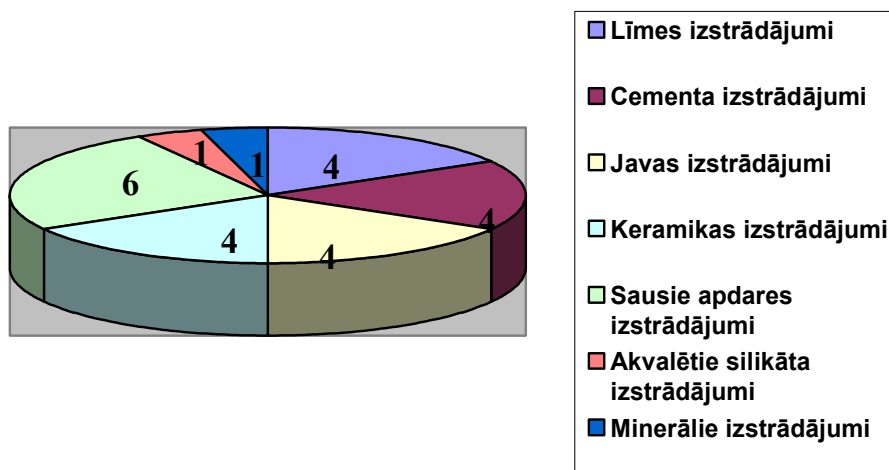
No pārbažu rezultātiem tika secināts, ka uzņēmēji ir slikti informēti par normatīvo aktu prasībām un saviem pienākumiem šajās jomās, tādēļ tika sagatavoti 2 informatīvi materiāli - par prasībām transportlīdzekļiem, kuru pamatfunkcija nav saistīta ar piedalīšanos ceļu satiksmē, un par prasībām transportlīdzekļiem, kuru pamatfunkcija ir saistīta ar piedalīšanos ceļu satiksmē. Informatīvie materiāli ievietoti PTAC mājas lapā un tika nosūtīti pa pastu uzņēmējiem, kas nodarbojas ar riteņu transporta līdzekļu izplatīšanu.

PTAC sadarbībā ar Galveno muitas pārvaldi veica 23 fiziskās kontroles ievestajiem riteņu transporta līdzekļiem. Tika saņemti arī 18 atzinumu pieprasījumi no Galvenās Muitas pārvaldes par 59 riteņu transporta līdzekļu modeļu atbilstības izvērtēšanu. 9 gadījumos PTAC aizliedza ievest importam paredzēto preci, kas liecina, ka uzņēmēji nav pilnībā ziņoši par normatīvo aktu prasībām, kuras ir attiecināmas uz viņu piedāvāto preci un 9 gadījumos atļāva to realizāciju.

### *Būvmateriālu uzraudzības projekts*

Projekta ietvaros tika veiktas pārbaudes 21 uzņēmumos, no kuriem 10 lieli uzņēmumi un 11 vidējie uzņēmumi. 2 pārbaudes tika veiktas pamatojoties uz Patērētāju iesniegtajām sūdzībām par stikla šķiedras sietu (ražots Ķīnā) un par akmens vati (ražota Ķīnā).

13 uzņēmumos tika izņemti 24 būvizstrādājuma modeļi ekspertīzes veikšanai. Visvairāk tika pārbaudīti sausie maisījumi: sausie apdares materiāli, līmes izstrādājumi, cementa izstrādājumi un javas izstrādājumi.



Saņemtie ekspertīzes slēdzieni liecina, ka:

- 75% gadījumā prece tika atzīta par atbilstošu tehniskajos noteikumos noteiktajiem raksturlielumiem (piem.: spiedes stiprībai, ūdens absorbcijai, liecas stiprībai),
- 25% gadījumos, prece nav atbilstoša attiecīgajiem tehniskajiem noteikumiem, (piem.: spiedes stiprība, ūdens absorbcija).

Pārbažu rezultātā konstatētas šādas galvenās neatbilstības:



- Tikai 50% gadījumu uzņēmējiem būvizstrādājumi ir nodrošināti ar nepieciešamajām prasībām (ir atbilstības dokumenti un CE marķējums, ja to paredz tehniskie noteikumi).
- 9,2% gadījumos prece nav marķēta ar CE marķējumu un uzņēmējs nevar uzrādīt atbilstības dokumentāciju, kurā varētu būt CE marķējums, kā to paredz normatīvie akti
- 40,8% gadījumu netiek uzrādīti atbilstības dokumenti vai nav lietošanas instrukcijas valsts valodā.
- 6 no 24 būvizstrādājumiem, kuriem tika veiktas ekspertīzes, neatbilst noteiktajām prasībām.

Kopumā no veiktajām pārbaudēm var secināt, ka:

- uzņēmējiem nav zināšanas par normatīvajiem aktiem, drošuma prasībām;
- nav skaidrības kādam marķējumam ir jābūt marķētam būvizstrādājumiem;
- izplatītāji nenodrošina uzņēmējus ar nepieciešamajiem atbilstības dokumentiem;
- uz preces nav norādīta nepieciešamā informācija;
- informācija nav nodrošināta valsts valodā.

#### *Cenu norādīšanas uzraudzības projekts (sadarbībā ar Lietuvu un Igauniju)*

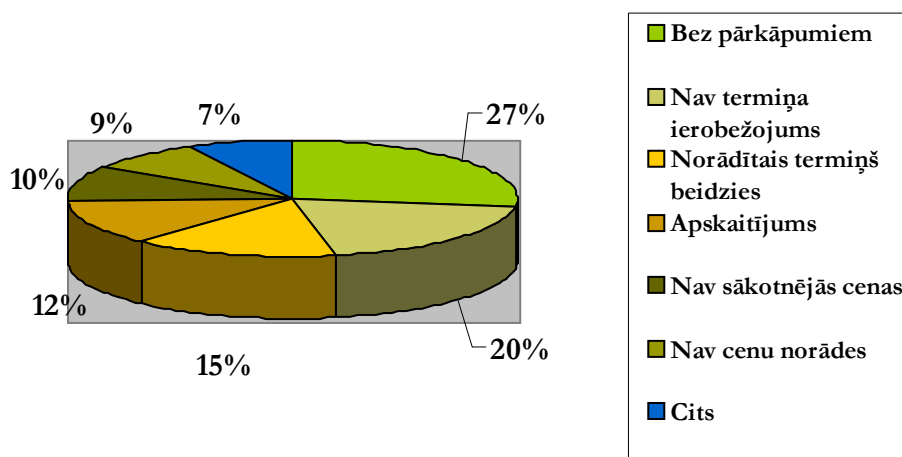
Pēc kopīgas Baltijas valstu uzraudzības institūciju izdotas preses relīzes par cenu norādes problēmām lielajos tirdzniecības tīklos tika īstenots cenu uzraudzības projekts no 21.06.07. – 27.07.07., kura ietvaros tika veiktas 57 pārbaudes, kuru ietvaros pārbaudīti 12 tirdzniecības tīkli (*RIMI Latvia, SUPERNETTO, ELVI, NELDA, PRISMA LATVIJA, STOCKMANN, MEGO, ELKOR TRADE, MAXIMA Latvija, IKI, DROGAS, BETA*)

Cenu norādīšanas pārkāpumi netika konstatēti *STOCKMANN un MEGO*

22 gadījumos (jeb 39%) pārkāpumi konstatēti netika, bet 35 gadījumos (jeb 61%) pārkāpumi konstatēti. Vislielākais pārkāpumu skaits tika atklāts:

- Maxima Latvija - 9;
- Drogas - 8;
- Nelda – 4;
- Supernetto – 4

Kontroles rezultāti redzami šajā attēlā:



Analizējot pārkāpumu veidus, jāsecina, ka visvairāk pārkāpumi atklāti par:

- cenu pazemināšanas akciju termiņa nenorādīšanu – 20% pārkāpumi
- norādītais termiņš ir beidzies, bet pazeminātā cena nav noņemta – 15% gadījumi.

Atklāto pārkāpumu vidū ir arī apskaitījumi – cena pie preces nesakrīt ar pieprasīto kasē – 12% gadījumu, akciju cenām nav norādes par sākotnējo cenu – 10 % vai nav cenu norādes vispār – 9% no konstatētajiem pārkāpumiem.

Pēc sabiedrības informēšanas pasākumiem, tika saņemti ļoti daudzi patērētāju iesniegumi un informācija par to, ka lielveikalos bieži vien tiek norādītas akcijas cenas, bet tās faktiski pie kases netiek piemērotas. Šo pārkāpumu ar veicot kontrolpirkumus lielākoties konstatēja PTAC, kas diemžēl liecina par to, ka uzņēmēji vai nu apzināti piemēro šādus pasākumus, vai arī neiegulda pietiekami daudz darba, lai novērstu šādu pārkāpumu rašanās iespēju, piemēram, ieviešot sistēmu, ka akcijas cenu zīmes netiek izliktas pirms atbildīgā persona nav pārliecinājusies, ka attiecīgā cena nodrošināta elektroniskajā sistēmā.

Kopumā projekta rezultāti, kā arī nemitīgi ienākošās patērētāju sūdzības liecina, ka cenu norādīšana ir nopietna problēma, kurai PTAC plāno 2008.gadā pievērst pastiprinātu uzmanību.

### **2.3.7. Informācijas apmaiņa par bīstamām precēm (RAPEX sistēma)**

Jau trešo gadu PTAC iesaistās Ātrās informācijas apmaiņas sistēmas par nepārtikas preču un pakalpojumu drošumu **RAPEX** darbībā. **RAPEX** sistēma nodrošina informācijas apmaiņu par precēm, kas rada draudus patērētāja veselībai un drošībai, starp Eiropas Komisiju un dalībvalstīm. Vienlaikus **RAPEX** ietvaros norit informācijas apmaiņa par pasākumiem, kas veicami patērētāju apdraudējuma riska novēršanai attiecībā uz nepārtikas precēm.

#### **RAPEX sistēmas mērķi:**

- Nepieļaut, ka patērētāja rīcībā nonāk tādas preces, kas rada nopietnu risku to veselībai un drošumam;
- Atvieglot tirgus uzraudzības un likumu realizēšanas pasākumu efektivitātes un atbilstības kontroli dalībvalstīs;
- Veicināt preču drošuma noteikumu atbilstošu piemērošanu un pienācīgu iekšējā tirgus funkcionēšanu;

PTAC 2007.gadā nosūtīja 27 ziņojumus par konstatētām bīstamām precēm Latvijā. Eiropas Komisijai, izvērtējot Latvijas ziņojumos esošo informāciju, datu bāzē ievietoja 14 - kā nopietnu risku radošus un 13 – izplatīja dalībvalstīm ar informatīvu statusu.

RAPEX ietvaros 2007.gadā kopumā ir saņemti 1537 ziņojumi par bīstamām precēm, salīdzinot to ar 2006. gadu ziņojumu skaits ir pieaudzis par 47%.

Galvenie veiktie pasākumi pēc RAPEX sistēmas ietvaros saņemtajiem ziņojumiem:

- pārbaudīta informācija 4 uzņēmumos par bīstamiem kvadracikliem, minimotocikliem – minētā prece tirdzniecībā netika konstatēta;
- pārbaudīta informācija 4 uzņēmumos par bīstamu ūdens atrakciju

- precī „Kaiti” – prece netika atrasta;
- pārbaudīta informācija 15 uzņēmumos par piezīmju datoru („Lenovo”, „IBM Think PAD”) un to barošanas elementu (Sony litija jonu baterijas) brīvprātīgu atsaukšanu, uzņēmumi bija veikuši visus nepieciešamos pasākumus, informācijā minētie bateriju modeļi netika konstatēti tirdzniecībā;
- pārbaudītas Polijas ražotāju bīstamās gultiņas – minētie gultiņu modeļi pārdošanā netika konstatēti.
- pamatojoties uz saņemto ziņojumu par nedrošiem atstarotājiem pēc PTAC aicinājuma to izplatītājs JYSK Linnen’s Furniture OÜ izņēma tos no tirgus.

Neskatoties uz nelielo ziņojumu skaitu no Latvijas, vērojama tendence, ka RAPEX aizvien vairāk iekļaujas Latvijas kopējā tirgus uzraudzības sistēmā kā neatņemams informācijas avots, tomēr jāatzīst, ka sistēmas darbības efektivitāte lielā mērā ir atkarīga no tirgus uzraudzības iestāžu aktivitātes.

### 2.3.8. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs

Pieaugot iedzīvotāju skaitam, kas dodas ārpus Latvijas un palielinoties tūristu skaitam, kas apmeklē Latviju, arvien aktuālāks kļūst patērētāju problēmu pozitīvs atrisinājums saistībā ar iegādātajām nekvalitatīvajām precēm un pakalpojumiem un pārrobežu patērētāju aizsardzība. Atbalstu patērētājiem pārrobežu pirkumu gadījumos nodrošina Eiropas Patērētāju informēšanas centrs (ECC Latvia), kas izveidots kā atsevišķs PTAC departaments, kuru 50% apmērā līdzfinansē Eiropas Komisija.

2007.gadā patērētāji ECC Latvia griezās 627 reizes, kā rezultātā tika sniegtas 528 konsultācijas un izskatītas 99 sūdzības.

No saņemtajām sūdzībām:

- 49% par avio pakalpojumiem,
- 16% par problēmām saistībā ar tūrismu,
- 9% par apģērbiem un apaviem,
- 8% par nekvalitatīvi iegādātu sadzīves tehniku,
- 3% par e-komerciju,
- 1% par aksesuāriem, kā arī par citiem jautājumiem.

Konsultācijas sniegtas :

- 18% par avio pakalpojumiem,
- 15% par nekvalitatīvi iegādātu sadzīves tehniku,
- 9% par apģērbiem un apaviem,
- 13% par e-komerciju,
- 8% par tūrisma pakalpojumiem,
- 2% par aksesuāriem,
- 35% sniegtas konsultācijas par ES normatīvajiem aktiem un citiem pakalpojumiem.

2007.gadā 37 dažādās vietās Latvijā, kuras apmeklē ārvalstu tūristi (starptautiskajā lidosta „Rīga”, tūrisma informācijas centros, hotelos u.c.) ir pieejamas MINIKARTIŅAS ar informāciju ar ECC Latvia kontaktinformāciju un, sniegta informācija, kādos gadījumos patērētājs var griezties pēc palīdzības ECC Latvia.

Pateicoties veiksmīgi uzsāktajai sadarbībai ar Tūrisma attīstības valsts

aģentūru, 2007.gadā no 18.-21.janvārim Helsinkos, Somijā Starptautiskajā izstādē Matka 2007, tika izplatīts ECC Latvia sagatavotais buklets, „Shopping in Latvia” angļu valodā ar informāciju ārvalstu tūristiem par Latviju.

Ar mērķi aktīvi informēt patērētāju, turpinājās sadarbība ar Eiropas Savienības Informēšanas aģentūru, kas palīdzēja izplatīt ECC Latvia sagatavotos bukletus „Kas ir Eiropas Patērētāju informēšanas centrs?”, „Kā drošāk iepirkties interneta veikalos Eiropas Savienībā!”, „Komplekss tūrisma pakalpojums un patērētāja tiesības Eiropas Savienībā!” un „Tavas avio pasažiera tiesības Eiropas Savienībā!” Bukletos ievietotā informācija sniedz padomus, kā patērētāju tiesības aizsargā ES likumdošana un, kā šīs tiesības iespējams pielietot iegādājoties preci vai pakalpojumu citās ES valstīs.

Lai uzlabotu patērētāju zināšanas par e-komerciju, tūrisma, preču garantijām, avio pasažiera tiesībām un ES normatīvajiem aktiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā ES un ECC Latvia iespējām palīdzēt patērētājiem, kuriem radušās problēmas ceļojot un iegādājoties nekvalitatīvu preci vai pakalpojumu ES valstīs, ECC Latvia pārstāvji piedalījās četrās Latvijas Radio 1 pārraidēs „Kā labāk dzīvot”.

5.jūnijā ECC Latvia piedalījās ECC Germany rīkotajā pasākumā „Eiropas Savienības ciemats”, kas notika Berlīnē pie Brandenburgas vārtiem un informēja par ECC Latvia, tās darbību, uzdevumiem, kā arī izplatīja bukletus „Kas ir Eiropas Patērētāju informēšanas centrs?”, „Kā drošāk iepirkties interneta veikalos Eiropas Savienībā!”, „Komplekss tūrisma pakalpojums un patērētāja tiesības Eiropas Savienībā!” un reklāmas materiālus ar ECC-Net logo un ECC Latvia adresi.

Lai uzlabotu patērētāju zināšanas par viņu tiesībām ECC Latvia pārstāvji piedalījās Ekonomikas ministrijas un Patērētāju tiesību aizsardzības centra rīkotajā tūrisma pasākumā „Ceļosim brīvi Eiropā!” kā arī PTAC un Eiropas Patērētāju informēšanas centra rīkotajā akcijā starptautiskajā lidosta „Rīga” informējot patērētājus par viņu tiesībām ES un izplatīja bukletus „Tava avio pasažiera tiesības Eiropas Savienībā” un reklāmas materiālus ar ECC-Net logo un ECC Latvia adresi.

2007.gadā turpinājās ECC Latvia un Patērētāju interešu aizstāvības asociācijas sadarbība. ECC Latvia pārstāvji piedalījās Patērētāju interešu aizstāvības asociācijas rīkotajā izglītojošā seminārā ”Patērētāja tiesības” un informēja semināra dalībniekus par ECC Latvia darbību ECC-Net ietvaros un Latvijā, kā arī par pārrobežu sūdzību izskatīšanas kārtību.

Ar mērķi sniegt patērētājiem plašāku informāciju par patērētāju tiesībām ES, ECC Latvia turpina regulāri papildināt informāciju mājas lapā [www.ecclatvia.lv](http://www.ecclatvia.lv), lai patērētāji saņemtu aizvien vairāk kvalitatīvas informācijas par pārrobežu pirkumiem un informāciju par to, kā rīkoties gadījumos, ja iegādāta nekvalitatīva prece vai pakalpojums. Kopš ECC Latvia atvēršanas mājas lapa apmeklēta 5290 reizes no 40 dažādām pasaules valstīm ieskaitot arī valstis, kas nav ES.

### 2.3.9. Valsts metroloģiskā uzraudzība

PTAC veic likumā „Par mērījumu vienotību” noteiktās funkcijas - kontrolēt normatīvo aktu ievērošanu reglamentētās metroloģijas jomā:

- **mērīšanas līdzekļu tirgus uzraudzību**, nodrošinot normatīvo metroloģisko prasību kontroli attiecībā uz mērīšanas līdzekļiem, kurus ievieto tirgū lietošanai reglamentētajā jomā, tādējādi sekmējot Neautomātisko svaru direktīvas 90/384/EK un Mērīšanas līdzekļu direktīvas 2004/22/EK (MID) ieviešanu;

- **lietošanā nodoto mērīšanas līdzekļu valsts metroloģisko uzraudzību** Latvijas teritorijā šādās tautsaimniecības jomās atbilstoši likuma „Par mērījumu vienotību” 7. pantam:
  - ārstniecība un medicīniskā diagnostika;
  - medikamentu, parfimērijas un kosmētikas līdzekļu un pārtikas produktu ražošanas un kontrole;
  - vides aizsardzība un kontrole;
  - energoresursu un ūdens resursu uzskaitē ;
  - darba, tehniskā un kustības drošība;
  - preču un degvielas tirdzniecība;
  - muitas operācijas, pasta pakalpojumi;
- **fasēto preču metroloģisko kontroli** to ražošanas un realizēšanas vietās;
- esošo resursu robežās **nodrošina verificēto ML datu bāzes izveidošanu un uzturēšanu** saskaņā ar 05.12.2006. MK noteikumu Nr.981 prasībām.

2007. gadā realizēti pasākumi, lai konstatētu mērīšanas līdzekļu atbilstību normatīvajām prasībām. Šim mērķim **637 uzņēmumos valsts metroloģiskajai uzraudzībai tika pakļauti 24,8 tūkst. mērīšanas līdzekļi**. 250 uzņēmumos tika konstatēti normatīvo aktu prasību pārkāpumi un pārbaūžu rezultātā par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīti 2 928 mērīšanas līdzekļi (ML) jeb 11,8 % no kopējā pārbaudīto skaita, tai skaitā mērīšanas līdzekļi bez nepieciešamajiem atbilstības novērtēšanas apliecinājumiem, neatbilstoši marķēti, kā arī lietoti, pārkāpjot normatīvos aktos noteiktos atkārtotās verificēšanas termiņus.

Metroloģiskās uzraudzības rezultāti 2007. gadā ir šādi:

Pārbaudītie uzņēmumi un iestādes	Uzņēmumu skaits	Pārbaudīto ML skaits	Par neatbilstošiem normatīvajām prasībām atzīto ML skaits (%)
Tirdzniecības uzņēmumi	490	7 250	23,7
Ražošanas un pakalpojumu sniegšanas uzņēmumi	109	15 869	7,1
Veselības aprūpes iestādes un uzņēmumi	27	1 524	5,3
Valsts pārvaldes iestādes	11	186	2,7
Kopā:	637	24 829	11,8

Veikto kontroles pasākumu rezultātā atskaites perioda beigās normatīvajām prasībām neatbilstošo mērīšanas līdzekļu skaits samazinājies līdz 0,6 tūkst., tātad nederīgo ML skaits samazinājies no sākotnēji konstatētā 11,8 % līdz 2,4 %.

Attiecīgi pārbaudītajās nozarēs panākta neatbilstību novēršana (% no sākotnēji konstatēto neatbilstību skaita):

- tirdzniecības uzņēmumos - novērsti 87,3% no konstatētajām neatbilstībām;
- ražošanas un pakalpojumu sniegšanas uzņēmumos - novērsti 74,1% no konstatētajām neatbilstībām;
- veselības aprūpes iestādēs un uzņēmumos - novērsti 88,9% no

konstatētajām neatbilstībām;

- valsts pārvaldes iestādēs – novērsti 100% no konstatētajām neatbilstībām.

PTAC pārskata periodā veica lietošanai reglamentētajā jomā paredzēto mērīšanas līdzekļu tirgus izpēti, realizējot projektus **neautomātisko svaru un ūdens patēriņa skaitītāju** atbilstības nodrošināšanai. Projektu mērķis - noskaidrot esošo situāciju par tirdzniecības vietās un vairumtirdzniecības uzņēmumos izplatīto neautomātisko svaru un ūdens patēriņa skaitītāju atbilstību normatīvajiem aktiem par metroloģiskajām prasībām, kā arī novērst pieļautos pārkāpumus.

2007. gadā realizēti pasākumi izplatīšanai paredzēto fasēto preču satura daudzuma un tā apzīmējuma atbilstības kontrolei ražošanas un vairumtirdzniecības uzņēmumos, tai skaitā prioritāri šādām preču grupām:

- lakas, krāsas un šķīdinātāji;
- alkoholiskie dzērieni;
- piens un piena pārstrādes produkti.

Pārskata periodā veikta **fasēto preču kontrole 62 ražošanas un vairumtirdzniecības uzņēmumos**, tajos pārbaudītas 312 preču partijas (veikts references tests). No pārbaudītajiem uzņēmumiem 17 vai 27,4 % uzņēmumos konstatētas neatbilstības - 34 preču partijas vai 10,9 % no kopējā pārbaudīto partiju skaita neatbilda normatīvajām prasībām attiecībā uz satura faktisko daudzumu. Pārsvarā visos uzņēmumos fasēto preču partijām konstatētas marķējuma neatbilstība normatīvajām prasībām. Ne visos pārbaudītajos uzņēmumos tiek veikta sistemātiska fasēto preču satura faktiskā daudzuma kontrole un tās rezultātu dokumentēšana. Deviņos uzņēmumos desmit fasēto preču partijas aizturētas nonākšanai tirdzniecībā.

Atkārtota fasēto preču metroloģiskā uzraudzība veikta 14 uzņēmumos, kuros pārbaudītas 51 fasēto preču partijas (veikts references tests). Atkārtotās uzraudzības rezultāti liecina, ka 12 uzņēmumos (86 % no pārbaudītajiem uzņēmumiem) panākta konstatēto neatbilstību novēršana: pilnveidota fasēto preču kontroles sistēma un 39 tajos pārbaudītas fasēto preču partijas atbilst normatīvajām prasībām. Atkārtoti pārkāpumi konstatēti 2 uzņēmumos: no pārbaudītajām 12 fasēto preču partijām 8 partijas neatbilda normatīvajām prasībām attiecībā uz satura faktisko daudzumu, par šo prasību neievērošanu uzņēmumiem piemēroti sodi administratīvā pārkāpuma lietā.

### 2.3.10. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana un sodu piemērošana.

PTAC 2007.gadā izskatīja 1002 administratīvo pārkāpumu lietas. Skatīt tabulā izskatītās lietas atbilstoši Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa pantiem:

Pārkāpums	Skaitis	Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa pants
Netiek ievērota par precēm un pakalpojumiem noteiktās cenas norādīšanas kārtība	178	155. panta piektā daļa
Tādu preču piedāvāšana vai pārdošana, kurām nav iespējams identificēt ražotāju vai kuru marķējumā sniegtā informācija vai marķējuma izpildījums neatbilst normatīvo aktu prasībām	313	155. panta septītā daļa

Komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas noteikumu neievērošana	14	155. <sup>11</sup> pants
Distances līgumu noteikumu neievērošana	3	155. <sup>12</sup> pants
Gaisa transporta pasažieru tiesību neievērošana	3	155. <sup>14</sup> pantā
Nav ievēroti tirdzniecības noteikumi	380	155. pants (pārējās daļas)
Normatīvajos aktos noteiktajām kvalitātes prasībām neatbilstošu preču vai pakalpojumu piedāvāšana vai pārdošana	20	166. <sup>9</sup> panta pirmā daļa
Normatīvajos aktos noteiktajām drošuma prasībām neatbilstošu preču vai pakalpojumu piedāvāšana vai pārdošana	47	166.9 panta trešā daļa
Pieļaujamā kaitīgo vielu daudzuma pārsniegšana precēs	1	166. <sup>10</sup> pants
Patērētāja prasījuma pieņemšanas un izskatīšanas kārtības neievērošana, preču un pakalpojumu garantijas saistību nepildīšana	216	166. <sup>11</sup> pants
Normatīvajos aktos noteiktās informācijas nesniegšana par precī, pakalpojumu, ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju vai par nepilnīgas vai nepatiesas informācijas sniegšanu	345	166. <sup>12</sup> pants
Reklāmas noteikumu pārkāpšana	61	166. <sup>13</sup> pants
Atbilstības novērtēšanai pakļauto preču nenodrošināšana ar atbilstības apliecinājumiem vai apstiprinājumiem vai to piedāvāšana vai realizēšana bez atbilstības apliecinājumiem vai apstiprinājumiem	69	166. <sup>15</sup> pants
Uzraudzības iestādes lēmuma par netaisnīgu līgumu noteikumu novēršanu nepildīšana vai normatīvajos aktos noteiktās lēmuma izpildes kārtības neievērošana	9	166. <sup>16</sup> pants
PTAC amatpersonu likumīgo prasību nepildīšana	Sastādīti 63 protokoli	175. <sup>2</sup> pants
Metroloģisko prasību neievērošana	66	99. pants

Dažos gadījumos piemērots papildsods – preču konfiskācija.

Salīdzinājumā ar 2006 gadu palielinājies uzlikto administratīvo sodu apjoms latos – 2006.gadā tas bija 41690.00 lati, bet 2007.gadā - 62545.00 lati.

Salīdzinot 2007. gada ar 2006. gadu piemērotais naudas soda apjoms latos par administratīvajiem pārkāpumiem ir palielinājies par 50 %, tas varētu būt izskaidrojams ar to, ka, administratīvie pārkāpumi ir konstatēti smagāki, t.i. nav ievērotas preču un pakalpojumu drošuma prasības. Šos pārkāpumus pārsvārā var noskaidrot ar preču paraugu testēšanu un ekspertu slēdzieniem, kas iespējams tikai sākot ar 2007.gadu, kad PTAC beidzot bija pieejams neliels finansējums preču testēšanai. Ir palielinājies pārkāpēju skaits, kas administratīvo pārkāpumu ir izdarījuši atkārtoti gada laikā pēc administratīvā soda piemērošanas, kā arī ir konstatēti vairāk administratīvie pārkāpumi, kas paredz naudas sodus līdz 3000 un pat 10000 latiem.

## **2.4. Pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība**

Ārpus iestādes apstrīdēti un pārsūdzēti 122 lēmumi:

- 102 lēmumi apstrīdēti Ekonomikas ministrijā (tai skaitā ne tikai lēmumi, bet arī izpildrīkojumi, brīdinājumi par administratīvā akta piespiedu izpildi, kā arī *PTAC* faktiskā rīcība):

No 93 šobrīd izskatītiem iesniegumiem par *PTAC* 2007.gadā izdoto administratīvo aktu apstrīdēšanu:

- 4 administratīvie akti (lēmumi) tikuši atcelti,
- 2 lēmumi tikuši atcelti daļā,
- 5 gadījumos Ekonomikas ministrija ir atteikusies izskatīt iesniegumus par *PTAC* administratīvo aktu un lēmumu apstrīdēšanu,
- 82 gadījumā administratīvie akti un lēmumi (arī brīdinājumi, izpildrīkojumi, *PTAC* faktiskā rīcība) atzīti par pamatotiem un atstāti negrozīti.

20 *PTAC* lēmumi ir pārsūdzēti Administratīvajā rajona tiesā. Galējais nolēmums lietās vēl nav pieņemts.

Iestādes ietvaros apstrīdēti 34 administratīvie akti. No tiem:

- 24 administratīvie akti atstāti negrozīti,
- 4 administratīvie akti atcelti pilnībā,
- 3 gadījumos grozīts administratīvā naudas soda apmērs,
- 3 gadījumos administratīvie akti atcelti daļā.

### ***Tiesvedība***

*PTAC* darbinieki 2007.gadā ir pārstāvējuši *PTAC* 18 lietās administratīvajās tiesās. No tām 11 lietās Administratīvajā rajona tiesā, 6 lietās Administratīvajā apgabaltiesā un 1 lietā Augstākajā tiesā. No izskatītajām lietām 3 lietās tiesa ir samazinājusi piemērotā soda apmēru (vienā lietā *PTAC* iesniedza apelācijas sūdzību), 2 lietās administratīvais akts tika atcelts (1 lietā par spriedumu *PTAC* iesniedza kasācijas sūdzību), 13 lietās *PTAC* izdotie lēmumi atstāti negrozīti. No kopējā nolēmumu skaita (18) 7 lietās spriedumi tikuši pārsūdzēti.

3 lietās pieteicēji lūdza tiesu apturēt *PTAC* administratīvo aktu darbību. Nevienā gadījumā pieteicēja lūgums apmierināts netika.

*PTAC* darbinieki 3 lietās pēc tiesas aicinājuma piedalījās atzinuma sniegšanā tiesā civillietās, privātpersonas likumīgo interešu aizsardzībai.

## **2.5. 2007.gadā realizētās Jaunās politikas iniciatīvas**

2007.gadā *PTAC* saņēma papildus finansējumu šādu projektu realizācijai (Jaunās politikas iniciatīvas):

### ***Preču un pakalpojumu drošuma uzraudzība***

2007.gadā preču un pakalpojumu drošuma uzraudzības iniciatīvai tika piešķirts finansējums 295 000 Ls apmērā. Par *PTAC* īstenoto preču drošuma uzraudzības projektu rezultātiem 2007.gadā lūdzu skatīt sadaļā 2.6. Tirgus uzraudzība.



### **Regulas par administratīvo sadarbību ieviešana**

2007.gadā prioritārajam pasākumam „ES Regulas par administratīvo sadarbību ieviešana” piešķirts finansējums Ls 45 000 apmērā. Līdz ar to Patērētāju tiesību uzraudzības departamentā tika izveidotas 2 jaunas štata vietas. Par paveikto šajā jomā skatīt sadaļā 2.3.3. Pārrobežu pārkāpumu novēršana.

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

No 2005.gada PTAC darbojas kvalitātes vadības sistēma atbilstoši standarta ISO 9001:2000 vadības standarta prasībām šādās jomās:

- patērētāju sūdzību izskatīšana
- patērētāju informēšana.

Kvalitātes vadības sistēmas ieviešana un uzturēšana institūcijā palīdz efektīvāk pildīt tai noteiktos uzdevumus, sasniegt mērķus, un darbībā pieļauto kļūdu rezultātā analizēt to rašanās cēloņus un savlaicīgi novērst turpmāku atkārtosanos.

2007.gada 29.martā un 15.novembrī PTAC tika veikts Bureau Veritas uzraudzības audits 2005.gada 28.augustā sertificētajai Kvalitātes vadības sistēmai. Audita gaitā iegūti apliecinājumi, ka uzņēmumā ieviestā un uzturētā kvalitātes sistēma sertificētajās jomās atbilst standarta EN ISO 9001:2000 prasībām. Audita laikā neatbilstības netika konstatētas.

Lai nodrošinātu iespēju konstatēt, vai rotaļlietas un bērnu preces nesatur ftalātus, kā arī citas organiskas ķīmiskas vielas, tika iegādāta testēšanas iekārta. Iegādātas arī vairākas iekārtas elektropreču testēšanai, līdz ar to PTAC būs iespējams efektīvāk noteikt elektropreču atbilstību noteiktajām prasībām.

## **3. Budžeta informācija**

### **3.1. Informācija par valsts budžeta līdzekļu izlietojumu 2007.gadā**

Nr. p.k.	Finanšu līdzekļi	Iepriekšējā gadā (faktiskā izpilde)	Pārskata gadā	
			apstiprināts likumā	faktiskā izpilde
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	<b>1060 420</b>	2 174 518	2 174 518
1.1.	dotācijas	870 611	1 764 080	1 764 080
1.2.	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi			
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība	189 809	410 438	410 438
2.	Izdevumi (kopā)	<b>1062 492</b>	2 174 518	1 696 330
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā)	952 202	1 894 983	1 416 948
2.1.1.	subsīdijas un dotācijas, tai skaitā iemaksas starptautiskajās organizācijās	17 200	30 000	30 000
2.1.2.	pārējie uzturēšanas izdevumi	935 002	1 834 983	1 356 948
2.2.	izdevumi kapitālieguldījumiem	110 290	279 535	279 382

### **3.2. Patērētāju tiesību aizsardzības centra veiktie pētījumi**

Pētījums “Patērētājiem piedāvāto preču un pakalpojumu, kuru mērķauditorija ir bērni un jaunieši, izpēte” – informāciju skatīt sadaļā 2.3.1. Patērētāju tiesību uzraudzība.

Pētījums „Patērētājiem piedāvāto KASKO apdrošināšanas līgumu un pirms līguma noslēgšanas patērētājiem sniegtās informācijas izvērtēšana” – sīkāku informāciju skatīt sadaļā 2.3.1. Patērētāju tiesību uzraudzība.

### **3.3. Sadarbības partneru un ārvalstu ieguldījumu projektu ietvaros īstenoto projektu sasniegtie rezultāti un līdzekļu izlietojums**

#### **PROSAFE**

2007. gadā PTAC turpināja piedalīties Eiropas Komisijas finansētā un PROSAFE (preču drošuma uzraudzības iestāžu tīkls) organizētā projektā „Labākā prakse patērētāju tiesību aizsardzības veicināšanai vispārējās preču drošuma direktīvas ietvaros”. Projekta ietvaros 24 valstis apkopo informāciju par nacionālo tirgus uzraudzības likumdošanu, stratēģiju, procesiem, procedūrām, publikācijām. Projekta rezultātā tiek gatavota rokasgrāmata par labu tirgus uzraudzības praksi ES. Projekta ietvaros PTAC:

- 1) apkopoja informāciju par veiktajām aktivitātēm 2007. gadā;
- 2) sagatavoja informācija par plānotajām aktivitātēm tirgus uzraudzībā 2008. gadā.

#### **ICPEN Starptautiskais sadarbības tīkls**

PTAC turpina darboties ICPEN (starptautisks sadarbības tīkls, kurā darbojas patērētāju tiesību aizsardzības un godīgas tirdzniecības uzraudzības iestādes, veicinot starptautisko sadarbību negodīgu un maldinošu mārketinga darbību novēršanā). 2007. gada martā PTAC piedalījās ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network) konferencē, kas norisinājās Polijā, Krakovā. Konferencē tika apstiprināts ICPEN stratēģijas plāns, kurš kā galvenos uzdevumus turpmākajā ICPEN darbībā paredz: efektīvu patērētāju tiesību aizsardzības pasākumu ieviešanas noteikšanu un sekmēšanu, informācijas apmaiņu dalībvalstu starpā saistībā ar līdzšinējo praksi likumdošanas efektīvā piemērošanā, kā arī par citām patērētāju tiesību aizsardzības darbībām, piedalīšanos starpvalstu pārkāpumu novēršanā, dalībvalstu sadarbības līmeņa paaugstināšanu, starpvalstu patērētāju tiesību aizsardzības organizāciju sadarbības veicināšanu.

#### **Baltijas jūras reģiona sadarbības tīkls**

2007. gadā Latvija kā viena no Baltijas jūras reģiona sadarbības valstīm aktīvi piedalījās ne tikai tīkla sanāksmēs par tirgus uzraudzības jautājumiem, bet gan arī iesaistījās kopējā projektā par sadarbību ar miltu preču drošuma jautājumos uz trijiem gadiem:

1. sadarbība ar muitu elektropreču un individuālo aizsardzības līdzekļu jautājumos;
2. katras valsts ietvaros tiks izvērtētas iespējas tirgus uzraudzības institūcijas un muitas sadarbībai;
3. konstatētas problēmas un dalībvalstu starpā saskaņotas formas un veidi sadarbībai ar muitas amatpersonām;
4. tiks veidota kopēja datu bāze informatīvajai plūsmai (dalībvalstu starpā-informācijas apmaiņa ne tikai ar citām dalībvalstu tirgus uzraudzības institūcijām, bet arī ar muitu.

### **Baltijas valstu sadarbība**

#### **Baltijas valstu sadarbības līgums /tirgus uzraudzība un patērētāju tiesību aizsardzības jautājumi/:**

- 1) informācijas apmaiņa par tirgū konstatētajām nedrošajām precēm: Latvijas tirgū tika konstatētas preces (bērnu velosipēdi), kas neatbilst drošuma prasībām (kas 2006. gadā tika konstatētas Lietuvas tirgū un testētas un atzītas kā nedrošas). Pieņemts lēmums par minēto preču realizācijas aizliegšanu Latvijā;
- 2) Latvijas tirgū konstatēta bīstama elektroprece- globuss. Izvērtējot dokumentāciju tika konstatēts, ka minētā prece ir piegādāta mazumtirdzniecībai arī Lietuvas un Igaunijas tirgū, par ko tika brīdinātas šo dalībvalstu tirgus uzraudzības institūcijas un nosūtīta identifikācijas informācija.
- 3) 3.sanāksmē, kas notika 2007. gada decembrī Rīgā, nolemts: nākamā gada sākumā saskaņot informāciju par plānotajām aktivitātēm tirgus uzraudzībā un saskaņot formu par informācijas apmaiņu starp dalībvalstīm par tirgū konstatētajām nedrošajām precēm.

## **4. Patērētāju tiesību aizsardzības centra personāls**

2007. gadā PTAC bija 98 štata vietas, kas bija par 28 vairāk nekā 2006. gadā. Lai atrastu vajadzīgos speciālistus, gan internetā, gan Latvijas laikrakstos, gan dažādu augstskolu mājas lapās, kā arī PTAC mājas lapā regulāri tika ievietoti sludinājumi par organizētajiem konkursiem uz vakantajām amatu vietām. Interese ir bijusi visai liela. Šajā gadā bija vērojama pozitīva tendence, ka konkursos piedalījās daudz gados jaunu cilvēku, kas deva priekšroku darbam tieši valsts sektorā salīdzinājumā ar privāto sektoru. Pateicoties plašajai informācijai, darba meklētāju interesei, konkurētspējīgai darba samaksai un rūpīgai personāla atlasei, gada beigās bija aizpildīti 95,6 % štata vietu.

Tika veicināta arī strādājošo karjeras izaugsme un atbalstīta viņu pārcelšana citā amatā, kas sekmējusi darbinieku apmierinātību ar darbavietu un profesionālās izaugsmes iespējas gan horizontālā, gan vertikālā līmenī – gada laikā 7,1% darbinieku tika pārcelti citā amatā.

Lai nodrošinātu regulāru apmācību, kvalifikācijas celšanu un viedokļu apmaiņu, kas veicinātu vienotu normatīvo aktu piemērošanu, PTAC darbiniekiem ir bijusi iespēja apmeklēt mācību kursus Valsts administrācijas skolā un citās organizācijās. Kopumā 70 darbinieki, t. i., 71,4 % no visiem PTAC darbiniekiem, ir

piedalījušies 127 šādos izglītojošos pasākumos. PTAC darbiniekiem tika organizētas arī iekšējās mācības.

Pozitīvi vērtējams arī tas, ka darbinieki neapstājas pie sasniegtā izglītības līmeņa, bet turpina mācības maģistrantūrā (16 darbinieki) vai vēl citā augstākajā mācību iestādē (4 darbinieki), 1 darbinieks studē doktorantūrā. PTAC strādā arī 15 jaunieši, kas paralēli darbam vēl apgūst nepieciešamo izglītību, no tiem 5 ieguvuši bakalaura diplomu tieši šajā gadā. 2007. gadā studējošo bija apmēram 34,7 % no visa PTAC kolektīva.

Arvien plašākas kļuvas arī iespējas apmeklēt Eiropas Komisijas, ECC-NET, RAPEX, ICPEN, TAIEX, PROSAFE un citu organizāciju rīkotos seminārus ārzemēs, lai padziļināti apgūtu informāciju par jaunām direktīvām un regulām, kā arī piedalītos dažādās darba grupās patērētāju tiesību aizsardzības jomā.

Lielākajai daļai darbinieku ikgadējā ierēdņa un darbinieka darbības un tās rezultātu novērtēšanā piešķirts novērtējums B, kas apliecina, ka darba izpilde atsevišķās jomās pārsniedz prasības attiecīgajā nozarē. Visiem darbiniekiem, kas PTAC ir nostrādājuši vismaz trīs mēnešus, tika piešķirta veselības apdrošināšanas polise.

## **5. Komunikācija ar sabiedrību**

### **5.1. Pasākumi, kas veikti sabiedrības informēšanai un izglītošanai**

Sniegti 76 informatīvi ziņojumi (preses relīzes, plašāka apjoma komentāri, kā arī intervijas) plašsaziņas līdzekļiem par šādām galvenajām tēmām:

- vispārēja informācija par PTAC saņemto sūdzību statistikas datiem,
- līguma noteikumiem neatbilstošas preces un pakalpojumi, prasījuma pieteikuma iesniegšanas un izskatīšanas kārtība;
- padomi patērētājiem izvēloties kompleksos tūrisma pakalpojumus, ceļojot, izmantojot aviopakalpojumus;
- būvniecības pakalpojumi, ar to saistītās visaktuālākās sūdzības un to risināšanas kārtība;
- PTAC aktivitātes – informēšanas kampaņa lidostā „Rīga”, Tūrisma pakalpojumu līgumu uzraudzības projekta rezultāti;
- netaisnīgi līguma noteikumi;
- preču drošums – PTAC veiktie preču testēšanas rezultāti;
- faktiskie vai potenciālie maksātnespējas uzņēmumi
- jaunie normatīvie akti, ES Negodīgas komercprakses direktīvas ieviešana, iespējamie pārkāpumi un PTAC pasākumi, ieviešot jauno normatīvo regulējumu.

#### Sadarbība ar skolām

2007. gadā PTAC organizēja un piedalījās vairākos pasākumos, kas saistīti ar skolēnu un skolotāju izglītošanu par patērētāju tiesību jautājumiem. ICPEN organizācijas Patērētāju krāpšanas novēršanas mēneša ietvaros tika nolasītas lekcijas vairākās Latvijas reģionu skolās – Daugavpilī un Ventspilī, tāpat notika lekcijas Rīgas skolu Sociālo zinību skolotājiem un citu priekšmetu skolotājiem, kuru mācību programmās ir paredzēts iekļaut informāciju par patērētāju tiesībām.

Par godu Romas līguma parakstīšanas 50. gada dienai PTAC piedalījās

Eiropas Savienības Informācijas aģentūras organizētajās Atvērto durvju dienās, kas notika 9. maijā Eiropas dienā. PTAC uzņēma vairāk kā 140 skolēnus no dažādām Latvijas skolām, stāstot gan par patērētāju tiesību aizsardzību kopumā, demonstrējot nedrošas preces un iepazīstinot ar metroloģijas jomu.

Jāatzīmē, ka skolēnu un jauniešu izglītošana par patērētāju tiesībām un it īpaši tādām pašlaik tik aktuālām jomām kā iepirkšanās interneta vidē, kas bieži vien izrādās krāpnieciski darījumi, ļautu audzināt jaunu, zinošu un informētu patērētāju paaudzi.

### Informatīvi materiāli mājas lapā

Daudz jaunumu 2007. gadā ir piedzīvojuši arī PTAC mājas lapa, kas kļūst aizvien svarīgāks komunikāciju instruments patērētāju un uzņēmēju informēšanā.

- Tiek publicēti PTAC lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem un citiem pārkāpumiem, kas ļauj lielam patērētāju skaitam uzzināt par nelikumīgām atzītām rīcībām;
- Mājas lapai ir veiktas būtiskas strukturālas pārmaiņas, atsevišķi klasificējot informāciju uzņēmējiem un patērētājiem;
- Ir izveidotas vairākas jaunas sadaļas, piemēram, distances tirdzniecība, aviopakalpojumi u.c.

Mājas lapa kļuvusi par nozīmīgu informācijas avotu patērētājiem, it sevišķi tādēļ, ka lielās noslodzes dēļ dažkārt ir problemātiski saņemt telefoniskas konsultācijas, turklāt mājas lapas apmeklējumu apjoms pārsniedz 40 000 vizītes mēnesī.

### **5.3. Sadarbība ar nevalstiskām organizācijām**

2007. gadā tika piešķirts finansējums patērētāju nevalstisko organizāciju atbalstam 30 000 LVL apmērā, kura ietvaros tika organizēts konkurss un noslēgts līgums „Par atsevišķu valsts pārvaldes uzdevumu veikšanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā” ar Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju.

Līguma ietvaros tiek realizētas šādas aktivitātes: semināri 7 Latvijas reģionos, patērētāju konsultēšana, tiek sniegti atzinumi par dažādiem ar patērētāju tiesību aizsardzību saistītiem normatīvajiem aktiem un to uzlabojumiem, asociācijas pārstāvjiem ir iespēja piedalīties dažādās Eiropas Komisijas organizētās darba grupās.

Aktivitātes turpināsies līdz 2008. gada beigām.

2007. gadā turpinājās to aktivitāšu realizēšana, kas aizsākās 2006. gadā. Patērētāju interešu aizstāvības klubs papildināja „Patērētāja Ceļvedi” ([www.consumer-guide.lv](http://www.consumer-guide.lv)) šādās sadaļās: Tūrisms, Enerģija, Finanšes, Kosmētika, Apavi, Pārtika, Elektropreces, Palīdzība, Der zināt Tekstils un Apģērbi, Veselība, Patērētāja tiesības u.c. Ņemot vērā to, ka mājas lapa nebija aktualizēta kopš tās izveides 2000. gadā, liela daļa informācijas bija novecojusi un pat maldinoša. Jaunās un aktualizētās mājas lapas sadaļas ļaus patērētājam iegūt izsmeļošu plaša spektra informāciju, lai aizstāvētu savas tiesības dažādās problēmsituācijās.

Kopīgi ar Patērētāju interešu aizstāvības klubu tika organizēts konkurss skolēniem „Apdomīga aizņemšanās”. Konkurssā piedalījās deviņas komandas. Skolēni demonstrēja gan lieliskas zināšanas par finanšu pakalpojumu jomu, gan arī apbrīnas vērtu radošu pieeju sagatavojot mājas darbu – reklāmas rullīti par apdomīgas aizņemšanās tēmu.

## **5.4. Patērētāju tiesību aizsardzības konsultatīvā padome**

Lai nostiprinātu sadarbību ar nevalstisko sektoru kopš 2006. gada darbojas Patērētāju tiesību aizsardzības konsultatīvā padome, kuras mērķis ir veicināt patērētāju aizsardzības politikas attīstību un patērētāju tiesību aizsardzības līmeņa paaugstināšanos, nodrošinot un veicinot dialogu un informācijas apmaiņu patērētāju tiesību aizsardzības jomā starp valsts institūcijām, patērētāju tiesību aizsardzības un uzņēmēju biedrībām un nodibinājumiem.

2007. gadā PTAC organizēja divas konsultatīvās padomes sēdes – maijā un decembrī, kurās ziņojumus sniedza gan PTAC pārstāvji, gan EM, gan NVO pārstāvji. Galvenie apskatāmie jautājumi bija - Patērētāju aizsardzības programma, RAPEX darbība, statistika un tendences, PTAC realizētie projekti, jaunās sūdzību izskatīšanas izstrāde, kā arī NVO finansēšana un finansēto projektu realizācijas gaita.

Konsultatīvās padomes viens no uzdevumiem ir veidot platformu, kur tiktos un diskutētu visas patērētāju tiesību aizsardzībā iesaistītās puses – patērētāju un uzņēmēju nevalstiskās organizācijas ar valsts institūcijām – PTAC, EM u.c.

## **6. Plāni nākamajam gadam**

### **6.1. Nākamā gada prioritātes**

#### **Patērētāju tiesību uzraudzībā:**

Patērētāju tiesību uzraudzības veikšana, patērētājam slēdzot līgumu ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju, īpaši:

- √ KASKO apdrošināšanas līgumu izvērtēšana;
- √ komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegto drošības garantiju uzraudzība;
- √ vadlīniju izstrāde attiecībā uz komplekso tūrisma pakalpojumu programmu un komplekso tūrisma pakalpojumu līgumu noformējumu;
- √ nekustamo īpašumu pārdošanas priekšlīgumu un pirkuma līgumu izvērtēšana
- √ Interneta mājas lapu uzraudzība (t.sk., aviokompāniju mājas lapas)
- √ Interneta mājas lapu, kuras piedāvā paaugstinātas maksas mobilo telefonu pakalpojumus (attēli, zvanu toņi, spēles u.c.) bērnu un pusaudžu auditorijai uzraudzība EK Patērētāju tiesību aizsardzības sadarbības regulas ietvaros.

#### **Komercprakses un reklāmas uzraudzībā:**

- √ tūrisma pakalpojumu reklāmu un patērētājam sniegtās informācijas par pakalpojuma cenu izvērtēšana;
- √ uz bērniem orientēto reklāmas piedāvājumu (reklāma, informācija) izvērtēšana;
- √ uztura bagātinātāju reklāmu un informācijas izvērtēšana;
- √ televīzijas veikalu izvērtēšana.

#### **Tirgus uzraudzībā:**

- √ rotaļlietu un bērnu preču drošums, kā arī bērnu spēļu laukumu sniegtais drošuma līmenis,

- ✓ elektropreču drošums un atbilstība noteiktajām prasībām,
- ✓ individuālo aizsardzības līdzekļu – ķiveru, saulesbrīļļu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām,
- ✓ šķiltavu atbilstība bērnu drošuma prasībām,
- ✓ elektronisko sakaru galiekārtu atbilstība noteiktajām prasībām,
- ✓ būvizstrādājumu atbilstība noteiktajām prasībām;
- ✓ cenu norādīšanas prasību ievērošana tirdzniecības vietās.

#### **Iestādes darba uzlabošanā:**

- Izstrādāt procedūras Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma uzraudzībai
- Lai nodrošinātu PTAC darba uzlabošanu, turpināt darbu pie kvalitātes vadības sistēmas ieviešanas un uzlabošanas, īpaši negodīgas komercprakses jomā, pārrobežu pārkāpumu novēršanas jomā un tirgus uzraudzībā.
- Ieviest regulāru iekšējo apmācību programmu PTAC darbiniekiem, īpaši pievēršot uzmanību noteiktajām prioritātēm.

#### **Sabiedrības informēšanā:**

- regulāri organizēt sabiedrības informēšanas pasākumus, tādejādi veicinot patērētāju informētību un dodot patērētājiem iespēju izdarīt uz informāciju balstītu izvēli un līdz ar to ietekmēt patērētāju tiesību ievērošanu;
- Izgatavot šādus informatīvus materiālus patērētājiem:
  - padomus patērētājiem, slēdzot KASKO apdrošināšanas līgumus;
  - brošūras par atteikuma tiesībām Latvijā (6000 gab.) angļu valodā,
  - brošūras par populārākajām tūrisma vietām Rīgā un ECC Latvia (6000 gab.) angļu valodā;
- Sagatavot informācijas materiālus uzņēmējiem par:
  - Negodīgas komercprakses aizliegumu;
  - Patērētājiem draudzīgiem KASKO līgumiem;

#### **Sadarbībā ar nevalstiskām organizācijām:**

- nodrošināt atbalstu nevalstiskajām patērētāju tiesību aizsardzības biedrībām, lai veicinātu informācijas apmaiņu un patērētāju viedokļa uzklauššanu.

## **6.2. Starptautiskie projekti**

- ✓ Turpināt tirgus uzraudzības rokasgrāmatas izstrādi, izmantojot ārvalstu ekspertu sniegtās rekomendācijas, kā arī rokasgrāmatas projekta izstrādi PROSAFE projektā “Labāka prakse, patēriņa preču drošuma tirgus uzraudzības uzlabošana Vispārējā preču drošuma direktīvas ietvaros”.
- ✓ Aktīvi sadarboties ar Baltijas valstu tirgus uzraudzības iestādēm – Igaunijas Patērētāju tiesību aizsardzības padomi, Igaunijas Tehnisko inspekciju un Lietuvas Nepārtikas preču inspekciju 2005.gadā noslēgtā līguma ietvaros, veicot kopīgus testus un

- apmainoties ar informāciju preču drošuma jomā.
- ✓ Aktīvi iesaistīties dažādu starptautisko organizāciju kopējās aktivitātēs, it īpaši ICPEN, PROSAFE, tādejādi ar mazākiem resursiem sasniedzot labākus rezultātus patērētāju tiesību uzraudzībā.
  - ✓ Pilnvērtīgi iesaistīties Eiropas Parlamenta un Padomes regulas 2006/2004/EK par sadarbību starp valsts iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā piemērošanu piemērošanā, tādejādi veicinot pārrobežu pārkāpumu novēršanu, t.sk., piedalīties Eiropas Komisijas organizētajos pasākumos pārkāpumu novēršanai un projektos sakarā ar Regulas 2006/2004 piemērošanu.
  - ✓ 2007.gadā tika uzsākts ES tirgus uzraudzības iestāžu sadarbības projekts šķiltavu uzraudzībai, 2008.gadā PTAC plāno turpināt darboties šajā sadarbības projektā un ieviest apstiprināto šķiltavu uzraudzības metodiku un piedalīties pārrobežu šķiltavu uzraudzībā – izvērtēt vispārējo un bērnu drošumu, ņemt paraugus un testēt tos atbilstoši noteiktajiem standartiem.
  - ✓ Realizēt divpusējās sadarbības projektu ar Lielbritāniju (2006/018-118-04-01) Tirgus uzraudzības sistēmas uzlabošana, kurš paredzēts 1 gadam ar kopējo finansējumu 730 000 EUR apmērā. Projekta ietvaros plānots stiprināt PTAC kapacitāti, īstenojot šādus uzdevumus:
    - ✓ Informācijas par nelaimes gadījumiem apkopošanas metodikas izstrāde un semināra noorganizēšana iesaistītajām iestādēm;
    - ✓ PTAC darbinieku apmācības informācijas sabiedrības pakalpojumu kontroles ieviešanai;
    - ✓ Apmācību programmas izveide PTAC darbinieku kvalifikācijas celšanai;
    - ✓ Iekšējās apmācību programmas lektoru sagatavošana;
    - ✓ Kvalitātes vadības sistēmas ieviešana un sertifikācija tirgus uzraudzībā;
    - ✓ PTAC darbinieku apmācība par drošuma aspektiem dažādām preču grupām;
    - ✓ Vadlīniju izstrāde uzņēmējiem un uzraudzības iestādēm;
    - ✓ Procedūru izstrāde Netaisnīgu līguma noteikumu, Finanšu pakalpojumu, (patēriņa kredīti, distances finanšu pakalpojumu līgumi) Distances mārketinga un Negodīgas komercprakses direktīvu ieviešanai.
    - ✓ Jauno PTAC darbinieku apmācība par patērētāju tiesību aizsardzības un tirgus uzraudzības jautājumiem;
    - ✓ zināšanu un pieredzes apmaiņa ar citām ES dalībvalstu tirgus uzraudzības un patērētāju tiesību aizsardzības institūcijām, lai PTAC darbinieki iegūtu praktiskās zināšanas, par veidiem kā tiek risinātas konkrētas problēmas, viesojoties citās ES dalībvalstīs - pieredzes apmaiņas braucienu organizēšana.