



PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRA 2009. GADA PĀRSKATS

RĪGA 2010

Saturs

1.Pamatinformācija par Patērētāju tiesību aizsardzības centru.....	5
1.1. Patērētāju tiesību aizsardzības centra juridiskais statuss, izveidošana un struktūra.....	5
1.2. Politikas jomas un darbības virzieni, par kuriem atbildīgs PTAC	6
1.3. Izmaiņas iestādes darbībā pārskata gada laikā	13
2. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti	13
2.1. Pārskata gada galvenās prioritātes un to īstenošana	13
2.2.Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu izlietojuma efektivitātes izvērtējums	15
2.3. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti 2009.gadā un to izvērtējums	16
2.3.1.Patērētāju tiesību uzraudzība, tai skaitā, administratīvā sadarbība pārrobežu pārkāpumu novēršanai Eiropas Savienībā.....	16
2.3.2. Komerctrakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzība.....	20
2.3.3. Patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšana.....	27
2.3.4. Patērētāju konsultēšana	40
2.3.5. Uzņēmēju konsultēšana un informēšana	41
2.3.6. Tirgus uzraudzība	42
2.3.7. Informācijas apmaiņa par bīstamām precēm (RAPEX)	59
2.3.8. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs	60
2.3.9. Valsts metroloģiskā uzraudzība.....	63
2.3.10. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana un sodu piemērošana	65
2.4. Apstrīdētie un pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība.....	67
2.5. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai, informācijai par uzlabojumiem pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā	67
2.6.Informācija par valsts budžeta līdzekļu izlietojumu 2009.gadā	68
3. Sadarbības partneru un ārvalstu ieguldījumu projektu ietvaros īstenoto projektu sasniegtie rezultāti un līdzekļu izlietojums.....	69
4. Patērētāju tiesību aizsardzības centra personāls.....	71
5. Komunikācija ar sabiedrību.....	72
5.1. Pasākumi, kas veikti sabiedrības informēšanai un izglītošanai.....	72
5.2. Sadarbība ar nevalstiskām organizācijām	73
6. Plāni nākamajam gadam	73
6.1. Nākamā gada prioritātes	73
6.2. Starptautiskie projekti.....	74



Cienītais lasītāj!

2009.gads Patērētāju tiesību aizsardzības centrā ir bijis izaicinājumiem un pārbaudījumiem bagāts – arvien pieaugošais patērētāju sūdzību skaits un pieprasījums pēc informācijas, tajā pašā laikā valsts budžeta finansējuma samazinājums ir licis vēl racionālāk izvērtēt prioritātes un piemērot tās ierobežotajiem resursiem.

Tautsaimniecības ekonomiskā lejupslīde 2009.gadā atbalsojās arī patērētāju problēmu tematikā. Jau gada sākumā bija vērojams īpašs patērētāju intereses pieaugums saistībā ar kredītēšanas līgumiem. Daudziem patērētājiem bija mainījušies apstākļi, kas neļāva vairs pildīt viņu līgumiskās saistības, kā arī uzņēmēju pretimnākšana šiem problēmās nokļuvušajiem ne vienmēr bija pietiekama. Nācies secināt, ka labo gadu eiforijā daudzi patērētāji ir aizņēmušies bezatbildīgi, galvojuši saistības par ļoti lielām naudas summām, pat neizlasot līgumu, nav izvērtējuši savu spēju atmaksāt kredītus arī nākotnē, kā arī uzņēmēji līgumus slēguši neapdomīgi. Līdz ar to nākotnē gan PTAC, gan citām institūcijām ir jāstrādā, lai paaugstinātu patērētāju zināšanu līmeni, īpaši par personiskajām finansēm.

Protams, valsts ekonomiskā lejupslīde un budžeta samazinājumi ir skāruši arī PTAC. Ar nožēlu jāatzīst, ka gada beigās nācās likvidēt reģionālās pārvaldes Liepājā un Ventspilī, kā arī būtiski samazināt darbinieku skaitu struktūrvienībās, kas veic patērētāju tiesību uzraudzību (piemēram, uzrauga, lai netiek veikta negodīga komercprakse), kā arī tajās, kas nodrošina tirgus uzraudzību, īpaši, kontrolējot, lai tirdzniecībā esošās preces būtu drošas. Būtisks samazinājums skāra arī informācijas pieejamību patērētājiem.

Taču par spīti finansiālajām grūtībām PTAC ir centies uzlabot savu pakalpojumu kvalitāti. Lai paaugstinātu informācijas patērētājiem pieejamību pa tālruni un novērstu iepriekš ļoti biežās sūdzības par sazvanīšanas grūtībām, 2009. gadā tika izveidots „zvanu centrs” Daugavpils reģionālajā pārvaldē. Tas ļāvis sniegt padomu divas reizes vairāk patērētājiem.

PTAC sniegto pakalpojumu nepieciešamību apliecina arī Eurobarometer veiktā socioloģiskā aptauja patērētāju informēšanas kampaņas ietvaros 2009.gada novembrī. Rezultāti liecina, ka 85% respondentu, taujāti, kur vērstos pēc palīdzības noteiktā situācijā, zināja un nosauca PTAC, kas ir ļoti augsts atpazīstamības rādītājs.

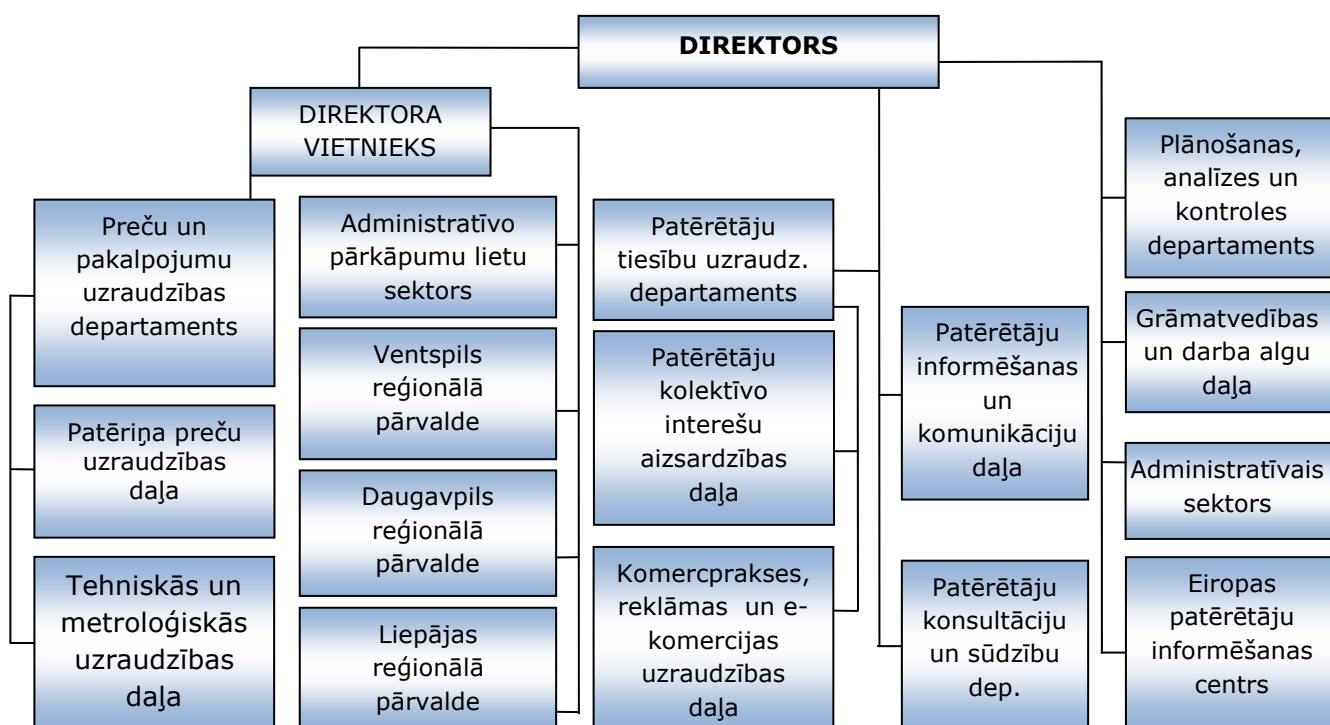
Gandarījums, ka klienti uzticas un atpazīst PTAC, sniedz enerģiju arī turpmākajiem darbiem 2010. gadā, jo darāmā ir tiešām daudz. Viens no galvenajiem uzdevumiem – mainīt patērētāju sūdzību izskatīšanas procesu iestādē, lai tas būtu mazāk birokrātisks, mazāk laikietilpīgs un efektīvāks, jo pašreizējā sistēma sevi daļēji izsmēlusi.

Ar cieņu,
Baiba Vītoliņa
Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktore

Saīsinājumi

Saīsinājums	Skaidrojums
ALTA	Latvijas Tūrisma aģentu asociācija
CPC	Patērētāju tiesību aizsardzības institūciju sadarbība ES Regulas Nr.2006/2004 ietvaros
ECC Latvia	Eiropas patērētāju informēšanas centrs
ECC-Net	Eiropas Patērētāju centru tīkls
EK	Eiropas Komisija
e-komercija	Preču un pakalpojumu pārdošana vai vienkārši patērētāju informēšana par preču vai pakalpojumu iegādāšanās iespēju (reklāma), izmantojot interneta tehnoloģijas
EM	Ekonomikas ministrija
ES	Eiropas Savienība
IAL	Individuālie aizsardzības līdzekļi
ICPEN	Starptautiskais Patērētāju tiesību uzraudzības iestāžu tīkls
IT	Informāciju tehnoloģijas
MK	Ministru Kabinets
ML	Mērīšanas līdzekļi
PROSAFE	Preču drošuma uzraudzības iestāžu tīkls
PTAC	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
PTAL	Patērētāju tiesību aizsardzības likums
PVC	Polivinilhlorīds
UPS	Nepārtrauktās barošanas bloks
UV starojums	Ultravioletais starojums
VUGD	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests

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.



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:

- patērētāju tiesību ievērošanas uzraudzība;
- preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības uzraudzība;
- negodīgas komercprakses, e-komercijas un reklāmas uzraudzība;
- patērētāju sūdzību izskatīšana;
- patērētāju un uzņēmēju informēšana;
- valsts metroloģiskā uzraudzība;
- bīstamo iekārtu uzraudzība;
- bīstamo iekārtu avāriju izmeklēšana.

PTAC darbības virzieni ir šādi:

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

- patērētāju kolektīvo interešu aizsardzība;
- patērētāju kreditēšanas līgumu uzraudzība;
- distances līgumu, ārpus pastāvīgas tirdzniecības vietas noslēgto līgumu uzraudzība;
- netaisnīgu līguma noteikumu uzraudzība; 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 patērētāju noslēgtajos līgumos ir ietverta normatīvajos aktos noteiktā atteikuma tiesību paziņošanas un izmantošanas kārtība;
- komplekso tūrisma pakalpojumu uzraudzība;
- aviopasažieru tiesību uzraudzība.

2) Negodīgas komercprakses, e-komercijas un reklāmas uzraudzība, tai skaitā:

- TV, radio reklāmu uzraudzība;
- reklāmas uzraudzība drukātos medijos;
- cita veida reklāmu uzraudzība;
- tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas uzņēmumu komercprakses uzraudzība;
- elektroniskās komercijas uzraudzība.

3) Preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības uzraudzība:

- nepārtikas preču uzraudzība, īpaši patērīna preču uzraudzība (rotāļlietas, bērnu preces, individuālie aizsardzības līdzekļi, elektropreces, elektronisko sakaru

galiekārtas u.c.);

- tehniski sarežģītu preču uzraudzība (spiedtvertnes, spiedieniekārtas, gāzes iekārtas, atpūtas kuģi, mašīniekārtas u.c.);
- par precēm un pakalpojumiem, kā arī par ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju sniegtās informācijas uzraudzība;
- pārtikas un nepārtikas preču svara un mēra pareizas noteikšanas, kā arī pirkuma samaksas pareizas aprēķināšanas un cenu norādīšanas kārtības uzraudzība;
- pakalpojumu drošuma uzraudzība;
- patērētāju tiesību aizsardzības valsts politikas īstenošanā iesaistīto uzraudzības un kontroles iestāžu un patērētāju tiesību aizsardzības nevalstisko organizāciju sadarbības organizēšana un koordinēšana.

4) Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana, tai skaitā:

- palīdzības sniegšana patērētājiem strīdu risināšanā ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem,
- patērētāju likumīgo prasību izpildes pieprasīšana;
- kārtība, kādā piesakāms patērētāju prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu un organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze ievērošanas uzraudzība;
- ekspertīzes veicēju datu bāzes uzturēšana.

5) Patērētāju un uzņēmēju informēšana un konsultēšana, tai skaitā:

- patērētāju konsultēšana telefoniski, nodrošinot nekavējošu padoma sniegšanu patērētājiem;
- konsultāciju sniegšana ar e-pastu;
- konsultācijas klātienē;
- uzņēmēju informēšana, sniedzot konsultācijas un organizējot informēšanas pasākumus.

6) Valsts metroloģiskā uzraudzība, tai skaitā:

- mērīšanas līdzekļu uzraudzība;
- fāsēto preču kontrole.

7) Bīstamo iekārtu uzraudzība:

- normatīvo aktu prasību ievērošanas uzraudzība bīstamo iekārtu uzraudzības jomā;
- bīstamo iekārtu avāriju izmeklēšana;
- bīstamo iekārtu reģistra uzturēšana.

8) patērētāju tiesību pārstāvēšana citās jomās, piemēram, aizstāvot 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).

9) patērētāju izglītošana (šobrīd finanšu resursu trūkuma dēļ tiek veikts ļoti minimāli).

PTAC kompetencē ir šādu normatīvo aktu uzraudzība:

Regulas

1. Regula 2004/261/EK par aviopasažieru tiesībām
2. Regula 2004/2006/EK par administratīvo sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā
3. Regula 764/2008, ar ko nosaka procedūras, lai dažus valstu tehniskos noteikumus piemērotu citā dalībvalstī likumīgi tirgotiem produktiem.
4. Regula 339/93 par tādu produktu pārbaudēm attiecībā uz atbilstību produktu drošības noteikumiem, kurus importē no trešām valstīm
5. Regula 765/2008, ar ko nosaka akreditācijas un tirgus uzraudzības prasības attiecībā uz produktu tirdzniecību un atceļ Regulu (EEK) Nr. 339/93 (*stājas spēkā ar 2010.gada 1.janvāri*)

Likumi

1. Patērētāju tiesību aizsardzības likums
2. Preču un pakalpojumu drošuma likums
3. Reklāmas likums
4. Negodīgas komercprakses aizlieguma likums
5. Likums „Par atbilstības novērtēšanu”
6. Likums „Par mērījumu vienotību”
7. Informācijas sabiedrības pakalpojumu likums
8. Likums „Par tabakas izstrādājumu realizācijas, reklāmas un lietošanas ierobežošanu”
9. Alkoholisko dzērienu aprites likums
10. Aizsargāta pakalpojuma likums
11. Par atbildību par preces un pakalpojuma trūkumiem
12. Likums "Par bīstamo iekārtu tehnisko uzraudzību"

MK noteikumi

1. MK 2006. gada 1. augusta noteikumi Nr.631 “Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci 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 21.07.2009. noteikumi Nr.794 "Noteikumi par tekstilšķiedru sastāva norādīšanu tekstilizstrādājumu marķējumā un kārtību, kādā veic dažādšķiedru maisījuma sastāva kvantitatīvās pārbaudes"
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 25.03.2008. noteikumi Nr.195 "Mašīnu drošības noteikumi"
22. MK 18.07.2000. noteikumi Nr.242 „Noteikumi par vienkāršām spiedtvertnēm”
23. MK 18.06.2002 noteikumi nr.234 „Noteikumi par transportējamām spiedieniekārtām”
24. MK 21.08.2007. noteikumi Nr.561 „Radioiekārtu un elektronisko sakaru tīkla galiekārtu atbilstības novērtēšanas, izplatīšanas un lietošanas kārtība”
25. MK 22.12.2009. noteikumi Nr.1494 "Mopēdu, mehānisko transportlīdzekļu, to piekabju un sastāvdaļu atbilstības novērtēšanas noteikumi"
26. MK 20.07.2004. noteikumi Nr.608 „Noteikumi par marķējumā un reklāmas publikācijās patērētājiem sniedzamo informāciju par jaunu vieglo automobiļu degvielas patēriņu un CO₂ izplūdi”
27. MK 10.04.2001. noteikumi Nr.163 „Noteikumi par iekārtām, kurās tiek izmantots gāzveida kurināmais”
28. MK 30.04.2001. noteikumi Nr.181 „Būvizstrādājumu atbilstības novērtēšanas kārtība reglamentētajā sfērā ”
29. MK 23.04.2002. noteikumi Nr.163 „Noteikumi par trokšņa emisiju no iekārtām, kuras izmanto ārpus telpām”
30. MK 19.03.2002. noteikumi Nr.121 „Būtiskās prasības aerosolu flakoniem un to marķēšanas kārtība”
31. MK 11.02.2003. noteikumi Nr.74 „Prasības individuālajiem aizsardzības līdzekļiem, to atbilstības novērtēšanas kārtība un tirgus uzraudzība”
32. MK 22.04.2004. noteikumi nr.416 „Noteikumi par ūdenssildāmajiem katliem”

33. MK 03.09.2002. noteikumi nr.400 „Darba aizsardzības prasības drošības zīmju lietošanā”
34. MK 02.06.2008. noteikumi Nr.383 "Par fasēto preču nominālā daudzuma un iepakojuma nominālā tilpuma standartvērtībām"
35. MK 2004. gada 13. aprīļa noteikumi Nr.282 “Ugunsdrošības preču, ugunsdzēsības iekārtu un ierīču atbilstības novērtēšanas noteikumi”
36. 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”
37. MK 2008.gada 25.augusta noteikumi Nr.692 “Noteikumi par patērētāja kreditēšanas līgumu”
38. MK 2002. gada 28. maija noteikumi Nr.207 “Noteikumi distances līgumu”
39. 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”
40. MK 1999.gada 21.septembra noteikumi Nr.325 “Noteikumi par līgumu par dzīvošanai paredzētās ēkas vai ēkas daļas lietošanas tiesību iegūšanu uz laiku”
41. MK 2004. gada 21. decembra noteikumi Nr.1037 “Noteikumi par distances līgumu par finanšu pakalpojumu sniegšanu”
42. MK 2007.gada 2.maija noteikumi Nr.282 „Nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektronisko ierīču un iekārtu lietošanas kārtība”
43. MK 2005.gada 18. oktobra noteikumi Nr.772 „Noteikumi par biodegvielas kvalitātes prasībām, atbilstības novērtēšanu, tirgus uzraudzību un patērētāju informēšanas kārtību”
44. MK 2005.gada 30. augusta noteikumi Nr.647 „Noteikumi par atpūtas kuģu būvniecību, atbilstības novērtēšanu un piedāvāšanu tirgū”
45. 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
46. 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”
47. MK 09.01.2007. noteikumi Nr.40 "Noteikumi par valsts metroloģiskajai kontrolei pakļauto mērīšanas līdzekļu sarakstu"
48. MK 31.08.1998. noteikumi Nr.337 „Noteikumi par fizikālo lielumu mērvienībām, to latviskajiem nosaukumiem un rakstību”
49. MK 22.05.2001. noteikumi Nr.201 “Noteikumi par metroloģiskajām prasībām fasētajām precēm un to metroloģiskās kontroles kārtība”
50. MK 22.05.2001. noteikumi Nr.203 “Noteikumi par metroloģiskajām prasībām pudelēm, ko izmanto par mērtraukiem, un to metroloģiskās kontroles kārtība”
51. MK 28.06.2005. noteikumi Nr.455 „Kārtība, kādā tiek veikta mērīšanas līdzekļu tipa apstiprināšana, pirmreizējā verificēšana un tirgus uzraudzība”

52. MK 05.12.2006. noteikumi Nr.981 "Noteikumi par mērīšanas līdzekļu atkārtoto verificēšanu, verificēšanas sertifikātiem un verificēšanas atzīmēm"
53. MK 20.12.2005. noteikumi Nr.977 „Prasības mēraparātiem, ar kuriem nosaka alkohola koncentrāciju personas izelpotajā gaisā”
54. MK 07.03.2006. noteikumi Nr.180 ”Neautomātisko svaru atbilstības novērtēšanas noteikumi”
55. MK 06.06.2006. noteikumi nr.452 „Datorspēļu izplatīšanas noteikumi”
56. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.664 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām ūdens patēriņa skaitītājiem"
57. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.665 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām gāzes patēriņa skaitītājiem un tilpuma korektoriem"
58. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.666 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām aktīvās elektroenerģijas skaitītājiem"
59. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.667 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām siltumenerģijas skaitītājiem"
60. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.668 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām dimensionālajiem mērīšanas līdzekļiem"
61. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.669 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām šķidruma mērsistēmām, izņemot ūdeni"
62. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.670 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām taksometra skaitītājiem"
63. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.671 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām materiālajiem mēriem"
64. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.672 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām izplūdes gāzu analizatoriem"
65. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.673 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām mērīšanas līdzekļiem"
66. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.674 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām automātiskajiem svāriem"
67. MK 2008.gada 25.augusta noteikumi Nr.693 „Noteikumi par mērīšanas līdzekļu kalibrēšanu"
68. MK 07.11.2000. noteikumi Nr.384 "Noteikumi par bīstamajām iekārtām"
69. MK 17.11.2009. noteikumi Nr.1320 "Noteikumi par bīstamo iekārtu reģistrāciju"
70. MK 14.07.2008. noteikumi Nr.535 "Bīstamo iekārtu avāriju izmeklēšanas kārtība"
71. MK 14.02.2006. noteikumi Nr.124 "Noteikumi par bīstamo iekārtu pārbaudes zīmi"
72. MK 07.03.2000. noteikumi Nr.85 "Kravas celtņu tehniskās uzraudzības kārtība"
73. MK 07.03.2000. noteikumi Nr.86 "Cilvēku celšanai paredzēto pacelāju tehniskās uzraudzības kārtība"
74. MK 09.01.2001. noteikumi Nr.14 "Cilvēku pārvietošanai paredzēto eskalatoru un konveijeru tehniskās uzraudzības noteikumi"
75. MK 19.06.2001. noteikumi Nr.260 "Liftu drošības un tehniskās uzraudzības noteikumi"
76. MK 27.02.2001. noteikumi Nr.87 "Prasības tērauda kausēšanas iekārtām un iekārtu tehniskās uzraudzības kārtība"
77. MK 23.08.2001. noteikumi Nr.377 "Prasības tērauda velmēšanas iekārtām un iekārtu

tehniskās uzraudzības kārtība"

- 78. MK 12.08.2003. noteikumi Nr.451 "Publisko atrakciju iekārtu drošības prasības un tehniskās uzraudzības kārtība"
- 79. MK 14.08.2007. noteikumi Nr.555 "Trošu ceļu iekārtu tehniskās uzraudzības kārtība"
- 80. MK 23.04.2002. noteikumi Nr.164 "Prasības maģistrālajiem cauruļvadiem un maģistrālo cauruļvadu tehniskās uzraudzības kārtība"
- 81. MK 20.02.2001. noteikumi Nr.74 "Prasības degvielas uzpildes staciju tehnoloģiskajām iekārtām un iekārtu tehniskās uzraudzības kārtība"
- 82. MK 28.08.2001. noteikumi Nr.384 "Bīstamu vielu uzglabāšanas rezervuāru tehniskās uzraudzības kārtība"
- 83. MK 16.09.2003. noteikumi Nr.518 "Spiedieniekārtu kompleksu tehniskās uzraudzības kārtība"
- 84. MK 12.06.2001. noteikumi Nr.541 "Katliekārtu tehniskās uzraudzības kārtība"
- 85. MK 24.04.2000. noteikumi Nr.157 "Noteikumi par liftu un to drošības sastāvdaļu projektēšanas, ražošanas un liftu uzstādīšanas atbilstības novērtēšanu"
- 86. MK 25.08.2009. noteikumi Nr. 953 "Sašķidrinātās naftas gāzes balonu uzpildes staciju tehniskās uzraudzības kārtība"

1.3. Izmaiņas iestādes darbībā pārskata gada laikā

2009. gadā PTAC darbībā notikušas šādas būtiskas izmaiņas:

✓ 2009.gada sākumā finansējuma samazinājuma dēļ tika pieņemts lēmums atteikties no tirgus uzraudzības funkcijas veikšanas reģionālajās pārvaldēs, turpmāk uzraudzības darbu organizējot tikai no centrālās iestādes. Reģionālās pārvaldes (Liepājā, Ventspilī un Daugavpilī) 2009.gadā turpināja izskatīt saņemtās patērētāju sūdzības, sniegt palīdzību patērētājiem strīdu risināšanā un sniegt konsultācijas un informāciju patērētājiem. Tā rezultātā tika likvidētas 6 štata vietas.

✓ Ņemot vērā lielo pieprasījumu pēc tālruņa konsultācijām, jo patērētāji bieži bija neapmierināti, ka nevar sazināties ar PTAC, 2009.gada sākumā Daugavpils reģionālajā pārvaldē tika izveidots „zvanu centrs”, kas nodrošina visu Latvijas patērētāju telefonisku konsultēšanu. Tā kā tika nodrošināts, ka šo pakalpojumu vienlaicīgi var sniegt 3 darbinieki, tad 2009.gadā bija iespēja šī pakalpojuma kvalitāti būtiski uzlabot - sniedzot par 70% vairāk konsultāciju, tādējādi dodot vairāk patērētājiem iespēju patstāvīgi risināt strīdus situācijās ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, balstoties uz zināšanām par savām tiesībām.

✓ Līdz ar Valsts Būvinspekcijas likvidēšanu 2009.gada vidū, PTAC kompetenci papildināja šādas funkcijas: bīstamo iekārtu uzraudzība, bīstamo iekārtu avāriju izmeklēšana; bīstamo iekārtu reģistra uzturēšana, kā arī būvmateriālu ražotņu uzraudzība.

✓ Diemžēl arī gada nogalē PTAC nācās pieņemt grūtu lēmumu sakarā ar valsts budžeta finansējuma samazināšanos vēl par 30% 2009.gada decembrī Liepājas un Ventspils reģionālās pārvaldes tika pilnībā likvidētas. Līdz ar to šobrīd patērētājiem no reģioniem jāvērsas pēc palīdzības PTAC centrālajā iestādē Rīgā. Būtiski tika samazināts arī darbinieku skaits tirgus uzraudzībai, kā arī administratīvajās struktūrvienībās.

2. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti

2.1. Pārskata gada galvenās prioritātes un to īstenošana

2009.gada prioritātes:

Patērētāju tiesību uzraudzībā:

- patērētāju tiesību uzraudzības veikšana, patērētājam slēdzot līgumu ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju, īpaši:
 - ✓ patērētāju kolektīvo interešu aizsardzība;
 - ✓ komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegto drošības garantiju un komplekso tūrisma pakalpojumu līgumu uzraudzība;
 - ✓ nekustamo īpašumu pārdošanas priekšlīgumu un pirkuma līgumu izvērtēšana.

Komercprakses reklāmas un e-komercijas uzraudzībā:

- patērētāja kreditēšanas pakalpojumu reklāmu izvērtēšana;
- tūrisma pakalpojumu komercprakses un patērētājam sniegtās informācijas par pakalpojuma cenu izvērtēšana;
- veikt Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma un distances līgumu slēgšanas noteikumu ievērošanas uzraudzību, īpaši pievēršot uzmanību mājas lapām, kurās tiek pārdotas elektropreces.

Preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības uzraudzībā:

- rotaļlietu un bērnu preču drošums, kā arī bērnu spēļu laukumu sniegtais drošuma līmenis;
- solāriju, peintbola pakalpojumu, kā arī baseinu drošuma prasību uzraudzība;
- elektropreču drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- mašīniekārtu atbilstība noteiktajām prasībām;
- atpūtas kuģu drošums un atbilstība drošuma prasībām;
- individuālo aizsardzības līdzekļu – ķiveru, saulesbrīļļu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- būvizstrādājumu atbilstība noteiktajām prasībām;
- cenu norādīšanas prasību ievērošana tirdzniecības vietās.

Iestādes darba uzlabošanā:

- 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;
- patērētāju apkalpošanas kvalitātes uzlabošana.

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;
- iesaistīties Eiropas Komisijas finansētā patērētāju informēšanas kampaņā „Runā droši! Tās ir tavas patērētāja tiesības!”;
- veikt mājas lapas nemitīgu uzlabošanu un aktualizēšanu, lai tā būtu aizvien noderīgāks un izsmeļošāks resurss informācijas iegūšanai gan patērētājiem, gan uzņēmējiem;
- nodrošināt *Consumer Safe* izveidotā traumu ziņošanas protokola darbību;
- sagatavot informatīvus materiālus uzņēmējiem un patērētājiem, piemēram, par paaugstinātas maksas mobilajiem pakalpojumiem.

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

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	2008	2009	
	Faktiski	Plāns	Faktiski
Iestāžu skaits	1	1	1
Štata vienību skaits	98	98	98
Tirdzniecības un pakalpojumu uzņēmumos veikto pārbaužu skaits	3208	-	1922
Veikta konkrētu preču vai pakalpojumu tirgus izpēte un realizēti projekti drošuma un atbilstības uzlabošanai (skaits)	5	10	10
Organizēti komersantu informēšanas pasākumi	4	4	4
Sagatavotas vadlīnijas konkrētu preču vai pakalpojumu atbilstības un drošuma līmeņa paaugstināšanai	3	5	5
Sniegtas konsultācijas patērētāju pārrobežu sūdzību risināšanā	528	500	553
Izvērtēto reklāmu skaits	328	200	267
Izskatīto iesniegumu un sūdzību skaits	2631	1500	2990
Lēmumi par līguma noteikumiem	63	-	24
Patērētājiem un uzņēmējiem sniegtās konsultācijas	32850	20000	59865
Sniegti informatīvi ziņojumi plašsaziņas līdzekļiem (skaits)	112	-	129
Veikti pārrobežu administratīvās sadarbības pasākumi	10	10	9
Izskatītas administratīvo pārkāpumu lietas	812	-	534
Uzliktie administratīvie sodi, Ls	84625,00	-	119111,0
Sagatavoti informatīvi materiāli patērētājiem un uzņēmējiem (<u>mājas lapā ievietotā informācija, bukleti</u>)	3	-	3
Fasēto preču kontrole uzņēmumos	73	72	76
Veikta lietošanai reglamentētajā jomā paredzēto konkrētu veidu mērīšanas līdzekļu (ML) tirgus izpēte, realizēti projekti šo ML atbilstības nodrošināšanai	2	2	2
Valsts metroloģiskajai uzraudzībai pakļauto mērīšanas līdzekļu skaits (tūkst.)	22	22	22

Patērētāju tiesību aizsardzības centra plānotie rezultatīvie rādītāji 2009.gadā sasniegti visās jomās, turklāt atsevišķās jomās, kas saistītas ar patērētāju aktivitāti, plānotie rezultatīvie rādītāji ir būtiski pārsniegti, līdz ar to valsts budžeta līdzekļi ir izlietoti efektīvi. Izskatīti 2990 patērētāju iesniegumi un sūdzības (rezultatīvais rādītājs - 1500). Šī gada rezultatīvais rādītājs pārsniegts par 99%.

Kā īpaši veiksmīgs pasākums 2009.gadā jāmin PTAC Zvanu centra izveide Daugavpils reģionālajā pārvaldē, kā rezultātā pat pie būtiska līdzekļu samazinājuma ir izdevies atrisināt jautājumu par patērētāju konsultēšanu pa telefonu, tādējādi ievērojami efektīvizējot PTAC darbu. Līdz ar to arī būtiski pārsniegta rezultatīvā rādītāja izpilde attiecībā uz patērētāju un uzņēmēju konsultēšanu.

Izskatītas 534 administratīvo pārkāpumu lietas un piemērots naudas sods **119111,00 Ls** apmērā. 2009. gadā veikto piespiedu izpildes pasākumu rezultātā uzlikta piespiedu nauda, kas nomaksājama valsts budžetā **24930,00 Ls** apmērā.

Organizējot preču ekspertīžu veikšanu 2009.gadā, no izlietotiem 30307,00 Ls atgūta nauda **8684,00 Ls** apmērā par tām ekspertīzēm, kurās konstatēts, ka prece neatbilst normatīvajos aktos noteiktajām drošuma prasībām, kā arī vēl paredzēts iekasēt **7575,00 Ls**.

2.3. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti 2009.gadā un to izvērtējums

2.3.1. Patērētāju tiesību uzraudzība, tai skaitā, administratīvā sadarbība pārrobežu pārkāpumu novēršanai Eiropas Savienībā

Patērētāju sūdzības par patērētāju tiesību pārkāpumiem

2009.gadā PTAC saņemtas 776 sūdzības, kas saistītas ar iespējamiem patērētāju kolektīvo tiesību pārkāpumiem.

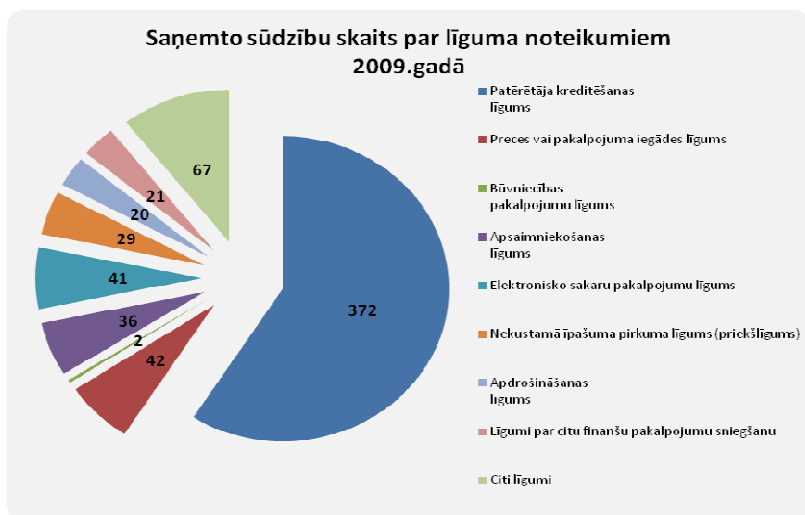
Visvairāk sūdzības – 372 – saņemtas par patērētāju kreditēšanas līgumiem un kredītu devēju rīcību, tādejādi gandrīz četras reizes pārsniedzot sūdzību skaitu 2008.gadā (103 sūdzības kopā). Šāds straujš sūdzību pieaugums galvenokārt skaidrojams ar to, ka finanšu krīzes iespaidā daudzi finanšu pakalpojumu sniedzēji palielināja procentu likmes un citus maksājumus, pieprasīja kredītu pirmstermiņa atmaksu patērētāju līgumsaistību neizpildes gadījumā (īpaši gadījumos, kad patērētājs noslēdzis līzings līgumu). Diemžēl jāatzīst, ka daudzas patērētāju sūdzības saistītas tieši ar patērētāju maksātspējas samazināšanos, ņemot vērā pašreizējo ekonomisko situāciju valstī.

Galvenie jautājumi, par ko patērētāji izteikuši pretenzijas savās sūdzībās ir:

- neproporcionāli lielu līgumsodu piemērošana;
- nepamatotu līgumsodu piemērošana;
- kredīta procentu maksājumu palielināšana;
- finanšu pakalpojumu sniedzēju vienpusēja atkāpšanās no līguma.

Pārējie jautājumi, par kuriem patērētāji sūdzējušies, ir šādi:

- 20 sūdzības – par apdrošināšanas līgumiem;
- 21 sūdzība – par līgumiem par citu finanšu pakalpojumu sniegšanu;
- 41 sūdzība – par elektronisko sakaru pakalpojumu līgumiem;
- 42 sūdzības – par preces vai pakalpojuma iegādes līgumiem;
- 29 sūdzības – par nekustamā īpašuma pirkuma līgumiem (priekšlīgumiem);
- 36 sūdzības – par apsaimniekošanas līgumiem;
- 2 sūdzības – par būvniecības pakalpojumu līgumiem;
- 67 sūdzības – par citiem līgumiem.



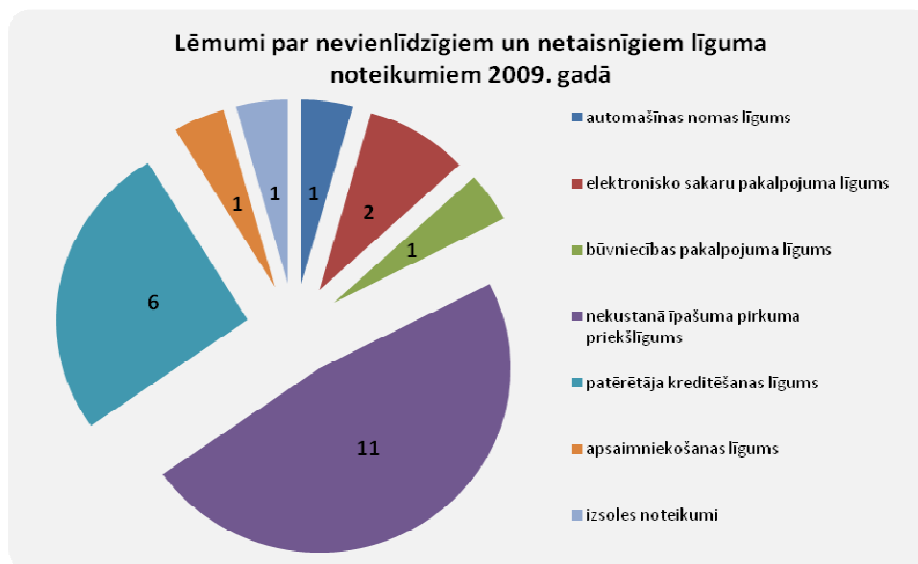
2009.gada 1.jūlijā stājās spēkā grozījumi Patērētāju tiesību aizsardzības likumā, kuri paredz, ka PTAC, veicot patērētāju sūdzību izskatīšanu par netaisnīgiem līguma noteikumiem un citiem kolektīvo interešu pārkāpumiem, vērtē pārkāpuma būtiskumu un iespējamo kaitējumu patērētāju kolektīvajām interesēm. Galvenais mērķis šādiem grozījumiem bija nodrošināt, lai PTAC var darboties efektīvāk un veltīt lielākus resursus tiem jautājumiem, kas var nodarīt kaitējumu lielākam patērētāju skaitam vai lielākā apmērā. Līdz ar to PTAC ieviesa jaunu kārtību pārkāpumu iespējamās ietekmes novērtēšanai.

2009.gada otrajā pusē pārkāpumu būtiskums tika izvērtēts 40 lietās, kā rezultātā 21 gadījumā tika nolemts uzsākt administratīvo lietu.

Viens no efektīvākajiem patērētāju tiesību pārkāpumu novēršanas veidiem ir brīvprātīga apņemšanās no uzņēmēja puses novērst patērētāju tiesību pārkāpumu, jo patērētājam galvenais ir, lai pārkāpums pret viņu vairāk netiek izdarīts, kā arī tiek novērsta jau izdarītā pārkāpuma kaitīgā ietekme. Sodīšana nav prioritāte, jo tā bieži vien neenes labākos rezultātus – uzņēmēji lēmumus pārsūdz, līdz ar to lietas ievelkas ļoti ilgi, kas no patērētāju tiesību aizsardzības viedokļa ir galvenā problēma. Tādēļ PTAC kā vienu no savas darbības formām piemēro aicinājumus ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam pašam novērst pārkāpumus un iesniegt rakstveida apņemšanos. To iesniedzot, ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs atzīst, ka ir izdarījis patērētāju tiesību pārkāpumu, līdz ar to gadījumā, ja, neraugoties uz apņemšanos, tiek konstatēts pārkāpums, soda piemērošanā tas tiek ņemts vērā.

2009.gadā ir izteikti 33 aicinājumi ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojuma sniedzējiem iesniegt rakstveida apņemšanos labprātīgi novērst pieļauto patērētāju tiesību pārkāpumu. No tiem 21 gadījumā uzņēmēji ir izteikuši rakstveida apņemšanos un labprātīgi apņēmušies pārtraukt pildīt PTAC konstatētos netaisnīgos līguma noteikumus, kā arī veikuši labprātīgas izmaiņas patērētājiem piedāvātajos līguma projektos. Līdz šim nav konstatēti gadījumi, kad uzņēmēji būtu pārkāpuši savu izteikto apņemšanos.

2009.gadā ir izdoti 24 lēmumi par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem, kā arī citiem patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem, uzdodot pārtraukt pildīt netaisnīgos līguma noteikumus ar patērētājiem noslēgtajos līgumos un veikt grozījumus patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos, kā arī novērst citus patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumus.



Visvairāk lēmumu ir pieņemti par nekustamo īpašumu pirkuma priekšlīgumiem – 11 lēmumi un patērētāja kredītēšanas līgumiem – 6 lēmumi, kas skaidrojams ar situāciju nekustamā īpašuma tirgū, kad būtiski ir kritušās nekustamo īpašumu cenas un attiecīgi arī samazinājusies hipotekārā kredīta nodrošinājuma vērtība, nekustamo īpašumu cenu kritums būtiski ietekmē arī banku sektoru un bankas šobrīd mēģina nodrošināties pret iespējamām zaudējumiem patērētāju maksātspējas samazināšanās gadījumā.

1 lēmums pieņemts par automašīnas nomas līgumu, 2 – par elektronisko sakaru pakalpojumu līgumiem, 1 – par būvniecības pakalpojumu līgumu, 1 – par izsoles noteikumiem, 1 – par apsaimniekošanas līgumu, 1 – par līgumu, kas noslēgts ārpus patstāvīgās tirdzniecības vietas.

Visbiežāk konstatētie netaisnīgie līguma noteikumi ir:

- neproporcionāli lieli līgumsodi;
- vienpusējas tiesības paturēt patērētāja iemaksāto priekšapmaksu;
- nepamatoti ierobežota pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja atbildība;
- pārāk plašas tiesības pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vienpusēji atkāpties no līguma;
- šķērējoties klauzulas.

Netaisnīgs līguma noteikums, piemērojot patērētājam neproporcionāli lielu līgumsodu, ja tas pirms termiņa lauž elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu

PTAC konstatēja, ka SIA IZZI līgumos ietverts noteikums, kas paredz, „Ja kāda no šī līguma pusēm vienpusēji lauž šo līgumu, pārtrauc sniegt vai atsakās no kāda šajā līgumā norādītā Elektronisko sakaru pakalpojumu veida 24 (divdesmit četru) mēnešu laikā no šī līguma parakstīšanas dienas, tad attiecīgā šī līguma puse šī līguma laušanas, pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanas vai atteikšanās no pakalpojuma dienā samaksā otrai šī līguma pusei, līdztekus citiem šajā līgumā noteiktajiem maksājumiem, līgumsodu LVL 30 (trīsdesmit latu) apmērā **par katru Elektronisko sakaru pakalpojuma veidu attiecībā uz kuru tiek izbeigtas līgumattiecības...**”. No minētā Līgumu apakšpunkta izriet, ka, laužot noslēgto Līgumu 24 mēnešu laikā no parakstīšanas dienas, SIA IZZI patērētājam piemēro līgumsodu 30,00 Ls apmērā par katru pakalpojumu. Tā kā saskaņā ar Līgumā minēto patērētājs var izvēlēties līdz 4 SIA IZZI sniegtiem pakalpojumiem, tad līgumsods par Līguma pirmstermiņa laušanu var sasniegt 120,00 Ls apmēru. Šāds līgumsods tika atzīts par neproporcionāli lielu.

PTAC 2009.gada 17.jūlijā pieņēma lēmumu Nr.19-Ig, ar ko SIA IZZI tiek uzlikts pienākums pārtraukt piemērot netaisnīgos līguma noteikumus, piedzenot neproporcionāli augstus līgumsodus no patērētājiem, kā arī veikt grozījumus patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos. PTAC lēmums nosaka, ka SIA IZZI drīkst iekasēt tikai vienu līgumsodu 30 vai attiecīgi 50 Ls apmērā gadījumā, ja patērētājs lauž līgumu pirms termiņa.

Netaisnīgs līguma noteikums, patērētājam liekot uzņemties risku par tirgus situācijas izmaiņām

PTAC, izskatot patērētāju sūdzības, konstatēja, ka AS „DnB NORD banka” hipotekārā kredīta Līgumā noteikts, ka „Banka var vienpusēji atkāpties no Līguma un pieprasīt no Kredītņēmēja pilnīgu Līguma saistību pirmstermiņa izpildi, ja kāda saskaņā ar nodrošinājuma līgumiem iekļātā īpašuma vērtība ir būtiski samazinājusies un Kredītņēmējs nav izpildījis Līguma II daļas 9.4.punkta noteikumus, vai arī tas ir gājis bojā”. Savukārt citā

līguma punktā noteikts, „Ja, novērtējot Bankai saskaņā ar nodrošinājuma līgumiem iekļāto īpašumu, tiek konstatēta šī īpašuma vērtības būtiska samazināšanās (t.i., vairāk kā par 25% (divdesmit pieciem procentiem) salīdzinājumā ar to tirgus vērtību, kas ņemta par pamatu Kredīta noteikšanai), Banka var pieprasīt Kredīta ņēmējam papildus Līguma saistību nodrošinājumu”.

Saskaņā ar šo noteikumu gadījumā, ja iekļātā nekustamā īpašuma vērtība ir samazinājusies vairāk par 25% no tā sākotnējās (līguma slēgšanas brīdī esošās) tirgus vērtības, bankai ir tiesības pieprasīt kredīta ņēmējam papildus nodrošinājumu, savukārt, ja patērētājs nav spējīgs nodrošināt papildus nodrošinājumu, banka ir tiesīga pieprasīt līguma laušanu un bankai pienākošos naudas summu atmaksu.

Nemot vērā to, ka praktiski banka patērētājam ar minētajiem punktiem uzlika atbildību par tirgus riskiem, t.i., iekļātā nekustamā īpašuma vērtības samazināšanās risku, kas nav no patērētāja atkarīgi, PTAC šādos noteikumus ar 2009.gada 13.oktobra lēmumu Nr.23-lg atzina par netaisnīgiem un uzdeva bankai tos pārtraukt piemērot, kā arī pārstrādāt patērētājiem piedāvātos līgumus.

Lēmums par atteikuma tiesību ierobežošanu

PTAC ar 2009.gada 17.decembra lēmumu Nr.24-lg, konstatējot, ka attiecīgais uzņēmums ar patērētājiem noslēdz līgumu ārpus tā patstāvīgās tirdzniecības vietas, uzdeva SIA „Key Promotions” pārtraukt piemērot attiecībā pret patērētājiem pakalpojumu līgumos par apartamentu nodrošināšanu Kanāriju salās iekļauto netaisnīgo līguma noteikumu. Noteikums paredzēja patērētāja pienākumu maksāt līgumsodu un administratīvos izdevumus, ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma trīs dienu laikā no līguma noslēgšanas brīža. PTAC uzdeva nodrošināt patērētājiem tiesības atkāpties no līguma 14 dienu laikā, nemaksājot līgumsodu un administratīvos izdevumus, tāpat uzņēmumam ir pienākums atmaksāt patērētājiem līgumā noteikto pakalpojuma maksu. Ar minēto lēmumu patērētājiem tika nodrošinātas tiesības izmantot normatīvajos aktos noteiktās atteikuma tiesības – 14 dienu laikā atkāpties no līguma, nemaksājot nekāda veida kompensācijas un atgūt samaksāto naudas summu. Lēmums šobrīd pārsūdzēts Administratīvajā rajona tiesā, tomēr saskaņā ar PTAL tas ir izpildāms.

Nekustamo īpašumu pirkuma līgumu un priekšlīgumu izvērtēšana

PTAC 2009.gadā turpināja 2008.gadā uzsākto projektu par nekustamo īpašumu priekšlīgumu, pirkuma līgumu un apsaimniekošanas līgumu izvērtēšanu.

2009.gadā pieņemti 11 lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem nekustamo īpašumu priekšlīgumos, pirkuma līgumos un apsaimniekošanas līgumos, tādējādi uzdodot novērst pieļautos pārkāpumus.

Visbiežāk konstatētie netaisnīgie līguma noteikumi līgumos par nekustamo īpašumu iegādi un apsaimniekošanu ir šādi:

- izslēdz vai samazina pārdevēja likumā noteikto atbildību par precī (šajā gadījumā - dzīvokli vai māju), liekot patērētājam atbildēt par dzīvokļa trūkumiem;
- paredz pārdevēja tiesības vienpusēji paturēt patērētāja samaksāto priekšapmaksu, neparedzot līdzvērtīgas tiesības patērētājam;
- paredz patērētāja maksājuma kavējuma gadījumā daudz lielāku līgumsodu nekā pārdevēja kavējuma gadījumā attiecībā uz nekustamā īpašuma nodošanu ekspluatācijā vai līguma noslēgšanu;

- paredz pārdevēja vienpusējas tiesības grozīt maksu par pirkumu vai arī nosaka nesamērīgi lielu limitu, kas varētu būt par pamatu maksas samazināšanai, ja mainās dzīvokļa platība, patērētājam neļaujot vienpusēji atkāpties no līguma bez sankcijām;
- paredz, ka nekustamā īpašuma apmaksājamā platība tiek mērīta pa dzīvojamo telpu perimetru sienu asīm, kas neatbilst būvniecību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām;
- paredz neproporcionāli lielu līgumsodu;
- šķīrējtiesas klauzulas.

2009.gada laikā saņemti 29 patērētāju iesniegumi par nekustamo īpašumu pirkuma līgumiem (priekšlīgumiem) un 36 iesniegumi par apsaimniekošanas līgumiem.

Kompleksu tūrisma pakalpojumu sniedzēju klienta iemaksātās naudas garantiju uzraudzība

Pārskatu par komplekso tūrisma pakalpojumu pārdošanu iesniegšanu divas reizes gadā paredz spēkā esošie normatīvie akti. Pārskati ļauj PTAC pārliecināties par to, vai noteiktajā apjomā pakalpojumu sniedzēji ir nodrošinājuši klienta iemaksātās naudas drošības garantijas, kā arī iegūt informāciju par attiecīgo uzņēmumu darbības apjomiem.

2009.gadā PTAC pārskatus par 2008.gada 2.pusgadu iesniedza 43 komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēji.

Par 2009.gada 1.pusgadu iesniegti 25 pārskati, kas ir būtiski mazāk nekā iepriekšējā periodā. PTAC konstatēja, ka tie komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēji, kuri iesnieguši PTAC pārskatus par komplekso tūrisma pakalpojumu pārdošanu, ir nodrošinājuši prasības par klienta iemaksātās drošības naudas garantiju izpildi.

2.3.2. Komerccprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzība

2009.gadā PTAC ir uzsācis veikt/veicis 267 lietu izpēti komercprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzības jomā.

Komerccprakses un reklāmas uzraudzība

Uzsākto lietu ietvaros, kurās konstatēti komercprakses/reklāmas pārkāpumi, 137 gadījumos lietu izpēte veikta saistībā ar pārkāpumiem komercprakses jomā un 68 lietās uzsākta izpēte saistībā ar pārkāpumiem reklāmas jomā.

No minētajiem reklāmas pārkāpumiem 15 bijuši alkoholisko dzērienu reklāmas pārkāpumi, 2 – tabakas izstrādājumu reklāmas pārkāpumi, 3 – par reklāmām saistībā ar informācijas sniegšanu par automašīnu degvielas patēriņu un CO2 izplūdi un 48 bijuši citi reklāmas pārkāpumi. Visvairāk pārkāpumu ir konstatēti speciālā piedāvājuma reklāmās, piemēram, elektronisko sakaru pakalpojumu jomā, patērētāja kreditēšanas reklāmās, uztura bagātinātāju reklāmās, logu izgatavošanas piedāvājumu un dažādās citās reklāmās.

No 2009.gadā veiktajām lietu izpētēm par negodīgu komercpraksi visbiežāk skatītā ir maldinošas komercprakses lietu kategorija – konstatēti 126 iespējami maldinošas komercprakses gadījumi. 8 lietās konstatēti iespējami agresīvas komercprakses pārkāpumi un 3 lietās konstatēti profesionālajai rūpībai neatbilstošas komercprakses pārkāpumi.

2009.gadā reklāmas, komercprakses un e-komercijas uzraudzības jomā kopumā pieņemti 59 lēmumi: attiecībā uz pārkāpumiem, kas lielākoties konstatēti saistībā ar negodīgu (maldinošu) komercpraksi un ar normatīvo aktu prasībām neatbilstošām reklāmām, kā arī informācijas sabiedrības pārkāpumiem (to skaitā 15 lēmumi pieņemti par 2008.gadā uzsāktajām lietām).

Sakarā ar pieļautiem pārkāpumiem komercprakses jomā:

- 37 gadījumos pieņemts lēmums administratīvā pārkāpuma lietā, to skaitā, 24 gadījumos pārkāpējiem piemērots administratīvais sods (no tiem visvairāk par maldinošu komercpraksi – 23 lietas);
- 1 gadījumā pārkāpējam uzlikts par pienākumu sniegt papildu informāciju;
- 1 gadījumā pieprasīts izslēgt atsevišķus reklāmas/komercprakses elementus;
- 11 gadījumos aizliegta negodīgas komercprakses īstenošana.

Sakarā ar pieļautiem pārkāpumiem reklāmas jomā:

- 19 gadījumos pieņemts lēmums administratīvā pārkāpuma lietā, to skaitā, 7 gadījumos ir piemērots administratīvais sods;
- 1 gadījumā pieņemts lēmums, ar kuru aizliegta reklāmas izplatīšana;
- 3 gadījumos pārkāpējiem uzlikts tiesisks pienākums sniegt papildu informāciju reklāmā;
- 52 gadījumos nolemts izbeigt reklāmas pārkāpuma lietu (tostarp, pieņemot lēmumu par mutvārdu aizrādījuma izteikšanu pārkāpējam, izbeidzot lietvedību administratīvā pārkāpuma lietā).

PTAC 2009.gadā ir izteicis 49 aicinājumus komercprakses īstenotājiem un reklāmas devējiem/izplatītājiem/izgatavotājiem noteiktā termiņā labprātīgi novērst vai rakstveidā apņemties noteiktā termiņā labprātīgi novērst pārkāpumus. Šādā veidā ticis novērsts 41 pārkāpums reklāmas un komercprakses jomā.

Konstatējot, ka ir pārkāpts Negodīgas komercprakses aizlieguma likums un tas var radīt tūlītēju un būtisku kaitējumu konkrētas patērētāju grupas ekonomiskajām interesēm, PTAC pārskata periodā ir pieņēmis 3 pagaidu noregulējumus negodīgas komercprakses lietās. Vienā gadījumā pagaidu noregulējums pieņemts par bankas īstenotu agresīvu komercpraksi, otrā gadījumā – par autostāvvietas pakalpojuma sniedzēja īstenotu agresīvu un maldinošu komercpraksi, trešajā gadījumā – par maldinošu elektronisko sakaru pakalpojumu reklāmu.

Bankas īstenota agresīva komercprakse, patērētājiem piedāvājot noslēgt papildvienošanos pie hipotekārā kredīta līguma

AS „Aizkraukles banka” (AB) šā gada sākumā izsūtīja patērētājiem vēstules, kurās pieprasīja patērētājiem iesniegt virkni dokumentu par viņu un arī viņu ģimenes locekļu finansiālo stāvokli, vienlaicīgi informējot, ka AB plāno ieviest norēķinu konta ikmēneša apkalpošanas maksu LVL 5 apmērā. Vēstulēs AB norādīja, ka gadījumā, ja patērētāji nevēlas izmantot norēķinu kontu, kuram tiek ieviesta apkalpošanas maksa, viņi var vērsties bankā un noslēgt papildvienošanos, atverot bezmaksas kredīta atmaksas kontu, savukārt, daļai no patērētājiem vērsties bankā, AB piedāvāja parakstīt papildvienošanās ar izmainītiem būtiskiem līguma noteikumiem, tajā skaitā, ar ietvertiem netaisnīgiem un patērētājiem nelabvēlīgākiem līguma noteikumiem.

Izvērtējot PTAC rīcībā esošos lietas materiālus – patērētāju sūdzības, bankas sniegtos paskaidrojumus un apstākļus, kādos komercprakse tika veikta, PTAC atzina, ka Banka ir īstenojusi:

1) **agresīvu komercpraksi**, kas izpaudās kā nesamērīgas ietekmes izmantošana, radot iespaidu par līgumsoda piemērošanu, kāds ar patērētājiem noslēgtajos līgumos nav paredzēts, un patērētāju nostādīšana piespiedu izvēles priekšā, daļai no patērētājiem piedāvājot slēgt papildvienošanās, kurā ietverti netaisnīgi līguma noteikumi, vai maksāt konta apkalpošanas maksu Ls 5,00 mēnesī, vai iesniegt visus Bankas izsūtītajās vēstulēs pieprasītos dokumentus. Administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laikā atklājās, ka papildvienošanās ar izmainītiem būtiskiem kredīta līguma noteikumiem tika slēgtas arī ar tiem patērētājiem, kas nevarēja vai nevēlējās AB iesniegt pieprasītos dokumentus pilnā apmērā. Jāpiezīmē, ka viens no izmainītajiem kredīta līguma noteikumiem bija kredīta atmaksas termiņa samazināšana uz diviem gadiem tikai ar varbūtību šo atmaksas termiņu pagarināt.

2) **maldinošu komercpraksi**, kas izpaudās kā informācijas noklusēšana par to, ka daļai no patērētājiem, noslēdzot konkrēto papildvienošanās par kontu maiņu, tiks mainīti arī citi kredīta līguma noteikumi, kuri ir būtiski nelabvēlīgāki attiecībā pret patērētāju.

3) **profesionālai rūpībai neatbilstošu komercpraksi**, kas izpaudās kā netaisnīgu un nevienlīdzīgu līguma noteikumu piedāvāšana patērētājiem, ietverot tos konkrētajās papildvienošanās. Jāatzīst, ka banka ir parakstījusi rakstveida apņemšanos daļu no netaisnīgiem līguma noteikumiem nepiemērot.

Izvērtējot augstāk minētos faktorus, PTAC AB darbību atzina par negodīgu komercpraksi, ar 2009.gada 8.jūnija lēmumu Nr.E03-REUD-22 uzlika naudas sodu 8000 LVL apmērā un uzdeva par tiesisku pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi, aizliedzot AB piedāvāt patērētājiem, kuri vēlas izmantot bezmaksas kredīta atmaksas kontu, noslēgt papildvienošanās, kurās ir izmainīti ne tikai hipotekārā kredīta noteikumi, kas attiecas uz kredītsaistību pildīšanai noteikto kontu, bet arī citi hipotekārā kredīta līguma noteikumi. Lēmums ir pārsūdzēts Administratīvajā rajona tiesā.

Maldinoša komercprakse, elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējam sniedzot nepatiesu informāciju



Dažādos masu medijos tika izplatītas reklāmas „Joprojām izmet naudu pie cita operatora? Negaidi līguma beigas un nāc uz Biti! Mēs nosegsim iepriekšējā operatora līgumsodu! Tu vienmēr varēsi runāt un sūtīt īsziņas Bites tīklā par 0 santīmiem! Kaut ko tādu piedāvā tikai Bite”.

PTAC attiecīgās reklāmas atzina par maldinošām tādēļ, ka faktiski līgumsods netika nosepts. Reklāmā minētā līgumsoda segšana izpaudās, piešķirot patērētājiem ikmēneša atlaidi ne

vairāk kā 5 Ls mēnesī un kopsummā ne vairāk kā 50 Ls;

Par profesionālai rūpībai neatbilstošu komercpraksi atzīta reklāmas „Man patīk saņemt mazākus rēķinus! Tas izrādījās patīkams pārsteigums – jau pirmais rēķins no Bites bija par 75% mazāks, nekā tie bija pie vecā operatora [...] Kristīne Ločmele, skolotāja” sniegšana, jo SIA „BITE Latvija” rīcībā nebija atbilstošu pierādījumu tam, ka minētās personas rēķini patiešām ir samazinājušies par 75%;

Par jebkuros apstākļos maldinošu komercpraksi tika atzīta reklāmas „Bite parunāsim!”. Tikai par Ls 2 mēnesī veselu gadu. [...] Pieslēdzies jebkurā Bites salonā līdz 13.aprīlim”, kā arī līdzīga satura informācijas mājas lapā sniegšana, jo termiņš, līdz kuram bija jāpiesakās piedāvājuma saņemšanai, tika vairakkārt pagarināts, kas neatbilst speciālā piedāvājuma

konceptam.

PTAC ar 2009.gada 27.augusta lēmumu Nr.E03-REUD-32 uzdeva par tiesisku pienākumu SIA „BITE Latvija” izbeigt negodīgu komercpraksi, pārtraucot sniegt reklāmu, kā arī līdzīga satura reklāmas un/vai informatīvus materiālus, kurā SIA „BITE Latvija” nepatiesi apgalvo, ka tā patērētājiem nosegs cita mobilo sakaru operatora aprēķināto līgumsodu. Tāpat arī PTAC ir uzlicis administratīvo sodu LVL 2000 apmērā, ņemot vērā vainu mīkstinošus apstākļus, piemēram, par to, ka SIA „BITE Latvija” atzina un nožēloja izdarītos pārkāpumus.

Maldinoša komercprakse, patērētājam sniedzot maldinošu informāciju par aviobiļetes cenu

PTAC secināja, ka AS „Air Baltic Corporation” (turpmāk – AirBaltic) mājas lapā biļetes rezervēšanas procesa otrajā solī vienmēr norāda cenu bez papildu cenas pielikumiem, piemēram, nodokļiem, piemaksām un transakcijas maksas, un tikai pēc noteiktu darbību veikšanas („punkta” ielikšanas vēlamajam lidojumam) parāda galīgo cenu noteiktam lidojumam, nevis visiem iespējamajiem lidojumiem.

Sakarā ar minēto PTAC 2009.gada 10.decembrī pieņēma lēmumu Nr.E03-REUD-54, kurā atzina cenu norādīšanu Air Baltic mājas lapā par negodīgu (maldinošu) komercpraksi, jo pakalpojuma (lidojuma) izvēles brīdī patērētājam netiek uzrādīta galīgā cena, proti, ar nodokļiem, nodevām un transakcijas maksu, pārkāpjot arī Eiropas Parlamenta un Padomes regulas 1008/2008 „Par kopīgiem noteikumiem gaisa pārvadājumu pakalpojumu sniegšanai Kopienā” (turpmāk – Regula). Ar lēmumu AirBaltic tika uzlikts tiesisks pienākums nekavējoties izbeigt negodīgas komercprakses īstenošanu, nodrošinot, ka AirBaltic mājas lapā rezervēšanas sistēmā jau sākotnēji vienmēr tiek norādīta galīgā aviobiļetes cena un papildus saskaņā ar Regulu atsevišķi tiek norādīta gaisa pārvadājuma maksa vai gaisa pārvadājuma tarifs, nodokļi, lidostas maksājumi (ja tādi ir) un citi maksājumi, papildmaksas vai maksas (ja tādas ir), kā arī piemērots administratīvais naudas sods 6000 Ls apmērā. Lēmums ir pārsūdzēts Administratīvajā rajona tiesā.

E-komercijas uzraudzība

2009.gada laikā PTAC e-komercijas uzraudzības jomā kopumā veica 62 lietu izpēti. 52 gadījumos tika uzsāktas lietas par informācijas sabiedrības pakalpojumu regulējošo normatīvo aktu pārkāpumiem. Visvairāk pārkāpumu tika konstatēti saistībā ar informācijas nenorādīšanu/nepareizu norādīšanu:

- par patērētāja atteikuma tiesībām (35 gadījumos);
- par pārdevēju/pakalpojuma sniedzēju (30 gadījumos);
- par preces/pakalpojuma cenu un piegādes izmaksām (19 gadījumos).

Veicot e-komercijas uzraudzību, PTAC 43 gadījumos izteica informācijas sabiedrības pakalpojumu sniedzējiem aicinājumus labprātīgi novērst konstatētos pārkāpumus un 34 gadījumos pārkāpumi tika labprātīgi novērsti.

PTAC 1 gadījumā izdeva administratīvo aktu, uzliekot tiesisku pienākumu veikt noteiktas darbības pieļauto normatīvo aktu pārkāpumu novēršanai.

Tūrisma pakalpojumu sniedzēju veiktās komercprakses izvērtēšana

Projekta ietvaros kopumā tika izvērtēti 30 piedāvājumi – 20 gadījumos tika veiktas pārbaudes pakalpojumu piedāvāšanas vietās un 10 gadījumos izvērtēti publiski sniegtie piedāvājumi. No tiem 21 gadījumā (70%) pārkāpumi netika konstatēti. 9 gadījumos PTAC uzsāka lietu izpēti:

- 3 gadījumos lietu izpēte tika izbeigta, jo uzņēmēji iesniedza pierādījumus, kas apliecina, ka to īstenotā komercprakse atbilst normatīvo aktu prasībām;
- 6 gadījumos tika konstatēti pārkāpumi.

Apkopojot un analizējot projekta īstenošanas gaitā ievāktu informāciju, tika secināts, ka konstatēto pārkāpumu skaits ir galvenokārt saistīts ar maldinošas komercprakses īstenošanu, norādot nepatiesu informāciju par piedāvāto pakalpojumu cenu. Kopumā konstatētie pārkāpumi saistīti ar šādiem būtiskiem problēmjautājumiem:

- piedāvājumu pieejamība;
- cenu norādīšanas kārtība (tostarp, aviobiļešu cenu norādīšanas kārtība);
- atlaižu norādīšanas kārtība;
- pēdējā brīža piedāvājumi un piedāvājumu papildu nosacījumu noklusēšana.

Projekta realizācijas rezultātā, izvērtējot lietderības un efektivitātes apsvērumus pārkāpumu novēršanai, tika izstrādāti ieteikumi komercprakses īstenošanai godīgas komercprakses īstenošanai tūrisma pakalpojumu sniegšanas jomā (publicēti PTAC mājas lapā), kā arī tika rīkota tikšanās, piedaloties PTAC, Latvijas Tūrisma aģentu asociācijas un tūrisma pakalpojumu sniedzēju pārstāvjiem, lai apspriestu galvenos konstatētos pārkāpumus un to novēršanas iespējas.

Patērētāju kredītēšanas pakalpojumu reklāmu izvērtēšana

Kopumā PTAC uzsāka 38 lietu izpēti patērētāju kredītēšanas reklāmu uzraudzības jomā. 30 lietās reklāmās konstatētie pārkāpumi tika novērsti pēc PTAC izteiktā aicinājuma. 8 gadījumos PTAC ierosināja/ir ierosinājis administratīvo pārkāpumu lietas, un ir pieņemti 7 lēmumi administratīvo pārkāpumu lietās, kā arī izdoti 4 saistoši lēmumi ar tiesisku pienākumu pārtraukt reklāmas izplatīšanu, līdz tiks nodrošināta reklāmas atbilstība normatīvo aktu prasībām.

Galvenie konstatētie pārkāpumi:

- nav iekļauta normatīvajos aktos noteiktā informācija par atbildīgu aizņemšanos;
- īstenota maldinoša vai profesionālajai rūpībai neatbilstoša komercprakse, piemēram, veicinot bezatbildīgu aizņemšanos.

Interneta mājas lapu, kurās tiek pārdotas elektropreces, pārbaudes

Projekts tika īstenots Eiropas Savienības dalībvalstu kopīgā pasākuma „Sweep dienas 2009,” ietvaros. Tā gaitā tika izvērtētas 11 interneta mājas lapas, pārbaudot tajās esošās informācijas atbilstību informācijas sabiedrības pakalpojumus, komercpraksi un reklāmu reglamentējošajiem normatīvajiem aktiem. No tām 7 gadījumos tika konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām.

Pārkāpumi galvenokārt tika konstatēti saistībā ar to, ka mājas lapās nebija sniegta informācija par:

- pakalpojuma sniedzēju un kontaktiespējām ar to;
- piegādes izmaksām;
- kārtību, kādā izdarāms pasūtījums;

- to, vai ar patērētāju noslēgtais līgums tiek saglabāts un ir pieejams patērētājam.

Atsevišķos gadījumos mājas lapās nebija norādīta informācija par patērētāja atteikuma tiesībām vai arī bija paredzēti ierobežojumi atteikuma tiesību realizēšanai.

Pārkāpējiem tika nosūtīts aicinājums noteiktā termiņā novērst pieļautos pārkāpumus. 5 gadījumos mājas lapā konstatētās neatbilstības pēc PTAC aicinājuma tika labprātīgi novērstas. Tomēr 2 gadījumos tika konstatēta nepieciešamība saistoša administratīvā akta izdošanai ar noteiktu tiesisku pienākumu uzlikšanu informācijas sabiedrības pakalpojumu sniedzējiem. 1 gadījumā administratīvais akts izdots 2010.gadā.

Papildus, sazinoties ar informācijas sabiedrības pakalpojumu sniedzējiem, tie tika informēti par PTAC izstrādātajiem ieteikumiem par elektropreču tirdzniecības internetā jautājumiem, it īpaši, attiecībā uz elektropreču aprakstiem izvirzāmām ieteicamām prasībām.

Interneta mājas lapu, kurās tiek piedāvāts iegādāties patērētāju kreditēšanas pakalpojumus, pārbaudes

Projekts tika īstenots ICPEN (Starptautiskā Patērētāju tiesību uzraudzības iestāžu tīkla) dalībvalstu sadarbības tīkla ietvaros. Projekta ietvaros uzsākts izvērtēt 11 mājas lapas, kurās patērētājiem ir iespējams noslēgt distances līgumu par kredīta saņemšanu. 2 gadījumos izvērtētajās mājas lapās būtiski pārkāpumi netika konstatēti vai maznozīmīgi pārkāpumi tika novērsti, kontaktējoties ar pakalpojumu sniedzējiem elektroniskā veidā vai tiekoties klātienē. 8 gadījumos, mājas lapās konstatējot pārkāpumus saistībā ar finanšu distances pakalpojumu sniegšanu, komersantiem tika nosūtītas vēstules ar aicinājumu labprātīgi novērst pieļautos pārkāpumus. 5 gadījumos pārkāpumi tika labprātīgi novērsti, 2 gadījumos konstatēta nepieciešamība veikt turpmākas darbības, vajadzības gadījumā nākamajā gadā pieņemot saistošus administratīvus aktus, savukārt 1 gadījumā tika saņemta atbilde par to, ka komersants nepiedāvā ar mājas lapas starpniecību noslēgt finanšu distances pakalpojumu līgumus, bet ņems vērā attiecīgās normatīvo aktu prasības.

Konstatētie pārkāpumi galvenokārt saistīti ar to, ka:

- mājas lapā nav norādīts galvenais pakalpojuma sniedzēja komercdarbības veids;
- nav sniegta kontaktinformācija;
- nav norādes par līguma glabāšanu un pieejamību;
- nav informācijas par līguma noteikumu pieejamību piedāvātajās līguma noslēgšanas valodās;
- nav norādīts informācijas derīguma termiņš;
- nav informācijas par atteikuma tiesībām.

Administratīvā sadarbība Eiropas Savienībā

Administratīvo sadarbību patērētāju tiesību uzraudzības jomā ES reglamentē Eiropas Parlamenta un Padomes 2004.gada 27.oktobra Regula Nr.2006/2004 par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā (turpmāk – Regula 2006/2004 EK), kura nosaka darbības, kas veicamas, lai veiksmīgāk novērstu pārrobežu patērētāju tiesību pārkāpumus. Piemēram, kad vienas ES

Dalībvalsts uzņēmums izdara patērētāju tiesību pārkāpumu citā ES Dalībvalstī. 2009.gadā administratīvās sadarbības jomā ir veikti 9 pasākumi.

PTAC Saņemtie lūgumi veikt darbības pārkāpumu novēršanai:

No Igaunijas un Norvēģijas kompetentajām iestādēm saņemti lūgumi novērst normatīvo aktu pārkāpumus AS „Air Baltic Corporation” mājas lapā www.airbaltic.com attiecībā uz patērētāja izvēles nenodrošināšanu attiecībā uz papildu pakalpojumu saņemšanu, kā arī informācijas par cenu neatbilstību Eiropas Parlamenta un Padomes regulas Nr.1008/2008 par kopīgiem noteikumiem gaisa pārvadājumu pakalpojumu sniegšanai (turpmāk – Regula 1008/2008) Kopienā 23.panta prasībām. Par abiem jautājumiem PTAC ir pieņēmis lēmumus, kuriem patlaban tiek veikta piespiedu izpilde.

PTAC nosūtītie lūgumi citām ES dalībvalstu iestādēm veikt darbības pārkāpumu novēršanai:

Portugāles kompetentajai iestādei nosūtīts lūgums nodrošināt to, lai mājas lapā www.pasalesiq-quiz.com pakalpojuma sniedzējs, kurš reģistrēts Portugālē, īsteno godīgu komercpraksi, jo mājas lapā tika norādīta zemāka cena par mobilā satura pakalpojumiem (1.50 Ls), nekā patērētājam bija jāmaksā patiesībā (1.98 Ls), kā arī izteikts lūgums nodrošināt, lai minētajā mājas lapā tiktu sniegta informācija par pakalpojuma sniedzēju (nosaukums, adrese un kontaktinformācija) atbilstoši Eiropas Parlamenta un Padomes 2000.gada 8.jūnija direktīvai 2000/31/EK par dažiem informācijas sabiedrības pakalpojumu tiesiskiem aspektiem, jo īpaši elektronisko tirdzniecību, iekšējā tirgū (turpmāk – E-komercijas direktīva). Līdz šim Portugāles kompetentā iestāde ir panākusi, ka mājas lapā tiek sniegta patiesa informācija par pakalpojuma cenu, tādējādi novēršot maldinošas komercprakses īstenošanu attiecībā pret Latvijas patērētājiem, pārējās informācijas sniegšana vēl nav nodrošināta.

Zviedrijas kompetentajai iestādei nosūtīts lūgums nodrošināt to, lai mājas lapā www.halens.lv pakalpojuma sniedzējs, kurš reģistrēts Zviedrijā, nodrošina to, ka tajā tiek sniegta informācija par tā adresi, izslēgtu informāciju par to, ka pakalpojuma sniedzējs nav atbildīgs par nepareizu informāciju par precēm, kas ir sniegta mājas lapā, kā arī labotu informāciju par atteikuma tiesībām, kas sniegta nepareizi, jo mājas lapā norādīts, ka patērētājs var izmantot atteikuma tiesības tikai, ja preces nav lietotas un tiek atgrieztas to oriģinālajā iepakojumā, kā arī, ka patērētājam ir jāinformē pakalpojuma sniedzēju par atteikuma iemeslu un patērētājam nav tiesību saņemt atpakaļ par preces nosūtīšanu samaksāto naudas summu. Iepriekš minētais neatbilst E-komercijas un Eiropas Parlamenta un Padomes 1997.gada 20.maija direktīvai Nr.97/7/EK ar patērētāju aizsardzību saistībā ar distances līgumiem (turpmāk – Distances līgumu direktīva). No Zviedrijas kompetentās iestādes saņemta atbilde, ka tā ir uzsākusi lietas izskatīšanu un nosūtījusi uzņēmumam pieprasījumu pārtraukt konstatētos pārkāpumus. Tā kā pārkāpumi līdz šim nav novērsti, tad PTAC par to ir atkārtoti informējis Zviedrijas kompetento iestādi.

Igaunijas kompetentajai iestādei nosūtīts lūgums nodrošināt to, lai mājas lapā www.bonprix.lv, pakalpojuma sniedzējs, kurš reģistrēts Igaunijā, nodrošina to, ka tajā tiek sniegta informācija par pakalpojuma sniedzēja reģistrācijas numuru, kā arī PVN reģistrācijas numuru un adresi, distances līguma glabāšanu un pieejamību, kā arī tiek sniegta pareiza informācija par atteikuma tiesību izmantošanu, jo norādīts, ka atteikuma tiesības patērētājs var izmantot tikai tad, ja prece nav lietota un tiek atgriezta tās oriģinālajā iepakojumā. Atbilde no Igaunijas iestādes vēl nav saņemta.

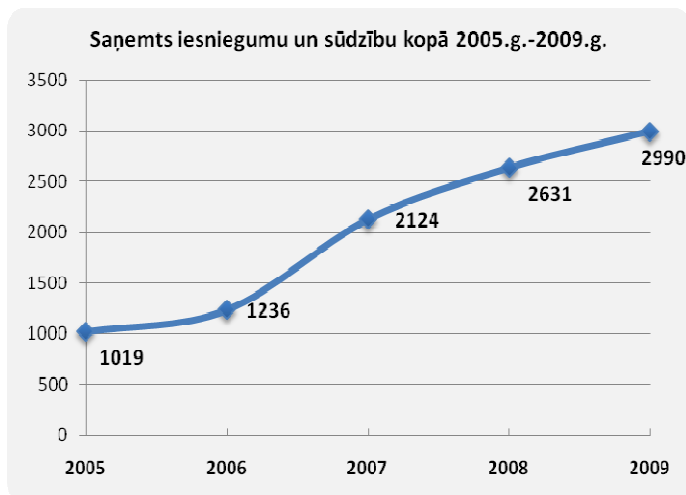
Igaunijas kompetentajai iestādei nosūtīts lūgums nodrošināt to, lai Igaunijā reģistrētais uzņēmums Bakker Holland OU veic godīgu komercpraksi, jo PTAC tika saņemtas vairāku patērētāju sūdzības par to, ka konkrētais uzņēmums informēja patērētājus, ka tie saņems dāvanu, ja tie pasūtīs preces no Bakker Holland OU kataloga, taču, pasūtot preces, atklājās, ka patērētājiem tiek nosūtīta nevis solītā dāvana, bet gan cita dāvana. Uz PTAC pieprasījumu Igaunijas kompetentā iestāde sniedza atbildi, ka Bakker Holland OU atzina savu vainu un paskaidroja, ka viņu Nīderlandē reģistrētais sadarbības partneris saskārās ar negaidītām grūtībām sakarā ar preču piegādēm, kas netika paredzēts, kad patērētājiem tika sniegta informācija par sagaidāmo dāvanu, tādēļ solītās dāvanas tika aizvietotas ar citām – līdzīgām. Saņemot patērētāju sūdzības, uzņēmums solītās dāvanas tomēr piegādāja patērētājiem uz sava rēķina. Tā kā reklāmas kampaņa bija beigusies, Bakker Holland OU apņēmas, ka nākotnē darīs visu, lai patērētājiem tiktu piegādātas solītās dāvanas.

PTAC saņemtie lūgumi par informācijas sniegšanu:

- no Beļģijas kompetentās iestādes tika saņemts lūgums pārbaudīt kāda uzņēmuma atrašanās vietu, kas tika izdarīts, taču netika konstatēts, ka norādītajā adresē tiešām atrodas šis uzņēmums;
- no Lietuvas kompetentās iestādes tika saņem lūgums noskaidrot, vai kāds Latvijā reģistrēts uzņēmums nodarbojas ar mobilā satura pakalpojumu sniegšanu; no Nīderlandes kompetentās iestādes tika saņemts lūgums sniegt viedokli par to, vai PTAC piekrist, ka Ryanair mājas lapā pieļauti vairāki ES normatīvo aktu pārkāpumi - t.i., Regulas 1008/2008 un Padomes Direktīvas 1993.gada 5.aprīļa direktīvas 93/13/EEK par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos (turpmāk - Negodīgu noteikumu direktīva) pārkāpumi.

2.3.3. Patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšana

PTAC iesniegto iesniegumu un sūdzību skaitam par patērētāju tiesību pārkāpumiem katru gadu ir tendence pieaugt, ko apliecina 5 gadu laikā iesniegto sūdzību salīdzinājums (Skatīt attēlu zemāk). 2009.gadā izskatītas 2990 sūdzības, no tām: 2641- Rīgā, 135 - Daugavpils reģionālajā pārvaldē, 120 - Liepājas reģionālajā pārvaldē, 94 - Ventspils reģionālajā pārvaldē.



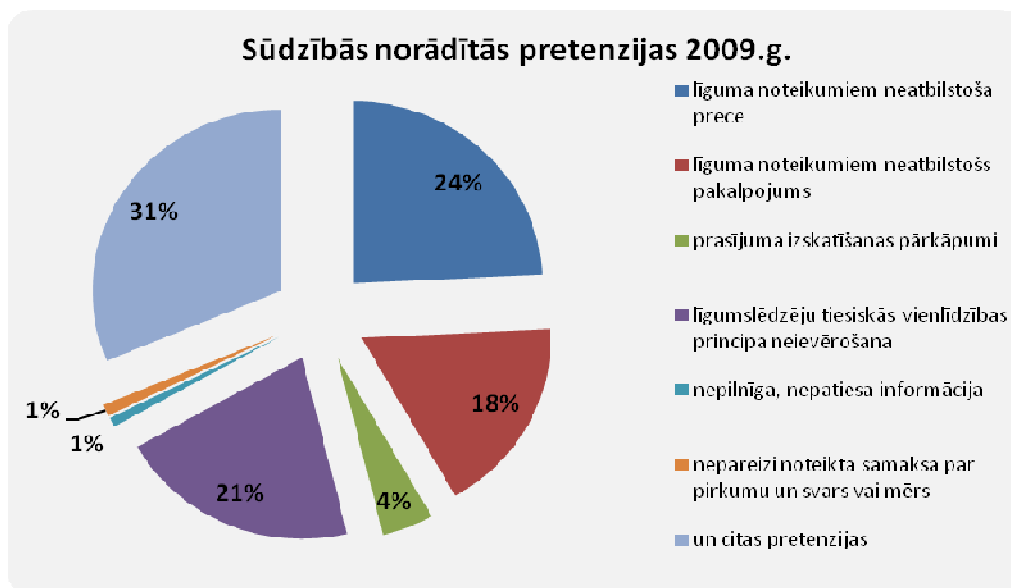
2009.gadā, salīdzinot ar 2008.gadu, iesniegto sūdzību skaits pieaudzis par 359 sūdzībām vai par 14%.

Analizējot saņemtās sūdzības, secināms, ka būtiski mainījies sūdzību raksturs un izskatīšanas gaita. Salīdzinot ar 2008.gadu, par 6% samazinājies sūdzību skaits, kurās izteiktas pretenzijas par preču neatbilstību līguma noteikumiem, kā arī par 22,3% samazinājies sūdzību skaits, kurās izteiktas pretenzijas par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem. Samazinājies arī sūdzībās izteikto pretenziju skaits par prasījumu izskatīšanas pārkāpumiem, bet divkārt pieaudzis sūdzību skaits par dažādām citām problēmām, t.sk., 2009.gadā aktuālas kļuvušas patērētāju sūdzības par daudzdzīvokļu māju nenodošanu ekspluatācijā līgumā paredzētajos termiņos. Tādējādi patērētāji vēlējās lauzt noslēgtos priekšlīgumus par dzīvokļu iegādi un lūdza palīdzību iemaksātās priekšapmaksas atgūšanā. Pieaudzis arī sūdzību skaits, kurās izteiktas pretenzijas par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu noslēgtajos līgumos, tai skaitā komercbanku kreditēšanas līgumos. 2009. gadā, salīdzinot ar 2008. gadu, šādu pretenziju skaits ir pieaudzis par 13%. Sūdzību skaita pieaugums zināmā mērā izskaidrojams ar pārmaiņām nekustamo īpašumu tirgū, kā arī problēmām komercbanku kreditēšanas jomā.

Salīdzinot sūdzībās izteiktās pretenzijas pēc to iesniegšanas vietas, konstatējams, ka Rīgā, atšķirībā no 2008.gada, kad visvairāk sūdzībās bija izteiktas pretenzijas par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem, 2009.gadā visvairāk pretenziju bija par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm, tad seko pretenzijas par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu un pretenzijas par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem. Savukārt, Liepājā, Ventspilī un Daugavpilī daudz lielāks pārsvars bija to sūdzību, kurās patērētāji izteikuši pretenzijas par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm, pakalpojumiem un prasījumu izskatīšanas pārkāpumiem, bet pavisam neliels skaits par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu.

Kopumā saņemtajos iesniegumos izteiktās pretenzijas:

- 771 gadījumā par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm;
- 659 gadījumos par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu;
- 558 gadījumos par sniegtiem līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem;
- 140 gadījumos par prasījuma izskatīšanas pārkāpumiem;
- 27 gadījumos par nepilnīgu informāciju;
- 33 gadījumos par nepareizi noteiktu samaksu, svaru vai mēru;
- 996 gadījumos citas pretenzijas.



Analizējot sūdzības par precēm un pakalpojumiem, jāsecina, ka jau vairākus gadus visvairāk saņemts sūdzību par līguma noteikumiem neatbilstošiem apaviem, mobilajiem telefoniem un elektroprecēm, elektroniskajiem sakariem, īri un komunālajiem pakalpojumiem, avio un būvniecības pakalpojumiem. Šogad gandrīz divkārt pieaudzis sūdzību skaits par dzīvokļiem un mājām. 2009.gadā, salīdzinot ar pagājušo gadu, divkārt pieaudzis sūdzību skaits, kurās izteiktas citas pretenzijas. Daļā no šīm sūdzībām patērētāji izteikuši pretenzijas par līgumā noteiktajā termiņā nesaņemtām precēm vai pakalpojumiem, t.sk. nenotikušiem koncertiem. Saņemtas sūdzības par to, ka pārdevēji par vairākiem mēnešiem kavējuši māju nodošanas ekspluatācijā termiņus un nepamatoti atsakās patērētājiem atmaksāt par nekustamo īpašumu (dzīvokli) iemaksāto priekšapmaksu. Šajos gadījumos PTAC ir pieņēmis lēmumus, uzdodot pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem par pienākumu atmaksāt patērētājiem naudu.

Sūdzību izskatīšanas rezultāti

Analizējot sūdzību izskatīšanas rezultātus, jāsecina, ka diemžēl ar katru gadu procentuāli samazinās to sūdzību skaits, kuras tiek atrisinātas par labu patērētājiem. Tā 2003. gadā 56,1% no iesniegto sūdzību skaita tika atrisinātas par labu patērētājam, 2004.gadā – 54,1%, 2005.gadā – 50,9%, 2006.gadā – 46,3%, 2007.gadā – 42%, 2008.gadā – 29,4%, bet 2009.gadā rasts pozitīvs risinājums 16% gadījumu un 7% gadījumu pieņemts patērētājiem labvēlīgs lēmums.

Viens no iemesliem šādai tendencei ir tas, ka patērētāji bieži vien vēlas saņemt atpakaļ samaksāto naudu, kā arī zaudējumu atlīdzību, par ko PTAC nav tiesīgs lemt, līdz ar to patērētājiem ir jāvērsas tiesā. Bieži vien uzņēmēji nevēlas izpildīt patērētāju prasības atcelt līgumu un atmaksāt naudu vai veikt preces apmaiņu, savukārt patērētāji nepiekrīt remontam, ko piedāvā uzņēmēji. Ņemot vērā sarežģīto situāciju valstī kopumā, daudziem uzņēmumiem uzsākts maksātnespējas process. Tomēr kā galvenais iemesls sūdzību izskatīšanas efektivitātes pazeminājumam jāmin Administratīvā procesa likuma piemērošana patērētāju strīdos, jo rada liekus birokrātiskus šķēršļus un būtiski paildzina sūdzību izskatīšanas termiņus.

Būtiskas problēmas, risinot individuālās sūdzības bija:

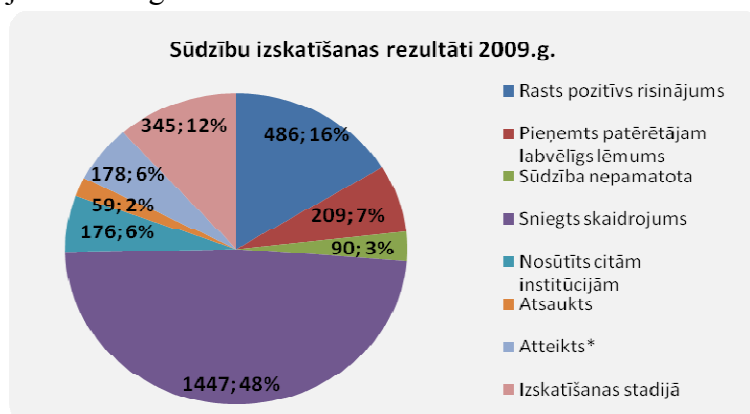
- atsevišķu pārdevēju un pakalpojumu sniedzēju negodprātīga rīcība, kas saistīta ar izvairīšanos no atbilžu sniegšanas normatīvajos aktos noteiktajā termiņā, neatrašanos preču pārdošanas un pakalpojumu sniegšanas vietā, korespondences saņemšanas nenodrošināšanu juridiskajā adresē;
- dažu ekspertīžu veicēju rīcība, kas saistīta ar ekspertīzes veikšanas nenodrošināšanu noteiktajā termiņā un ekspertīzes atzinuma noformēšanas trūkumiem;
- strīdā iesaistīto pušu neatsaucība uz PTAC uzaicinājumu iesniegt viedokļus un pierādījumus lietā.

Veicot sūdzību izskatīšanas termiņa analīzi par 2009.gadu, konstatēts, ka vidējais sūdzību izskatīšanas termiņš ir divi mēneši.

No PTAC 2009. gadā izskatītajām 2990 sūdzībām pozitīvs risinājums patērētājiem rasts 486 lietās, kas sastāda 16% no visām izskatītajām lietām. Patērētājiem labvēlīgi lēmumi pieņemti 209 lietās, kas sastāda 7%. Patērētāju prasības 90 lietās, kas sastādīja 3%, izrādījās nepamatotas, kas pārsvarā bija tāpēc, ka patērētāji prasījuma pieteikumos pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem bija izvirzījuši prasības, kādas saskaņā ar PTAL viņi nav tiesīgi izvirzīt.

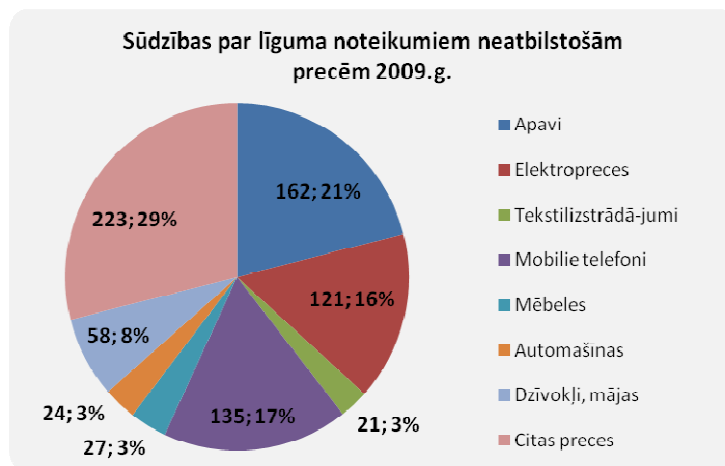
Lielā daļā gadījumu - 1447 sūdzībās (48%) - patērētājiem tika sniegti skaidrojumi. Galvenokārt skaidrojumi sniegti par turpmākajām darbībām, kuras patērētāji vēl nebija veikuši, lai prasījumus pārdevēji vai pakalpojumu sniedzēji varētu izskatīt MK noteikumos Nr.631 „Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu” noteiktajā kārtībā. Skaidrojumi sniegti arī uzņēmumu maksātnespējas gadījumos, iesakot patērētājiem vērsties ar prasību pie tiesas ieceltiem administratoriem. Liels darbs tiek ieguldīts arī sniedzot skaidrojumus par dažādiem ar līgumiem saistītiem jautājumiem, īpaši netaisnīgiem līguma noteikumiem, abu līgumslēdzēju pušu tiesībām un pienākumiem un citiem sarežģītiem juridiskiem jautājumiem.

176 sūdzības (6%) nosūtītas saskaņā ar to piekritību izskatīšanai citām institūcijām. Pārsvarā tās bija sūdzības par neapmierinošu regulējamo sabiedrisko pakalpojumu kvalitāti un dzīvojamo māju apsaimniekotāju rīcību. 59 sūdzības (2%) patērētāji paši atsauca, lūdzot pārtraukt to izskatīšanu, jo starp līgumslēdzējpusēm bija panākta abpusēja vienošanās. 178 sūdzības (6%) PTAC atteica izskatīt, pamatojot, ka iesniedzēji nav uzskatāmi par patērētājiem PTAL izpratnē, un līdz ar to šo iesniegumu izskatīšana nav PTAC kompetencē. 345 sūdzības jeb 12% (tāpat kā iepriekšējā gadā) no visām saņemtajām sūdzībām palika izskatīšanas stadijā uz 2010.gadu.



Sūdzības par precēm

2009.gadā par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm PTAC saņēma un izskatīja 771 sūdzību, no tām 21% ir par apaviem, 17% - par mobilajiem telefoniem.

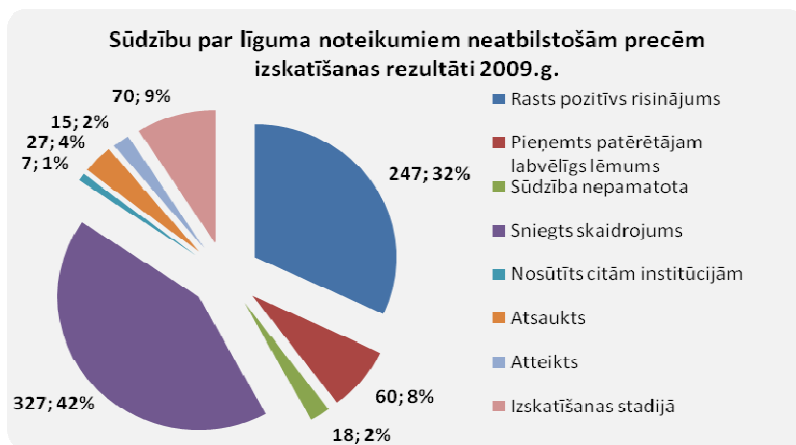


Laika posmā no 2003.gada līdz 2006.gadam visvairāk sūdzību bija par iegādātiem līguma noteikumiem neatbilstošiem apaviem, bet 2007. un 2008. gadā visvairāk sūdzības iesniegtas par elektroprecēm un mobilajiem telefoniem. 2009.gadā visvairāk sūdzību bija saņemtas par apaviem, tad seko sūdzības par mobilajiem telefoniem, elektroprecēm, dzīvokļiem un mājām, kā arī par citām dažādām precēm. Rīgā visvairāk sūdzības bija saņemtas par citām precēm, apaviem, mobilajiem telefoniem, elektroprecēm, dzīvokļiem un mājām, taču PTAC Liepājas, Ventspils un Daugavpils reģionālajās pārvaldēs visvairāk sūdzības iesniegtas par elektroprecēm un mobilajiem telefoniem, tad seko sūdzības par apaviem. 2009.gadā, salīdzinot ar 2008. gadu, PTAC kopumā par 6% samazinājies sūdzību skaits par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm. Samazinājies sūdzību skaits par elektroprecēm un mobilajiem telefoniem, taču pieaudzis sūdzību skaits par apaviem un gandrīz divkārtšojies sūdzību skaits par dzīvokļiem un mājām.

Vērtējot sūdzībās minētās prasības par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm, pārsvarā patērētāji prasījuma pieteikumos izvēlējās prasību, lai pārdevējs par iegādāto preci atmaksā samaksāto naudu vai to samaina pret tādu pašu vai citu preci, un tikai neliela daļa patērētāju izvēlējušies, lai precēm tiktu veikts remonts. Savukārt sūdzībās par līguma noteikumiem neatbilstošiem dzīvokļiem un mājām patērētāji izvirzīja prasību novērst radušos defektus. Konfliktsituācijas starp patērētāju un pārdevēju bieži vien radās arī par to, vai prece pēc tās iesniegšanas kopā ar prasību pārdevējam līdz ekspertīzes veikšanai bija vai nebija salabota bez patērētāja piekrišanas. Iesniegtajās sūdzībās patērētāji izteikuši pretenzijas arī par pārdevēju rīcību saistībā ar prasījuma pieteikumu pieņemšanas un izskatīšanas kārtības neievērošanu, piemēram, ka patērētājam nav sniegta atbilde noteiktajā termiņā, nav sniegts prasības izpildes atteikuma pamatojums vai atbilde nav sniegta vispār, vai prasība nav izpildīta noteiktajā termiņā pēc ekspertīzes atzinuma, no kura izriet patērētāja viedokļa pamatotība, iesniegšanas pārdevējam. Par šiem pārkāpumiem, nepieciešamības gadījumā, PTAC pieņēma lēmumu uzsākt lietvedību administratīvo pārkāpumu lietās pret pārdevēju, un vainīgā persona tika saukta pie administratīvās atbildības likumā noteiktajā

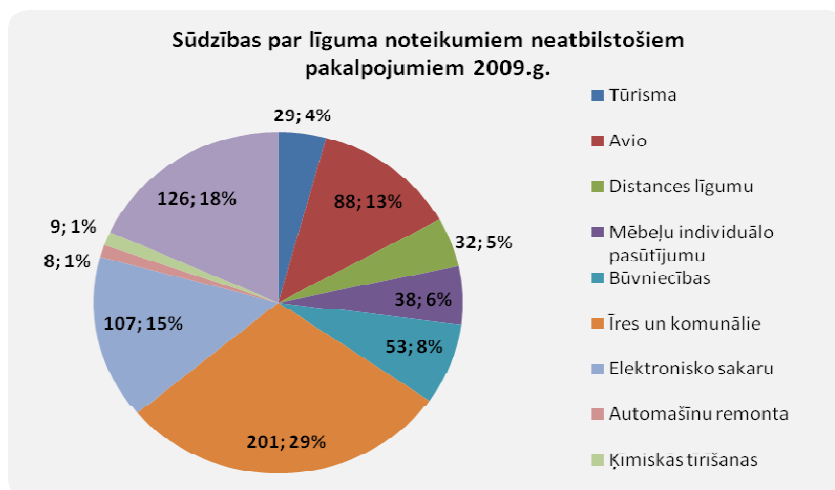
kārtībā.

Analizējot iesniegto 771 sūdzību par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm izskatīšanas rezultātus, konstatēts, ka:



Sūdzības par pakalpojumiem

2009.gadā par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem PTAC saņēma un izskatīja 558 sūdzības.

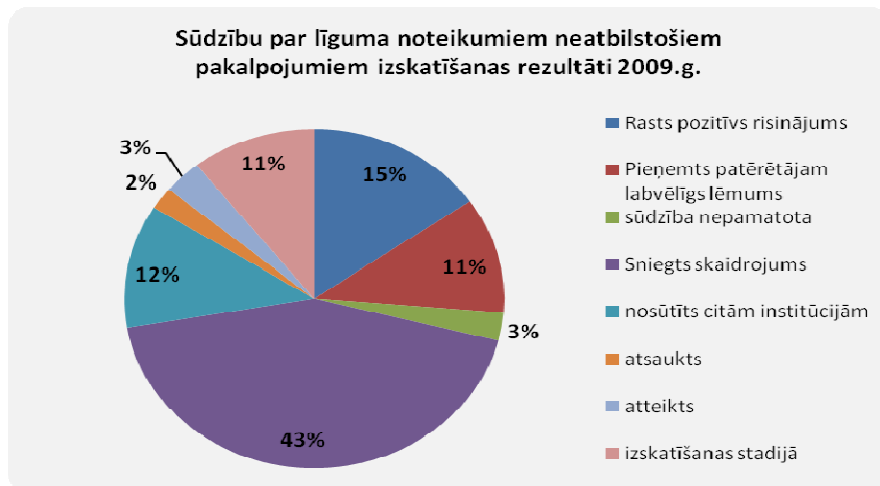


2009.gadā Rīgā visvairāk sūdzības saņemtas par īres un komunālajiem pakalpojumiem, avio, elektronisko sakaru un būvniecības pakalpojumiem. Liepājas, Ventspils un Daugavpils reģionālajās pārvaldēs visvairāk sūdzību saņemts par elektronisko sakaru pakalpojumiem, īres un komunālajiem pakalpojumiem un distances līgumu pakalpojumiem. Savukārt, salīdzinot ar 2008.gadu, 2009.gadā PTAC kopumā par pakalpojumiem saņemto sūdzību skaits ir samazinājies par 22,3%, taču, analizējot pa atsevišķām pakalpojumu grupām, 2009.gadā, salīdzinot ar 2008.gadu, par 69% palielinājies sūdzību skaits par elektronisko sakaru pakalpojumiem, par 17% palielinājies sūdzību skaits par īres un komunālajiem pakalpojumiem un par 19% pieaudzis sūdzību skaits par distances līgumu pakalpojumiem, bet samazinājies sūdzību skaits par būvniecības, tūrisma, automašīnu remonta un avio pakalpojumiem.

Analizējot iesniegto 558 sūdzību par saņemtiem līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem izskatīšanas rezultātus, konstatēts, ka:

- 85 gadījumos rasts pozitīvs risinājums patērētājiem;

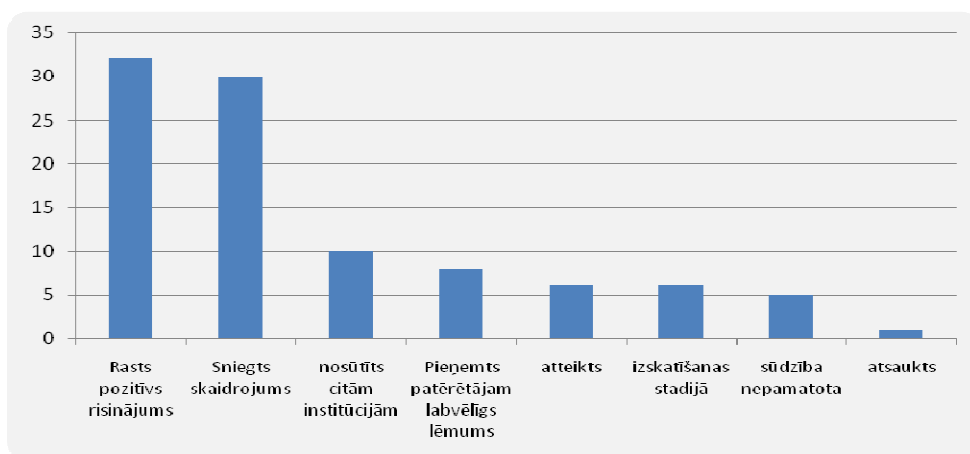
- 62 gadījumos pieņemts labvēlīgs lēmums patērētājiem;
- 15 gadījumos patērētāju pretenzijas izrādījās nepamatotas;
- 241 gadījumā sniegts skaidrojums par patērētāju turpmāko rīcību;
- 66 gadījumos sūdzības pārsūtītas citām institūcijām;
- 12 gadījumos patērētāji sūdzības atsaukuši;
- 18 gadījumos PTAC atteicis izskatīt sūdzības;
- 59 sūdzības palikušas izskatīšanā uz 2010.gadu.



Turpmāk sniegta detalizētāka sūdzību analīze par dažiem pakalpojumu veidiem.

Sūdzības par elektronisko sakaru pakalpojumiem

2009.gadā PTAC saņēmis 98 sūdzības par elektronisko sakaru pakalpojumiem, no tām 69 - Rīgā, 24 - Liepājas, 3 - Ventspils un 2 - Daugavpils reģionālajās pārvaldēs. Salīdzinot ar 2008.gadu, PTAC izskatīto sūdzību skaits ir pieaudzis par 69 %. Vislielākais sūdzību skaita pieaugums bija Liepājā un Rīgā, bet Daugavpilī un Ventspilī to skaits nav būtiski mainījies. Analizējot sūdzību izskatīšanas rezultātus, konstatēts, ka no saņemtajām sūdzībām 32 gadījumos rasts pozitīvs risinājums, 8 gadījumos pieņemts labvēlīgs lēmums, 5 gadījumos sūdzības bijušas nepamatotas, 30 gadījumos sniegts skaidrojums, 10 gadījumos sūdzības pārsūtītas izskatīšanai citām institūcijām, 1 gadījumā sūdzība atsaukta, 6 gadījumos ir atteikts izskatīt sūdzību, 6 sūdzības palikušas izskatīšanā uz 2010.gadu.



Vērtējot sūdzības par elektronisko sakaru pakalpojumiem, lielākajā daļā sūdzību-34% gadījumu patērētāji ir izteikuši pretenzijas par saņemto elektronisko pakalpojumu kvalitāti, piemēram, nav saņemti pakalpojumi, interneta ātrums neatbilst līgumā solītajam u.c., līdz ar to vairums patērētāju pieprasīja līgumu par elektronisko sakaru pakalpojumiem laušanu. Gadījumos, kad bija tikai strīds par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti, PTAC pārsūtīja sūdzības izskatīšanai pēc piekritības Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijai. 30% gadījumu patērētāji izteikuši pretenzijas, kas saistītas ar dažādiem jautājumiem par noslēgtajiem līgumiem. Tā kā 2009.gadā mainījās pievienotās vērtības nodokļa likmes, tad elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēji paaugstināja abonēšanas maksu, līdz ar to patērētāji bija neapmierināti un vēlējās atteikties no pakalpojumiem, laužot noslēgtos līgumus. Dažās sūdzībās patērētāji izteikuši pretenzijas par nepamatotu līgumsodu piemērošanu, 22% gadījumu patērētāji izteikuši pretenzijas par nepamatoti izrakstītiem rēķiniem.

Sūdzības par īri un komunālajiem pakalpojumiem

2009.gadā PTAC saņēmis 97 sūdzības par īri un komunālajiem pakalpojumiem, no tām - 14 kolektīvās sūdzības. No visām sūdzībām 14 sūdzības tika iesniegtas Liepājas, Ventspils un Daugavpils reģionālajās pārvaldēs.

2008.gadā saņemtas 83 sūdzības, no tām 6 kolektīvās sūdzības. Salīdzinot ar 2008.gadu, 2009.gadā patērētāju sūdzību skaits par īri un komunālajiem pakalpojumiem ir palielinājies par 17%.

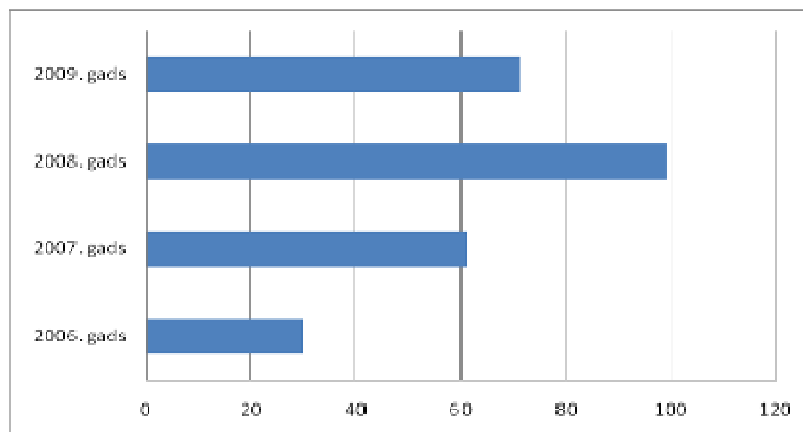
Analizējot sūdzību izskatīšanas rezultātus, konstatēts, ka 56 gadījumos sniegts skaidrojums, 33 gadījumos sūdzības nosūtītas citām institūcijām, 3 gadījumos atteikts sūdzības izskatīt, 5 sūdzības palikušas izskatīšanas stadijā uz 2010.gadu.

Sūdzību skaits galvenokārt palielinājies saistībā ar dzīvokļu īpašnieku un īrnieku neapmierinātību par dzīvojamās mājas apsaimniekošanu vai to pārvaldīšanu, nepamatoti paaugstinātām apsaimniekošanas vai īres maksām, dzīvojamo māju nepieslēgšanu apkures sistēmai, ūdens zudumu sadali starp mājas iedzīvotājiem, par apsaimniekotāju maiņu, par tiesībām saņemt no mājas apsaimniekotājiem vai mājas īpašniekiem pilnīgu informāciju par pakalpojumu vai pakalpojumu cenu, patērētājiem piedāvāto namu apsaimniekošanas vai īres līgumu izvērtēšanu. Dzīvokļu īpašniekiem tika sniegti skaidrojumi par dzīvokļu īpašnieku kooperatīvo sabiedrību un dzīvokļu īpašnieku biedrību pārraudzībā esošo māju apsaimniekošanu.

Sūdzības par īres, komunālo maksājumu un apsaimniekošanas jautājumiem tika pārsūtītas izskatīšanai Rīgas pilsētas īres valdei vai attiecīgajām pašvaldībām. Savukārt, sūdzības par regulējamiem pakalpojumiem, kas saistītas ar siltuma enerģijas, dabas gāzes, elektroenerģijas un ūdens patēriņa jautājumiem, tika pārsūtītas Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijai vai attiecīgo pašvaldību Sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem.

Sūdzības par avio pakalpojumiem

2009.gadā PTAC izskatīja 71 avio pasažieru sūdzību, no kurām 44 par Latvijā reģistrētajām aviokompānijām, savukārt 27 par citu valstu aviokompānijām. Kopumā, salīdzinot ar 2008.gadu, sūdzību skaits par avio pakalpojumiem ir samazinājies par 28%.

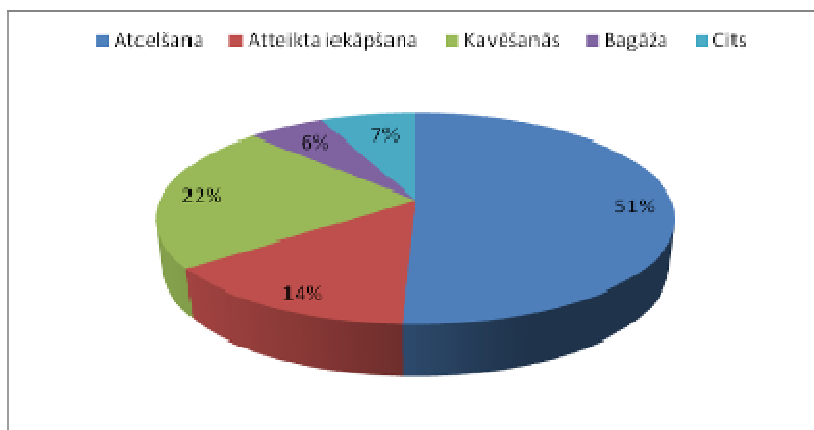


Sūdzības par avio pakalpojumiem

Sūdzību skaita samazinājums varētu tikt skaidrots ar to, ka visā Eiropas Savienībā tiek organizēti pasākumi, kuru laikā cilvēki tiek informēti par viņu tiesībām, tai skaitā, avio pasažieru tiesībām, kā arī valstu nacionālās uzraudzības iestādes, kas uzrauga *Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (EK) 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr.295/91* (turpmāk – *Regula*) noteikto normu ievērošanu, aktīvi darbojas, lai netiktu pārkāptas pasažieru tiesības. Tā rezultātā aviokompānijas tomēr ir spiestas ievērot *Regulā* noteiktās pasažieru tiesības, kaut gan vēl joprojām, izskatot pasažieru sūdzības, tiek konstatēti pārkāpumi no aviokompāniju puses.

Analizējot sūdzību par avio pakalpojumiem izskatīšanas rezultātus, konstatēts, ka 10 gadījumos rasts pozitīvs risinājums, 1 gadījumā pieņemts avio pasažieriem labvēlīgs lēmums, 1 gadījumā sūdzība izrādījusies nepamatota, 34 gadījumos sniegts skaidrojums, 15 gadījumos sūdzības nosūtītas citām institūcijām, 10 sūdzības palikušas izskatīšanas stadijā uz 2010.gadu.

2009.gadā visvairāk sūdzību, tas ir, 51% no visām sūdzībām par avio pakalpojumiem, izskatīts saistībā ar lidojumu atcelšanu. Tas skaidrojams ar to, ka šādos gadījumos pasažieriem tiek nodarīti zaudējumi, kuru atlīdzība paredzēta *Regulā*, tas ir, kompensācijas izmaksa atkarībā no atceltā lidojuma attāluma.



Aviopasažieru sūdzību būtība

Otrs lielākais skaits – 22% sūdzību saņemts saistībā ar lidojumu kavēšanos. Tas skaidrojams ar to, ka pasažieri bieži lidojumu kavēšanās dēļ nokavē savienojošos lidojumus vai svarīgas tikšanās, kā rezultātā rodas zaudējumi, kuru atlīdzināšana tiek pieprasīta aviokompānijām. Šajā gadījumā gan jānorāda, ka PTAC nav tiesīgs lemt par nodarītajiem zaudējumiem, to atlīdzības apmēru vai pamatotību, līdz ar to pasažieri tiek informēti, ka par zaudējumu atlīdzību ir jāvērsas tiesā vispārējā civiltiesiskajā kārtībā.

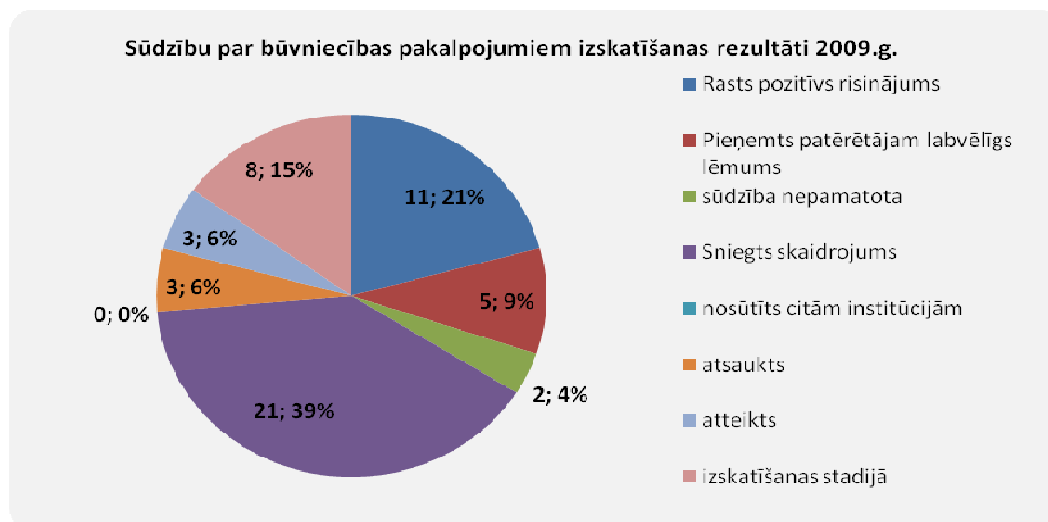
Vismazāk sūdzības 2009. gadā saņemtas par bagāžas kavēšanos, sabojāšanu vai nozaudēšanu, kas nozīmē, ka aviokompānijas pasažieriem sniedz atbildes uz sūdzībām par zaudējumu atlīdzināšanu, jo PTAC kompetencē ir palīdzēt pasažieriem iegūt atbildi no aviokompānijām, ja tās atbildi uz pasažiera sūdzību nav sniegušas.

No visām saņemtajām sūdzībām par avio pakalpojumiem 15 tika pārsūtītas citām Eiropas Savienības valstu atbildīgajām institūcijām. Sūdzības tiek pārsūtītas gadījumos, kad pārkāpums ir noticis citā dalībvalstī, un attiecīgi konkrētās dalībvalsts kompetencē ir izskatīt sūdzību un novērst pārkāpumu, ja tāds tiek konstatēts.

Sūdzības par būvniecības pakalpojumiem

2009.gadā par būvniecības pakalpojumiem PTAC saņēmis 53 sūdzības, no tām 51 sūdzība PTAC centrālajā iestādē Rīgā, 1 sūdzība Ventspils reģionālajā pārvaldē un 1 sūdzība Liepājas reģionālajā pārvaldē. No visām PTAC saņemtajām sūdzībām 5 gadījumos ir pieņemti lēmumi, uzdodot par pienākumu izpildīt prasību, 2 gadījumos sūdzības bija nepamatotas, 3 lietas tika atsauktas un 3 lietās atteikts izskatīt sūdzību, 8 lietas palika izskatīšanā uz 2010.gadu, bet 11 gadījumos tika rasts pozitīvs lietas risinājums un 21 gadījumā PTAC sniedza palīdzību ar padomu, paskaidrojot tālāku lietas risinājumu, kas būtiski palīdzēja patērētājiem ātrāk reaģēt uz notiekošo būvniecības nozarē, tas ir, veikt ekspertīzi vai vērsties tiesā.

Analizējot saņemtās sūdzības, vērojama tendence, ka patērētāji ir neapmierināti ne tikai ar būvniecības pakalpojumu zemo kvalitāti, bet arī ar cenu, kas novērojama tieši nekustamo īpašumu tirgū. Salīdzinājumā ar 2008.gadu, kad sūdzības par būvniecības pakalpojumiem sastādīja 19%, tad 2009.gadā sūdzības par būvniecības pakalpojumiem bija samazinājušās uz pusi, kas procentuāli sastāda 9,5% no visu sūdzību skaita par pakalpojumiem. Tas norāda to, ka sakarā ar valstī notiekošo ekonomisko procesu, patērētāji ir kļuvuši apdomīgāki, vairāk sākuši analizēt savas materiālās spējas, pieņemot svarīgu lēmumu, iegādāties vai neiegādāties nekustamo īpašumu, veikt būvniecības remonta darbus vai pasūtīt izgatavot jaunus logus vai durvis. Visvairāk pretenzijas bija par logu un durvju izgatavošanas un to montāžas darbu kvalitāti. Tāpat sūdzības bija par jaunbūvju un dzīvokļu būvniecības zemo kvalitāti, laicīgi nenovērstiem defektiem, termiņā nepabeigtu būvniecību vai arī par radušos strīdu sakarā ar būvniecības izmaksām būvniecības procesa gaitā. Tāpat 2009.gadā bija vērojama tendence, ka ne vienmēr patērētāji vēlējās piekrist uzņēmuma piedāvājumam veikt remontu vai novērst radušos būvniecības defektus, visbiežāk tika pieprasīts atgriezt naudu vai papildus saņemt radušos zaudējumu atlīdzību, par ko PTAC nav tiesīgs lemt, līdz ar to patērētājiem tika skaidrots, ka jāvērsas tiesā.



Sūdzības par mēbeļu individuālo pasūtījumu pakalpojumiem

2009.gadā PTAC saņēmis 38 sūdzības par mēbeļu individuālo pasūtījumu pakalpojumiem, tai skaitā Liepājas un Ventspils reģionālajās pārvaldēs kopā saņemtas 4 sūdzības. Salīdzinot ar 2008.gadu, patērētāju sūdzību skaits par mēbeļu individuālo pasūtījumu pakalpojumiem 2009.gadā samazinājies par 27%.

Analizējot sūdzību izskatīšanas rezultātus, konstatēts, ka no saņemtajām sūdzībām 4 gadījumos rasts pozitīvs risinājums, 15 gadījumos pieņemts patērētājam labvēlīgs lēmums, 1 gadījumā sūdzība nepamatota, 1 gadījumā sūdzība pārsūtīta citai institūcijai, 13 gadījumos sniegts skaidrojums, 2 gadījumos sūdzības ir atsauktas, 2 sūdzības palikušas izskatīšanas stadijā uz 2010.gadu.

Visvairāk sūdzībās izteiktas pretenzijas, ka mēbeles nav saņemtas vai uzstādītas pilnībā. Daudzos iesniegumos patērētāji norādīja, ka pakalpojuma sniedzējs saskaņā ar noslēgto līgumu nepilda savas saistības un nesniedz patērētājiem pakalpojumu noteiktajā termiņā. Šādos gadījumos patērētāji lūdza PTAC palīdzību.

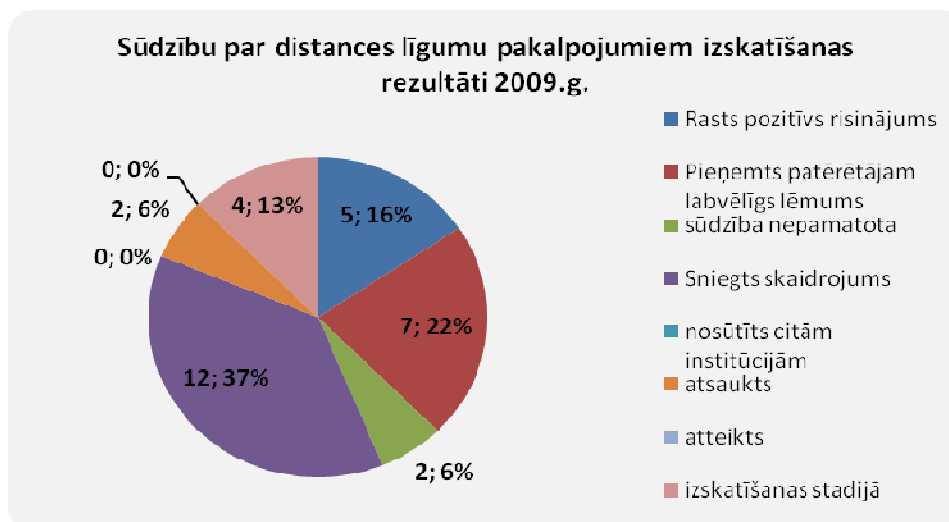
Izskatot 2009.gada sūdzības, tika konstatēts, ka patērētāji sūdzībās lūdz izskatīt jautājumu arī par papildus zaudējumu atlīdzību, kas radušies pakalpojuma sniedzēja darbības vai bezdarbības rezultātā, uzstādot pasūtītās mēbeles. Šajos gadījumos patērētājiem tika ieteikts vērsties ar prasību tiesā.

Izskatot sūdzības, bieži vien līgumos nav atrunāts līguma priekšmets, nav pievienotas tāmes vai arī nav pievienots mēbeļu izgatavošanas projekts, kas apgrūtina sūdzību izskatīšanu pēc būtības.

Vērtējot sūdzības, tika konstatēts, ka sūdzībās patērētāji pārsvarā izvirza prasību, lai pakalpojuma sniedzējs atmaksā naudu, un tikai neliela daļa pieprasa veikt mēbelēm remontu vai mēbeļu apmaiņu.

Sūdzības par distances līgumu pakalpojumiem

2009.gadā PTAC saņēmis 32 sūdzības par distances līgumu pakalpojumiem. No visām saņemtajām sūdzībām 7 gadījumos izdoti labvēlīgi lēmumi, 5 gadījumos tika rasts pozitīvs risinājums, 2 gadījumos sūdzības atsauktas, 12 gadījumos sniegts skaidrojums, par nepamatotām atzītas 2 sūdzības, 4 sūdzības palikušas izskatīšanas stadijā uz 2010.gadu. Salīdzinājumā ar 2008.gadu, iesniegto sūdzību skaits par distances līgumu pakalpojumiem 2009.gadā ir palielinājies par 19%.



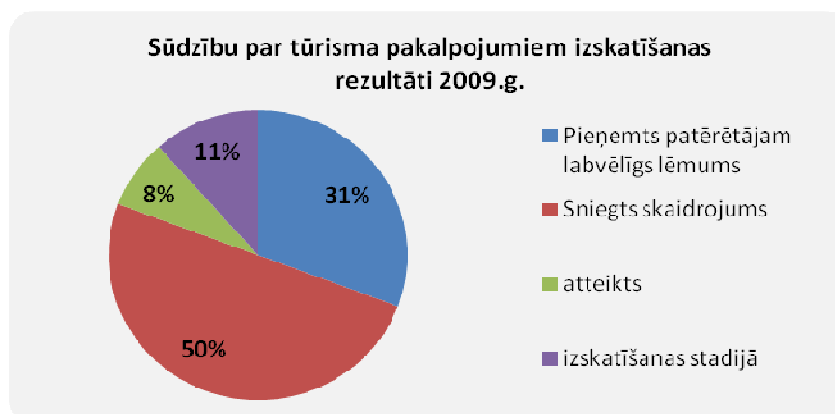
Vairākums patērētāju sūdzējušies par to, ka ar interneta starpniecību pasūtītās un apmaksātās preces termiņā nav piegādātas, pārdevēji vai pakalpojuma sniedzēji atsaka patērētājiem iespēju izmantot atteikuma tiesības.

Sūdzības par tūrisma pakalpojumiem

2009.gadā PTAC saņēmis 26 sūdzības par tūrisma pakalpojumiem, t.sk., 3 bija kolektīvās sūdzības. Visas sūdzības izskatīšanai patērētāji iesnieguši Rīgā.

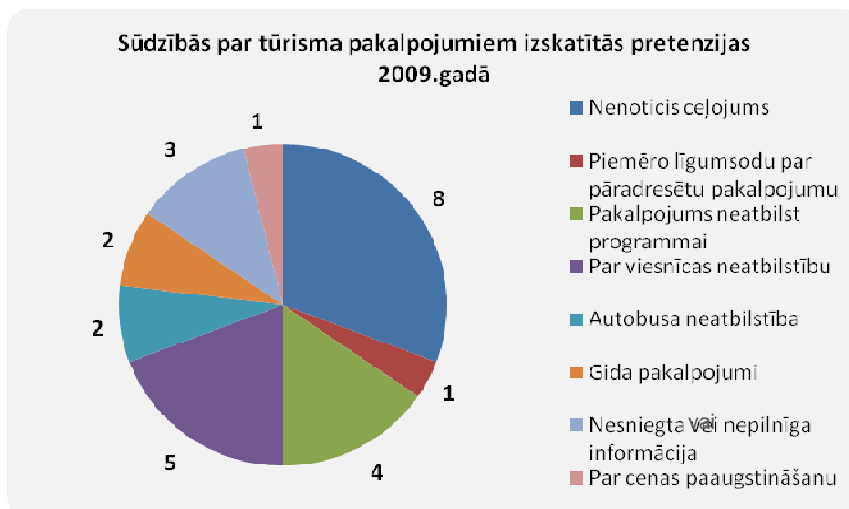
Salīdzinājumā ar 2008.gadu, patērētāju sūdzību skaits 2009.gadā par tūrisma pakalpojumiem ir samazinājies vairāk nekā divas reizes. Šāda tendence varētu būt skaidrojama ar to, ka samazinājies tūrisma pakalpojumu pieprasījums kopumā, ņemot vērā iedzīvotāju materiālā stāvokļa pasliktināšanos saistībā ar ekonomisko situāciju valstī kopumā.

Izskatot minētās 26 sūdzības, 8 gadījumos pieņemts patērētājam labvēlīgs lēmums, 13 gadījumos sniegts skaidrojums patērētājiem par viņu turpmāko rīcību, 2 gadījumos iesniedzējiem atteikts sūdzības izskatīt, 3 sūdzības palikušas izskatīšanas stadijā uz 2010.gadu.

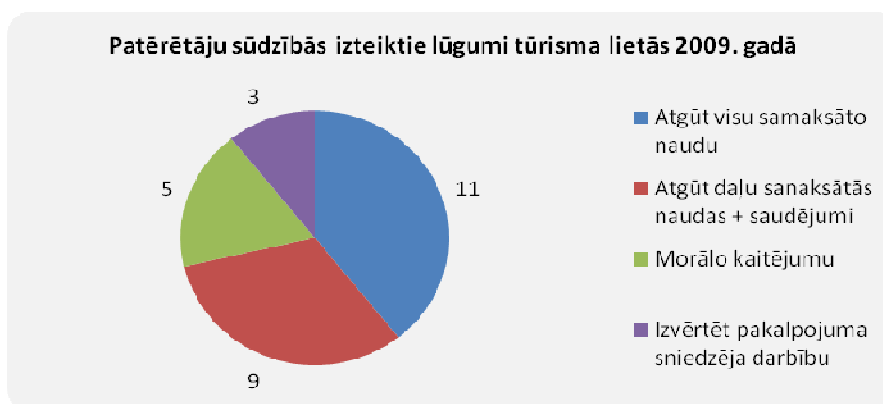


No visām iesniegtajām sūdzībām patērētāji izteikuši pretenzijas – 8 gadījumos par to, ka tūrisma pakalpojumi nav notikuši un netiek atmaksāta atpakaļ visa samaksātā nauda vai avansa maksājums, 5 gadījumos sūdzības ir par viesnīcas neatbilstību noslēgtajam līgumam, 4 gadījumos, ka ekskursijas un citi pasākumi nenotiek tā, kā tas paredzēts pakalpojumu programmā, 3 gadījumos par informācijas nesniegšanu vai nepilnīgas informācijas sniegšanu par nepieciešamajiem dokumentiem, izlidošanas, ielidošanas laikiem un vīzām, 2 gadījumos

par autobusa neatbilstību solītajam, 2 gadījumos par gida pakalpojumiem, 1 gadījumā sūdzība ir par to, ka patērētājs pāradresē pakalpojumu citai personai, un firma ietur līgumsodu, 1 gadījumā pretenzijas ir par pakalpojuma cenas paaugstināšanu.



Savās sūdzībās patērētāji lūdza palīdzību atgūt pilnu vai daļēju ceļojuma summu, kā arī atlīdzināt radušos zaudējumus. 11 sūdzībās patērētāji lūdza palīdzību atgūt visu summu par nenotikušu ceļojumu, 9 sūdzībās vēlējās atgūt daļu par samaksāto un sniegto pakalpojumu kā arī radušos zaudējumus, 5 sūdzībās vēlas piedzīt kompensāciju par radīto morālo kaitējumu, savukārt 3 gadījumos patērētāji vēlas, lai PTAC izvērtē pakalpojuma kvalitāti un atbilstību līguma noteikumiem.



Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 25.pantā noteikta PTAC kompetence. PTAC kompetencē neietilpst aprēķināt radušos zaudējumus un morālo kaitējumu, līdz ar to 2009.gadā daudzās sūdzībās patērētājiem sniegts skaidrojums par to, ka saistībā ar morālo kaitējumu un zaudējumu aprēķināšanu patērētājiem ir tiesības vērsties tiesā vispārējā civiltiesiskajā kārtībā. Līdz ar to ir maz tādu gadījumu, kad panākts patērētājam labvēlīgs risinājums. Patērētājam labvēlīgs lēmums pieņemts gadījumos, kad iegādātais ceļojums nav vispār noticis, un uzņēmums atsakās atmaksāt naudu.

PTAC 2009.gadā saņēma sūdzības par tūrisma pakalpojuma sniedzēju, kura darbībā PTAC saskatīja krāpnieciskas darbības. PTAC lietas materiālus par iespējamu noziedzīgu nodarījumu izdarīšanu pārsūtīja izvērtēšanai Rīgas pilsētas galvenās policijas pārvaldes Kriminālpolicijas pārvaldei.

2.3.4. Patērētāju konsultēšana

2010.gadā sniegtas 54542 konsultācijas patērētājiem, kas ir gandrīz 2 reizes vairāk nekā 2008.gadā.

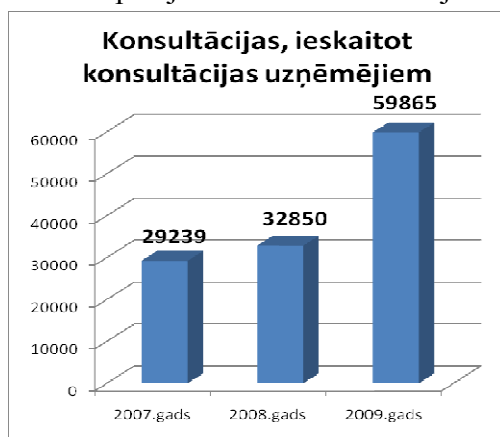
2009.gada janvārī Daugavpils reģionālajā pārvaldē tika izveidots *PTAC zvanu centrs*, kurš telefoniski konsultē visas Latvijas patērētājus. Vienlaicīgi pa tālruni konsultē 3 darbinieki, līdz ar to, salīdzinot ar 2008.gadu, kurā sniegtas 32850 konsultācijas, 2009.gadā sniegto konsultāciju skaits palielinājies gandrīz divas reizes, turklāt šobrīd vairs nav saņemtas iedzīvotāju sūdzības par to, ka PTAC nav iespējams sazināties. Konsultāciju pieejamība telefoniski gan dod patērētājiem iespēju ātrāk saņemt nepieciešamo padomu, gan palīdz preventīvi novērst patērētāju tiesību pārkāpumus un normatīvo aktu prasību neievērošanu. Pēc datu apkopošanas secināts, ka pēc zvanu centra izveidošanas, konsultāciju skaits ir pieaudzis gandrīz 10 reizes.

Visvairāk patērētāji interesējas par šādiem jautājumiem:

- kā rīkoties, ja iegādāta nekvalitatīva prece vai saņemts neatbilstošs pakalpojums;
- kādas ir patērētāju tiesības konkrētajās situācijās;
- jautājumi par precēm (apaviem, mobilajiem telefoniem, elektroprecēm) un pakalpojumiem (kreditēšana, īre un komunālie pakalpojumi, elektronisko sakaru pakalpojumi).

Daudzi patērētāji interesējas arī par jautājumiem, kas nav tiešā PTAC kompetencē, īpaši par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti, pārtikas precēm, apdrošināšanas atlīdzības izmaksām. Pēdējā laikā tiek uzdots arī daudz jautājumu par uzņēmumu maksātnespēju un darbinieku atlaišanu no darba.

2009.gadā būtiski pieauga to patērētāju skaits, kas vēlas saņemt konsultācijas ar e-pasta starpniecību, kas, iespējams, skaidrojams ar to, ka notika Eiropas Komisijas finansēta patērētāju informēšanas kampaņa, kas uzrunāja tieši auditoriju vecumā no 25 – 40 gadiem, kam internets ir visoptimālākais un pieejamākais komunikācijas veids.



Galvenās tēmas, par kurām sniegtas konsultācijas:

- par nepārtikas precēm - 12495;
- par pakalpojumiem - 9021;
- par normatīvajiem aktiem un procedūrām - 34053;
- par līgumiem - 2963;
- par ekspertīzes veicējiem - 2287;
- par citu institūciju kompetences jautājumiem - 5774.

2.3.5. Uzņēmēju konsultēšana un informēšana

2009.gadā PTAC sniedzis konsultācijas 5323 uzņēmumiem par normatīvo aktu piemērošanu preču un pakalpojumu drošuma jomā, tirgus uzraudzībā, patērētāju sūdzību izskatīšanā, kā arī reklāmas, komercprakses un netaisnīgu līgumu noteikumu jomās.

2009. gada uzņēmēju konsultācijas pa attiecīgajām jomām

Konsultāciju saņēmēji, to skaits	Sniegtas konsultācijas un informācija					
	nepārtikas preces	pakalpojumi	līgumi	normatīvie akti, procedūras	citu institūciju kompetences jautājumi	ekspertīzes veicēji
1	2	3	4	5	6	7
Uzņēmēji 5323	1006	1006	91	3665	576	148

Par komercprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzības jautājumiem 2009.gada laikā sniegta 238 konsultācijas uzņēmējiem. Visvairāk sniegto konsultāciju skaits saistīts ar alkoholisko dzērienu reklāmām, speciālajiem piedāvājumiem/akcijām, elektronisko sakaru pakalpojumu jomā īstenoto komercpraksi, iepirkšanos internetā, kā arī dažādiem atsevišķiem Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma un Reklāmas likuma interpretācijas jautājumiem.

2009.gadā PTAC darbinieki lasīja vairākas lekcijas un vadīja seminārus, kā arī izstrādāja vadlīnijas uzņēmējiem par šādām tēmām:

1. Solāriju uzraudzības projekta ietvaros tika organizēts 1 seminārs par prasībām solāriju pakalpojumiem.
2. Rotaļlietu tirgus uzraudzības projekta ietvaros tika organizēts 1 seminārs rotaļlietu tirgotājiem par jauno Rotaļlietu direktīvu.
3. Izstrādātas vadlīnijas par šķiltavu tirgus uzraudzību.
4. Atsevišķos gadījumos organizēti informēšanas pasākumi lielākos tirdzniecības uzņēmumos, konsultējot veikalu darbiniekus un sniedzot atbildes uz jautājumiem, kas saistīti ar patērētāju prasījumu pieteikumu izskatīšanas noteikto kārtību un Patērētāju tiesību aizsardzības likumā noteikto normu piemērošanu un ievērošanu.
5. Sadarbībā ar Elektrotehnikas un elektronikas ražotāju asociāciju seminārā „Primārie mērījumi un gatavu produktu sertificēšana, veicot akreditētus mērījumus un deklarējot elektronikas iekārtas atbilstību elektromagnētiskās savietojamības direktīvai un pamatoti marķējot produktu ar CE zīmi” uzņēmēji tika informēti par prasībām elektromagnētiskajai saderībai un atbilstības novērtēšanai.
6. 2009.gada septembrī sagatavots informatīvais materiāls par prasībām atstarotājiem un par to informēti reklāmas un reprezentācijas līdzekļu izplatīšanas uzņēmumi.
7. Daugavpilī 5 vietējiem uzņēmumiem, kuri realizē preces slēdzot distances līgumus, sniegta prezentācija par distances līgumos ietveramo informāciju, izpildes kārtību un termiņu, atteikuma tiesībām.

2006.gadā Pārejas programmas projekta „Tirgus uzraudzības sistēmas uzlabošana” ietvaros (projekts noslēdzās 2009.gada februārī) tika izstrādātas vadlīnijas uzņēmējiem, ar kurām uzņēmēji var iepazīties PTAC mājas lapas sadaļā „Informācija uzņēmējiem”.

2.3.6. Tirgus uzraudzība

2009.gadā PTAC veica 1912 tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas uzņēmumu pārbaudes, no tām – 1026 pārbaudes un 896 apsekojumi tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas vietās. Pārbauzu ietvaros pārbaudīti 2292 dažādu preču modeļi.

No pārbaudītajiem modeļiem 578 modeļiem jeb 25% konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām.

Preču pārbaudes

Veikto pārbauzu skaits	Rīga
Elektropreces	319
Elektronisko sakaru gala iekārtas	2
Būvizstrādājumi	118
Riteņu transportlīdzekļi	12
Mašīnas	11
Tekstilizstrādājumi	48
Apavu	15
Individuālie aizsardzības līdzekļi	55
Rotaļlietas	124
Bērnu preces	7
Šķiltavas	2
Datorspēles	1
Citas preces	80

Pakalpojumu pārbaudes

Pakalpojums	Veikto pārbauzu skaits
Solāriji	66
Izklaides, sporta pasākumi	38
Citi pakalpojumi	2
Cenu norādīšanas kārtība	121
Svars un mērs	3

2009.gadā ir īstenoti 7 drošuma un atbilstības uzlabošanas projekti, kā arī 3 pakalpojumu drošuma uzlabošanas projekti.

(1) Individuālo aizsardzības līdzekļu atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros realizēti trīs apakšprojekti: dzirdes orgānu aizsardzības līdzekļi, elpošanas orgānu aizsardzības līdzekļi, darba cimdi.

Individuālie aizsardzības līdzekļi ir viena no preču grupām, attiecībā uz kurām jāveic pastiprināta tirgus uzraudzība, jo šie produkti paredzēti, lai pasargātu patērētājus no kādiem riskiem, līdz ar to tie parasti tiek lietoti situācijās, kurās pastāv noteikts risks, piemēram, ķiveres slēpojot. Tādēļ šiem produktiem ir īpaši būtiski, lai tie atbilstu noteiktajām prasībām, pretējā gadījumā jau tā esošie riski var ne tikai netikt novērsti, bet pat dubultoties, piemēram, neatbilstoša ķivere kritiena gadījumā var ne tikai neaizsargāt patērētāja galvu, bet saplīstot vēl radīt papildus ievainojumus.

Šajā jomā tika realizēti 3 apakšprojekti, izvēloties sekojošas preču grupas:

- dzirdes aizsardzības līdzekļi;

- elpošanas aizsardzības līdzekļi;
- aizsargcimdi, kas aizsargā roku vai tās daļu pret dažādiem riska faktoriem.

Tika pievērsta īpaša uzmanība marķējumam un sniegtajai informācijai par precī, kā to nosaka 2003.gada 11.februāra Ministru kabineta noteikumi Nr.74 „*Prasības individuālajiem aizsardzības līdzekļiem, to atbilstības novērtēšanas kārtība un tirgus uzraudzība*” (turpmāk - *Noteikumi 74*), *Preču un pakalpojumu drošuma likums*, *Patērētāju tiesību aizsardzības likums un Latvijas harmonizēto standartu LVS EN 136, LVS EN140, LVS EN141, LVS EN143, LVS EN149, LVS EN405, LVS EN352-1,2,3,4,5,7 prasības*.

Projekta ietvaros kopumā veiktas 22 pārbaudes. Kopā tika pārbaudīti 35 dzirdes un elpošanas ceļu individuālie aizsardzības līdzekļi: 14 dzirdes aizsardzības līdzekļi (12 aizsargaustiņas un 2 ausu ieliktni), 18 elpošanas ceļu aizsardzības līdzekļi (15 respiratori - maskas un 3 filtri maskām), 2 sejas un acu aizsardzības līdzekļi (aizsargbrilles) un 1 komplekts (maska + brilles).

Pārbaudes laikā tika pievērsta liela uzmanība, lai atbilstoša informācija par aizsardzības līdzekli ir patērētājam pieejama un saprotama, kā arī preču marķējuma prasību izpilde, prasību ievērošana atbilstības novērtēšanai, dokumentācijas nodrošinājums un prasību izpildījums.

Apkopojot kontroles rezultātus konstatēts, ka:

- 7 (20% no pārbaudītajiem modeļiem) modeļi nebija marķēti ar CE marķējumu;
- 11 modeļiem (37% no pārbaudītajiem modeļiem) nebija informācijas valsts valodā par to lietošanu (uzglabāšanu, izmantošanu, tīrīšanu, apkopi utt.) saskaņā ar *Noteikumu 74* 57.punkta prasībām;
- 2 modeļiem CE marķējums nav norādīts uz iepakojuma. Tomēr PTAC to neatzina par pārkāpumu, jo pretēji *Noteiktumu 74* prasībām Eiropas Padomes Direktīvas 89/686/EEK 13.panta 2.punkts paredz CE zīmes pievienošanu *IAL* vai *IAL* iepakojumam.

Par konstatētajām neatbilstībām attiecībā pret 3 uzņēmumiem tika pieņemts lēmums uzsākt lietvedību administratīvo pārkāpumu lietā par atbilstības novērtēšanai pakļauto preču nenodrošināšanu ar atbilstības apliecinājumiem vai apstiprinājumiem un to piedāvāšanu vai realizēšanu bez atbilstības apliecinājumiem vai apstiprinājumiem.

5 uzņēmumi nebija nodrošinājuši individuālos aizsardzības līdzekļus ar lietošanas instrukcijām valsts valodā.

Pēc *PTAC* aicinājuma uzņēmumiem veikt brīvprātīgos pasākumus – nodrošināt precī ar lietošanas instrukcijām un noteiktajā termiņā iesūtīt rakstisku informāciju par veiktajām darbībām, visi uzņēmumi pārkāpumus novērsa.

Papildus iepriekš aprakstītajām individuālo aizsardzības līdzekļu pārbaudēm PTAC 14 tirdzniecības uzņēmumos izņēma darba cimdus paraugus, kas aizsargā roku vai tās daļu pret dažādiem riska faktoriem. Rīgā tika izņemti 12 cimdus paraugi, 1 paraugs Liepājas reģionālajā pārvaldē un 1 paraugs Ventspils reģionālajā pārvaldē. Ekspertīžu rezultāti liecina, ka tikai 4 paraugi atbilst noteiktajām prasībām, bet 10 paraugi (71%) ir neatbilstoši. Cimdus paraugiem konstatētas šādas neatbilstības:

- 3 paraugiem ir marķējumam neatbilstošs penetrācijas līmenis (cimdus materiāls uzsūc šķidrumu, piemēram, benzīnu, lai gan marķējumā norādītais aizsardzības līmenis to neparedz);
- 4 paraugiem ir marķējumam neatbilstošs mehāniskās iedarbības aizsardzības

līmenis (pārduršanas un griezējinstrumentu prasības);

- 2 paraugiem ir marķējumam neatbilstošs abrazīvās aizsardzības līmenis;
- 1 paraugam konstatēts paaugstināts hroma VI līmenis, kas var izraisīt nopietnas ādas slimības, alerģiju un iespējams pat veicināt saslimšanu ar vēzi.

Apkopojot IAL projekta rezultātus, var secināt, ka:

- uzņēmēji bieži vien nav informēti par to, ka to piedāvājumā esošās preces ir individuālie aizsardzības līdzekļi, un līdz ar to, šai preču grupai tiek piemērotas speciālas prasības, kas noteiktas *Noteikumos 74*;
- uzņēmēji (vairumtirgotāji un izplatītāji) nepārlicinās par piedāvātās preces atbilstību normatīvo aktu prasībām un nezina savus pienākumus;
- bieži patērētājam paredzētā informācija saistībā ar preces lietošanu nav nodrošināta valsts valodā, jo uzņēmēji to uzskata par nebūtisku.

(2) Bērnu preces un Rotaļlietu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts

Šā projekta galvenais mērķis bija noteikt Latvijas tirgū patērētājiem piedāvāto rotaļlietu atbilstību drošuma būtiskajām prasībām. Tas organizēts sadarbībā ar citām Eiropas Savienības dalībvalstīm, kas piedalījās *Kopīgajā rotaļlietu tirgus uzraudzības projektā (Joint Market Surveillance Action on Toys)*, ko vada starptautiska uzraudzības iestāžu sadarbības organizācija Product Safety Network (PROSAFE).

Saskaņā ar ES *Kopīgā rotaļlietu tirgus uzraudzības projektu* PTAC bija iespējas veikt rotaļlietu testēšanu, piesaistot Eiropas Savienības piešķirtu finansējumu.

Testēšanai izņemto rotaļlietu veidi un paraugu skaits

Rotaļlietu veidi	Paraugu skaits
Putuplasta grīdas saliekamattēli (puzles)	2
Koka, kartona vai plastmasas saliekamattēli (puzles)	3
Lelles	3
Bērnu lelles un lelles ar piederumiem/aksesuāriem	2
Pildītās mīkstās rotaļlietas	5
Nepildītās mīkstās rotaļlietas	1
Rotaļlietas vannai	4
Grabuļi	3
Mīkstās bumbas	2
Citas krāsotās (koka, plastmasas, metāla) rotaļlietas	5
Kopā:	30

No ekspertīzes veikšanai nodotajiem rotaļlietu paraugiem tikai 5 izrādījās atbilstoši normatīvo aktu un būtiskajām drošuma prasībām.

18 neatbilstošajiem rotaļlietu paraugiem laboratorijas slēdzienos norādītas sekojošas neatbilstības un riski:

- rotaļlietas satur vai no tām viegli atdalās sīkas detaļas – aizrīšanās vai nosmakšanas risks;
- rotaļlietu virvju/ auklu veidoto cilpu perimetrs pārsniedz pieļaujamos 380 mm – nožņaugšanās risks.

Būtiskajām prasībām neatbilstošo rotaļlietu paraugu fotoattēli apskatāmi zemāk norādītajā tabulā:

Nr. p.k.	Preces nosaukums	Preces fotoattēls	Preces izcelsme	Konstatētās neatbilstības, bīstamība
1	Krāsains polimērmateriāl a kuģītis „Regenbogenschiffchen”		Ražotājs: P.W. „NINA” Ps.J. A.Jakubowski, 86-005 Biale Blota, ul.Jemiolowa 13 Trzciniec, Polija, woj.kaj.-pom., tel.(052) 3814619 Izplatītājs: SIA “VLV BŪVE”, Baltā ielā 3/9, Rīgā	Aizrīšanās un nosmakšanas risks – atdalās sīkas detaļas (zilais ritenis, sarkanais ritenis un plastmasas detaļas)
2	Velkams pūķis „cause”		Ražotājs: Pgollnest & Kiesel KG, 21514 Güster, Vācija, www.handelshaus-goki.de Izplatītājs: SIA “ORCHID”, Daugavgrīvas ielā 31 k-7, Rīgā	Aizrīšanās un nosmakšanas risks – atdalās sīkas detaļas (smailes uz pūķa muguras)
3	Koka puzzle		Ražots: Ķīnā; Importētājs: ETNA, Ul.Zielona 77/30, 14-200 Ilawa, Polija, Tel.+48 602 275 102, Fax.+48 89 648 67 93, www.etna.ilawa.pl Izplatītājs: SIA „JANUS”, Jēzusbāzņīcas ielā 7a, Rīgā	Savainošanās un aizrīšanās risks – satur sīkas detaļas (skabargas)
4	Koka 45ārker ”Lauku sēta” (Powerset I)		Ražotājs Handelshaus Gollnest & Kiesel KG, Roseburger Straße 30, D-21514 Guster, Vācija Izplatītājs: SIA „PALMAS VEIKALS”, Bruņinieku ielā 22, Rīgā	Aizrīšanās un nosmakšanas risks – atdalās turētājs (puļķītis)
5	Grabulis „Plush rattle toy” „baby mix”		Ražots: Ķīnā; Ražotājs: ALEXIS, ul.Badylarska 21, 02-484 Warszawa, Polija, tel.:+48(22)723 05 40, fax:+48(22)723 05 45, www.alexis.com.pl Izplatītājs: SIA „PALETE”, Avotu ielā 34, Rīgā Izplatītājs: SIA „BALTIJAS TIRGOTAVA”, Elvīras ielā 19, Rīgā	Aizrīšanās un nosmakšanas risks – neizturīgas šuves, kuru dēļ iespējams piekļūt grabulī esošajai sīkajai detaļai (skaņu izraisošajam objektam)
6	Grīdas 45ārker- paklājiņš PUZZLE PODLOGOWE		Ražots Ķīnā; Importētājs ALEXIS II Eim Lukasik Spolka Jawna, ul.Bodylarska 21, Varšava, Polija Izplatītājs: SIA „BALTIJAS TIRGOTAVA”, Elvīras ielā 19, Rīgā	Aizrīšanās un nosmakšanas risks – satur sīkus elementus, kā arī atraujas 45ārķera elementu gabaliņi

7	Rotaļlieta – bungas – My First Musicale		Ražots Ķīnā; Importētājs: F.H.MIDEX Sp.z.o.o. 30-798 Krakow, ul. Christo Botewa 2a, Polija Izplatītājs: SIA „Kalifeks”, Malnavas ielā 15, Rīgā	Aizrīšanās un nosmakšanas risks – satur sīkus elementus (spirāli un citus elementus) Nožņaugšanās risks – bundu aukla (perimetrs – 490 mm) veido cilpu
8	<i>Susan and Aladin™</i> grabulis BABY TOYS		Ražots: Ķīnā Importētājs: SIA „FOBOSS VIENS”, Lizuma ielā 1, Rīgā	Aizrīšanās un nosmakšanas risks – satur sīkas detaļas (bumbiņas), kas trieciena rezultātā atdalās
9	<i>Fun Time®</i> rotaļlietu komplekts vannai „BATHTIME PLAY SET”		Ražotājs: „LUEN FAT METAL & PLASTIC MFY”, Ķīnā Importētājs: SIA firma „LIBRA- I”, Braslas ielā 27, Rīgā	Aizrīšanās un nosmakšanas risks – vienu no rotaļlietas elementiem (vīriņš ar cepuri) bērns ieliekot mutē, patstāvīgi nevar izņemt
10	<i>Simba</i> lelle		Ražota Ķīnā; Importētājs: Simba Toys GmbH & Co. KG, Werkstr. 1, D-90765 Fürth, Vācija, www.simba-dickie.com Izplatītājs: SIA „LIZI”, Rīgas raj., Stopiņu nov., Līči, „Jaunzemgaļi”	Aizrīšanās risks – satur atdalāmus elementus (zilās gumijas), kā arī no lelles svārkciem un blūzes var atrauties līplenta
11	<i>Simba</i> lelle „Dollies”		Ražota Ķīnā; Importētājs: Simba Toys GmbH & Co. KG, Werkstr. 1, D-90765 Fürth, Vācija, www.simba-dickie.com Izplatītājs: SIA „LIZI”, Rīgas raj., Stopiņu nov., Līči, „Jaunzemgaļi”	Aizrīšanās risks – no lelles apģērba var atrauties līplenta
12	Plastmasas rotaļlieta vannai		Ražotājs Canpol, Polija Izplatītājs: SIA KOTRYNA, Salamandras ielā 1, Rīgā	Nosmakšanas risks – rotaļlietas elementus bērns ieliekot mutē, patstāvīgi nevar izņemt
13	Paklājiņš 46ārker „Baby Ono”, 46ārķera46, cyfry 36 szt		Ražots: Taivanā, importētājs: BabyOno, 60-002 Poznań, ul. Kowalewicka 13, Polija, www.babyono.com , www.babyono.pl Izplatītājs: SIA „GLOSK”, Ventspils ielā 4, Rīgā	Aizrīšanās un nosmakšanas risks – satur sīkus elementus, kā arī atraujas puzzles elementu gabaliņi
14	Rotaļlieta ar mūziku 1618/0241000 „Krabis”, „AMUSED BRISKCRAB”		Ražotājs: Sterl. Trd. Co., Ķīna Importētājs: SIA „HALIS”, K. Ulmaņa gatvē 101, Rīgā Izplatītājs: SIA „MAXIMA LATVIJA”, Ķekavas nov., Ķekavas pag., „Abrās”	Apdraudējums bērna dzirdei – rotaļlietas skaņas signāls pārsniedz pieļauto normu Nožņaugšanās risks – aukļa, kas savieno lielo krabi ar mazo krabi pārsniedz pieļaujamās 220 mm

15	Mīkstā rotaļlieta „Begemots”		Izcelsmes valsts Ķīna; importētājs: Maxima LT, UAB Savanoriu pr. 247, LT-02300 Vilnius – 53, Lietuva Izplatītājs: SIA „MAXIMA LATVIJA”, Rīgas rajons, Ķekavas pagasts „Abrās”	Aizrīšanās un nosmakšanas risks – atdalās sīkas detaļas (begemota acis)
16	Plastmasas rotaļlieta „NEVAĻAŠKA” „KLOWN GRAJACY” (veidols – pīle)		Ražotājs: P.P.H. WROBICO, 42-200 Czeszochowa, ul. Torowa 7, izplatītājs: FPH MACYSZYN EWA MACYSZYN, 42-200 Czeszochowa, ul. Lwowska 62, Polija, tel/fax 034 / 362-01-72 Izplatītājs: SIA „BRĪZE RĪGA”, Pavasara ielā 2-30, Rīgā	Aizrīšanās un nosmakšanas risks – atdalās sīkas detaļas (cepure un tās savienošais elements, sīkas metāliskas daļas)
17	Mīkstā rotaļlietu mugursoma		Ražota Ķīnā; Importētājs: P.P.H.U. „SANDY”, 99-400 LOWICZ, ul. GEN.KUTRZEBY 4, tel. 046 837-37-37 Izplatītājs: SIA „VISMAIDS”, A.Deglava ielā 28, Rīgā	Aizrīšanās un nosmakšanas risks – atdalās sīkas detaļas (melna plastmasas detaļa, rāvējslēdzēja elements)
18	Lelle zīdāinis (dzer un slapina, 35cm)		Ražotājs: Sum Sum International Co., Ltd, Chinachem Golden Plaza 77 Mody Road, Kowloon, Hong Kong; Importētājs: Maxima LT, UAB Savanoriu pr. 247, LT-02300 Vilnius – 53, Lietuva Izplatītājs: SIA „MAXIMA LATVIJA”, Ķekavas nov., Ķekavas pag., „Abrās”	Aizrīšanās un nosmakšanas risks – atdalās sīkas detaļas (no rotaļlietas autiņbiksītēm atdalās plākssteris, no lelles knupīša trieciena rezultātā atdalās plastmasas gabaliņš)

Tirgus uzraudzības ietvaros papildus vēl tika izņemti 32 rotaļlietu paraugi ekspertīzes veikšanai uz akustiskām un ķīmiskām īpašībām, kuri tika nodoti „Latvijas sertifikācijas centra” (Latsert) laboratorijai.

Pēc ekspertīzes rezultātiem par nedrošām tika atzītas 6 modeļu rotaļlietas:

- 3 modeļiem tika konstatēts - *ftalātu noteiktā līmeņa pārsniegšana*;
- 1 modelim tika konstatēts - *toksiskais elements – fenols*;
- 2 modeļiem tika konstatēts - *akustiskā trokšņa līmeņa limita pieļaujamās normas pārsniegšana*.

Neatbilstību detalizēts apraksts norādīts zemāk ievietotajā tabulā.

Preces nosaukums	Preces fotoattēls	Preces izcelsme	Konstatētās neatbilstības, bīstamība
Matracis, piepūšamais bruņurupucis Fun-Turle, EAN 2206890004298		Importētājs: SEVEN SER OU, Tartu, Igaunija Izplatītājs: SIA „Gerkenš un Partneri”, Matīsa ielā 25, Rīgā	Ķīmiskās saindēšanas risks - Di (2-etilheksil) ftalāta (DEHP), 4, diizononilftalāta (DINP) un diizononilftalāta (DIDP) saturs dzeltenajā, mīkstajā polimērmateriālā pārsniedz noteikto pieļaujamo koncentrāciju

Rotaļlieta „Auto”, EAN 808986007187, ITEM NO.:718		Importētājs: HIPO S. J BIENIEWO PARCELA 27 05-870 Blonie	Ķīmiskās saindēšanas risks - Diizononilftalāta (DINP) saturs sārtajā polimērmateriālā pārsniedz noteikto pieļaujamo koncentrāciju
		Izplatītājs: SIA „Kalifeks”, Malnavas ielā 15, Rīgā	
Paul Joku krāsa 6031, EAN 4026272060319		Ražots Ķīnā; Importētājs: Paul Import GmbH D- 22591 Hamburg Postfach, Vācija	Ķīmiskās saindēšanas risks - fenola saturs dzeltenās krāsas želejveida masā pārsniedz noteiktās maksimāli pieļaujamās normas šai vielai
		Izplatītājs: SIA „Foboss viens”, Lizuma ielā 1, Rīgā	
Rotaļlieta „Mobilais telefons”, EAN 5902384343917		Importētājs: INTERKOBO Sp.zo.o. 91-342 Lodz, ul. Zbaszynska 3, Polija	Apdraudējums bērna dzirdei - rotaļlietas skaņas signāls pārsniedz pieļauto normu
		Izplatītājs: SIA „Kotryna”, Salamandras ielā 1, Rīgā	Rotaļlietai nav pievienots standartā noteiktais brīdinājums par paaugstinātā skaņas spiediena līmeņa potenciālo bīstamību dzirdei
Rotaļu figūriņa Vilciens SOFT RACER, EAN 2000079316161		Ražots Ķīnā; Ražotājs Mountains China Co, LTD; Importētājs MAXIMA LT UAB, Lietuva	Ķīmiskās saindēšanas risks - Diizononilftalāta (DINP) saturs sarkanajā polimērmateriālā pārsniedz noteikto pieļaujamo koncentrāciju
		izplatītājs SIA „MAXIMA LATVIJA”, Ķekavas nov., Ķekavas pag., „Abras”	
KIM'PLAY® mobolais telefons, EAN 3225430012028, Ref.1202		Izcelsmes valsts: Ķīna; Importētājs: COFALU KIM'PLAY 33650 LA BREDE/France Izplatītājs: SIA „KINE”, Dzirnavu ielā 145, Rīgā	Apdraudējums bērna dzirdei - rotaļlietas skaņas signāls pārsniedz pieļauto normu

Pēc rotaļlietu risku izvērtēšanas risku vērtēšanas komisija nolēma, ka risku samazināšanai nepieciešams veikt sekojošas darbības:

- realizācijas apturēšana un tirdzniecības aizliegšana – 17 gadījumos;
- atsaukšana no mazumtirdzniecības – 1 gadījumā;
- atsaukšana no patērētājiem – 2 gadījumos;
- iznīcināšana – 2 gadījumos;
- patērētāju brīdināšanas preču realizācijas vietās – 11 gadījumos.

Vienlaicīgi visi uzņēmumi tika aicināti veikt brīvprātīgos pasākumus.

Bērnu preču drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts

Projekta ietvaros tika pārbaudīts, vai ķīmiskās vielas un produkti, kas normatīvajos aktos ir klasificēti kā bīstamās ķīmiskās vielas un produkti paaugstinātā koncentrācijā, nav atrodami Latvijā pieejamajos māneklīšos. Projekta realizācijas laikā tika konstatēts, ka māneklīši Latvijā tiek piedāvāti ļoti ierobežotā klāstā un uz ekspertīzi tika izņemti 6 paraugi. Nevienam paraugam netika konstatēta neatbilstība.

(3) Cenu norādīšanas kārtības uzraudzība

2009.gadā tika realizēts projekts par cenu norādīšanas kārtību un cenu norādīšanas kārtību no negodīgas komercprakses viedokļa.

Projekts tika realizēts divos etapos: 1.etapā veiktas 13 pārbaudes *dažādos mazumtirdzniecības uzņēmumos*, no kurām 8 (61%) no pārbaudītajiem uzņēmumiem tika konstatēti sekojoši pārkāpumi: 4 (31%) uzņēmumos nav norādīta noteiktas mērvienības cena; 6 (46%) uzņēmumos nav norādīts tirdzniecības ierobežotais laikposms; 3 (23%) uzņēmumos nav norādīta preces sākotnējā cena un/vai cena pēc tās pazemināšanas.

2.etapā veiktas 44 pārbaudes *plaša patēriņa preču mazumtirdzniecības uzņēmumu veikalu tīklos*. 4 uzņēmumos 11 nedēļas tika veiktas pārbaudes ik nedēļu vienā un tajā pašā nedēļas dienā iepriekš noteiktām precēm fiksējot pārdošanas cenas un speciālos piedāvājumus, tādējādi pārbaudot cenu norādīšanas kārtības ievērošanu no negodīgas komercprakses puses.

Pēc 2.etapā veiktajām pārbaudēm par speciālā piedāvājuma realizāciju tika konstatēts, ka 2 gadījumos patērētāji tika maldināti par speciālā piedāvājuma darbības laiku un 2 gadījumos patērētāji tika maldināti par produkta cenu pirms akcijas.

Projekta ietvaros attiecībā pret 5 uzņēmumiem tika pieņemts lēmums uzsākt lietvedību administratīvā pārkāpuma lietā.

Visos gadījumos uzņēmēji veica brīvprātīgos pasākumus pārkāpumu novēršanai.

Pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros realizēti trīs projekti: **solāriji, peldbaseini, peintbols.**

Pakalpojumu pārbaudes

Projekta nosaukums	Veikto pārbaudu skaits	Konstatētās neatbilstības
Solāriji 2.etaps	66	25 (UV starojums)
Peldbaseini	27	12
Peintbols	14	2

(4) Pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts – Solāriji

Pamatojoties uz statistikas datiem par to, „ka ik gadu pasaulē tiek atklāti aptuveni 130 000 melanomas gadījumu.”¹ Ādas vēzis ir otrs visvairāk izplatītais vēža paveids Latvijā sieviešu vidū, ceturtais – vīriešu vidū. Ik gadu Latvijā aptuveni 1000 cilvēkiem atklāj ādas vēzi.”², PTAC realizēja projektu „Solāriji 2.etaps” (projekta 1. etaps bija aizsākts 2008. gadā). Šā projekta ietvaros kopā tika veiktas 66 pārbaudes – 50 atkārtotās un 16 pirmreizējās: 53 pārbaudes Rīgā, 4 – Ventspilī, 5 – Liepājā un 4 – Daugavpilī. Pārbaudītas 33 solāriju studijas, 18 skaistumkopšanas saloni, 9 frizētavas, 4 fitnesa centri, 1 veselības centrs un 1 atpūtas klubs.

PTAC sadarbībā ar Nīderlandes Pārtikas un Patēriņa preču drošuma institūcijas (Food and Consumer Product Safety authority) ekspertu 9 Latvijas uzņēmumos veica 11 sauļošanas iekārtu testēšanu, ar mērķi konstatēt Ultravioleto starojumu stiprumu pie to maksimālās jaudas.

Ultravioletais starojums (turpmāk – UV) ir Saules starojuma daļa, kā arī starojums no citiem mākslīgi radītiem izstarojuma avotiem. UV ietver elektromagnētiskā starojuma viļņus ar garumu no 100 līdz 400 nm, kuri iedalās 3 joslās: UVA, UVB un UVC. Visas trīs UV starojuma joslas tiek klasificētas kā iespējami kancerogēnas cilvēkam.³ UV starojuma iedarbības nelabvēlīgās sekas ir priekšlaicīga ādas novecošanās un ādas vēzis. Eksperimentālie un epidemioloģiskie dati liecina, ka UV izstarojuma kumulatīvā iedarbība palielina ādas vēža risku. UV starojums strukturāli bojā cilvēka ādu: īslaicīga iedarbība izraisa apdegumus, ādas trauslumu un rētas, bet iedarbība ilgstošākā laika periodā bojā ādas šūnu DNS, veicina deģeneratīvas izmaiņas šķiedraudos, asinsvados, izraisot ādas priekšlaicīgu novecošanos, kas izpaužas kā grumbu veidošanās, ādas elastīguma samazināšanās, kuru nav iespējams atjaunot pat ar kosmētiskās ķirurģijas palīdzību. Visnopietnākās sekas nelabvēlīgai ultravioletā starojuma iedarbībai ir ādas vēzis un katarakta.

Saskaņā ar nacionālā standarta statusā adaptētā Eiropas Savienības harmonizēta standarta LVS EN 60335-2-27 *Mājsaimniecībai un līdzīgiem mērķiem paredzētas elektroierīces. Drošība. 2-27. daļa: Īpašas prasības ierīcēm, kas paredzētas ādas apstarošanai ar ultravioletajiem un infrasarkanajiem stariem* prasībām UV starojuma stiprums sauļošanas iekārtām nedrīkst pārsniegt 0,3 W/m². Testēšanas rezultāti parādīja, ka visām pārbaudītajām sauļošanas iekārtām UV starojums pārsniedz 0,3 W/m².

Projekta ietvaros kopā veiktas 66 pārbaudes, pārbaudot 68 solāriju iekārtas:

- Ergoline – 55% pārbaudāmo objektu;
- Sunvision un Mega Sun – pa 15% pārbaudāmo objektu;
- Ultra Tan – 9% pārbaudāmo objektu;
- Uwe un Miami Sun – pa 6% pārbaudāmo objektu;
- Soltron, Luxura, Lumina, Sportarredo un Q Med – pa 3% pārbaudāmo objektu.

¹ <http://www.who.int/uv/faq/skincancer/en/index1.html> (Aplūkots 11.12.2008.) - Pasaules Veselības organizācijas mājas lapa.

² http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/docs/agenda_lv.pdf (Aplūkots 15.12.2008.) Eiropas dienasgrāmata 2008-2009, 63.lpp.

³ <http://www.sva.lv/lv/videsveselib/starojumi/nejonizjoies/solrijisauoa/> (Aplūkots 10.12.2008.) – Sabiedrības veselības aģentūras mājas lapa.

Veicot pārbaudes, konstatēts, ka:

- 74% solāriju pakalpojumu sniegšanas uzņēmumos solāriju darbību uzrauga viens darbinieks, savukārt, 26% uzņēmumu solāriju darbību uzrauga 2-5 darbinieki;
- visos solāriju pakalpojumu sniegšanas uzņēmumos pakalpojuma sniedzēji lietotājiem/ patērētājiem sniedz nepieciešamās instrukcijas, vienīgi joprojām lielākajā daļā uzņēmumu lietotājiem/ patērētājiem netiek sniegta informācija par vecuma ierobežojumu un tie netiek brīdināti, ka UV starojums izraisa acu un ādas bojājumus;
- visos solāriju pakalpojumu sniegšanas uzņēmumos nepieciešamās instrukcijas ir nodrošinātas arī rakstiski – 100% uzņēmumu pie katras solārija iekārtas ir izvietoti drošības noteikumi solāriju lietotājiem, 15% uzņēmumu klientiem tiek izsniegtas klientu kartes ar drošības noteikumiem solāriju apmeklētājiem, savukārt, 5% uzņēmumu lietotājiem/ patērētājiem ir pieejama plašāka informācija par sauļošanās indikācijām un kontrindikācijām bukletos vai citā patērētājiem labi uzskatāmā veidā;
- tikai 3 no uzņēmumiem, kas sniedz solāriju pakalpojumus ir ieviesti sūdzību reģistri. Pārējie uzņēmumi šāda sūdzību reģistra neesamību pamato ar to, ka nav bijušas lietotāju/ patērētāju sūdzības;
- sūdzības bijušas tikai 3 uzņēmumos – 1 uzņēmumā lietotājs/patērētājs bija guvis ādas apdegumus, taču iekārta, kurā lietotājs/ patērētājs bija guvis ādas apdegumus solāriju studijā vairs neatrodas, bet 2 uzņēmumos, sūdzības nav bijušas saistītas ar solārija pakalpojumu;
- tikai 4% no visām pārbaudītajām solāriju iekārtām pēc pieejamās dokumentācijas atbilst rādītājam $0,3 \text{ W/m}^2$, bet 56% pārbaudīto iekārtu par rādītāja atbilstību vai neatbilstību informācijas neesamības dēļ pārliecināties nebija iespējams.

(5) Pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts – peldbaseini

Veicot peldbaseinu uzraudzību PTAC izvērtēja:

✓ Būvju, telpu un pakalpojumam izmantojamo iekārtu drošumu un atbilstību normatīvo aktu un citu dokumentu prasībām. Uzsvāru liekot uz:

- grīdu segumu,
- izmantojamo iekārtu,
- baseinā esošo kāpņu atbilstības izvērtēšanu un
- informāciju par baseina dziļuma un baseina dibena konfigurācijas norādēm.

✓ Pakalpojuma sniedzēju kvalifikāciju (sertifikātu un atļauju esamība).

✓ Patērētāju uzraudzību pakalpojuma sniegšanas laikā:

- pietiekams uzraugu skaits un viņu kompetence sniegt pirmo palīdzību nelaimes gadījumā, izmantot glābšanas un pirmās palīdzības ierīces (skābekļa maskas, utt.), kā arī kompetence ātri rīkoties ugunsgrēka vai citu situāciju gadījumos atbilstoši noteiktai procedūrai;
- uzrauga atrašanās vieta attiecībā pret uzraugāmajiem.

✓ Informācijas nodrošināšanu patērētājiem par sniedzamo pakalpojumu un to izmantošanas noteikumiem (norādes par baseina dziļumu un tā konfigurāciju, slidenām grīdām, evakuācijas izejām).

Projekta ietvaros veiktas 28 pārbaudes. Pārbaužu laikā konstatēti maznozīmīgi

pārkāpumi, kas tika novērsti uz vietas.

(6) Pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts – peintbols

Peintbola pakalpojuma tirgus uzraudzības projekta ietvaros tika pārbaudītas dažādas pakalpojuma sniegšanas vietas (telpas, norobežotas vietas, brīvas piekļuves vietas) un pakalpojuma sniegšanā izmantojamo individuālo aizsardzības līdzekļu (IAL) atbilstība *Noteikumu 74* prasībām.

Peintbola pakalpojuma tirgus uzraudzības projekta ietvaros tika veiktas 14 pārbaudes, kurās individuālo aizsardzības līdzekļu (aizsargmasku) atbilstību *Noteikumu 74* prasībām pārbaudīja 13 pakalpojuma sniegšanas vietās. Tika apsekoti 30 peintbola laukumi, no kuriem viens atradās iekštelpās.

Visās pakalpojumu sniegšanas vietās spēlētāji tiek nodrošināti ar maskēšanās kombinezoniem, cimdiem un citu nepieciešamo ekipējumu – marķieriem, maskām, CO₂ vai saspiesta gaisa baloniem un peintbola bumbiņām. Dažās pakalpojuma sniegšanas vietās bērniem un sievietēm papildus tiek piedāvātas arī aizsargvestes un kakla aizsargi. Patērētājiem ir iespēja izmantot arī savu peintbola ieroci (52ārķera) un savu peintbola ekipējumu, ja tas atbilst visiem drošības noteikumiem un pakalpojuma sniedzēju prasībām.

12 pakalpojuma sniegšanas vietās ir iespējams regulēt no 52ārķera izšautās bumbiņas ātrumu (no 300p/s (~90m/s) uz 240p/s), ņemot vērā to, vai spēlē piedalās bērni vai pieaugušie.

Veicot pakalpojuma sniedzēju aptauju par to, kādas traumas ir gūtas spēlējot peintbolu, pārsvarā tika minēti zilumi (5 gadījumi), nobrāzumi (1) un potītes izmežģījums (1).

Pārbaudot individuālo aizsardzības līdzekļu (aizsargmasku) atbilstību *Noteikumu 74* prasībām, 2 pakalpojuma sniegšanas vietās konstatēts, ka tie neatbilst prasībām, vienā pakalpojuma sniegšanas vietā, kurā notika arī peintbola ekipējuma tirdzniecība, konstatēts, ka sejas aizsargmaskām, elkoņu un ceļgalu aizsardzības līdzekļiem nav nodrošināta lietošanas un kopšanas instrukcija valsts valodā par aizsardzības līdzekļu tīrīšanu, apkopi, uzglabāšanu, izmantošanu u.c., kā to nosaka *Noteikumu 74* 57.punkta prasības (uzņēmējs pārbaudes laikā apņēmās novērst aktā konstatēto neatbilstību). Vienā pakalpojuma sniegšanas vietā aizsargmaskas nebija pieejamas.

Projekta laikā uzņēmēji tika informēti par to atbildību attiecībā uz sniegto pakalpojumu drošumu un prasībām individuālajiem aizsardzības līdzekļiem, kurus tie izmanto pakalpojuma sniegšanas laikā.

(7) Elektropreču drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts

Projekta ietvaros tika realizēti septiņi apakšprojekti: *elektriskie sildītāji un gaisa mitrinātāji, informācijas tehnoloģiju iekārtas, datoru barošanas bloki un nepārtrauktās barošanas bloki, gaisa kondicionētāji, mājsaimniecības preces, Ziemassvētku dekori, elektropreču pārbaudes interneta veikalos.*

Elektropreču drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros tika realizēts apakšprojekts – **Elektriskie sildītāji un gaisa mitrinātāji.**

Pēc Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienesta (turpmāk – VUGD) apkopotajiem datiem, apkures sezonas laikā visizplatītākie ugunsgrēku iemesli ir nepiemērota apkures

lietošana, tajā skaitā, siltumierīču atstāšana bez uzraudzības, kā arī bojātu vai nolietotu elektrisko apsildāmo ierīču izmantošana.

2008.gada vienpadsmit mēnešos no valstī kopumā reģistrētajiem 8372 ugunsgrēkiem 1042 gadījumos tika konstatētas bojātas elektroierīces vai to nepareiza ekspluatācija un 545 gadījumos – bojātas apkures ierīces vai to nepareiza ekspluatācija. Aizvadītajā gadā īssavienojumu dēļ dzīvību zaudējuši astoņi cilvēki.

Pirms apakšprojekta uzsākšanas tika veikti tirdzniecības vietu apsekojumi, lai izvērtētu esošo situāciju Latvijas tirgū un noteiktu uzņēmumus, kuros tiks veiktas pārbaudes. Kopumā tika apsekotas 56 tirdzniecības vietas. Apakšprojekta ietvaros tika veiktas 59 pārbaudes, kopā pārbaudīti 177 elektrisko sildītāju un gaisa mitrinātāju modeļi. 30 modeļiem jeb aptuveni 17% no pārbaudītajiem modeļiem tika konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām:

- 2 modeļiem konstatēts, ka uz iekārtas nav CE marķējuma, līdz ar to tika apturēta 2 elektrisko sildītāju modeļu tirdzniecība;
- 28 modeļiem nebija visu nepieciešamo brīdinājumu un drošības marķējumu, t.sk., viens modelis nebija nodrošināts ar lietošanas instrukciju.

13 uzņēmumi par 25 elektrisko sildītāju modeļiem veica brīvprātīgos pasākumus, nodrošinot preces vai tās lietošanas instrukciju ar nepieciešamajiem marķējumiem.

Elektropreču drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros tika realizēts apakšprojekts – **Informācijas tehnoloģiju iekārtas (datori un to komponenti).**

Apakšprojekta mērķis bija pārliecināties par normatīvajos dokumentos noteikto prasību ievērošanu informāciju tehnoloģiju iekārtu jomā.

Kopumā tika apsekotas 79 tirdzniecības vietas, tika veiktas 45 pārbaudes, kopā pārbaudīti 93 IT iekārtu modeļi. 32 modeļiem jeb aptuveni 34% no pārbaudītajiem modeļiem tika konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām.

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	Pārbažu skaits kopā	Pārbaudes		Pārbaudīto modeļu skaits	IT iekārtas							
		Bez pārkāpumiem	Ar pārkāpumiem		Bez pārkāpumiem	Ar pārkāpumiem	Neatbilstības					
							Nav CE marķējums	Lietošanas instrukcija nav valsts valodā	Lietošanas instrukcijas nav vispār	Nav norādīta informācija par ražotāju	Iekārtai nav norādīti tehniskie parametri	Nav brīdinājumi par riskiem
PPUD	45	20	25	93	61	32	9	23	1	4	5	3

4 uzņēmumi par 8 iekārtu modeļiem veica brīvprātīgos pasākumus (nodrošinot preces ar lietošanas instrukciju un nepieciešamajiem marķējumiem).

Uzņēmēju informētības līmenis attiecībā uz nepieciešamajām atbilstības novērtēšanas procedūrām bija ļoti zems. Līdz ar to apakšprojekta laikā tika veikts konsultatīvais darbs, skaidrojot uzņēmējiem normatīvo aktu prasības, atbilstības novērtēšanas kārtību, standartu prasības un CE marķēšanas kārtību.

Apakšprojekta ietvaros tika veiktas datoru barošanas bloku un nepārtrauktās barošanas bloku (UPS) pārbaudes.

Ņemot vērā pašreizējā tehnikas attīstības līmenī piedāvāto elektronisko ierīču plašo

spektru un pielietojumu, īpaši svarīgi gan to ražotājiem, gan lietotājiem būt pārliecinātiem par šo ierīču spēju pilnvērtīgi, bez traucējumiem, funkcionēt vienlaicīgi kopējā elektromagnētiskajā vidē. Lai pārliecinātos, vai tirgū izplatītie datoru barošanas bloki atbilst deklarētajām prasībām attiecībā uz to radītajiem elektromagnētiskajiem traucējumiem, tika izvēlēti un projekta plānā iekļauti visi lielākie šo preču izplatītāji (vairumtirgotāji), kā arī citi uzņēmumi. Pavisam tika apsekotas 43 uzņēmumu tirdzniecības vietas Rīgā, Jelgavā, Liepājā, Ventspilī, Saldū, Alūksnē, Gulbenē, Bauskā, Iecavā.

Projekta realizācijas ietvaros 9 uzņēmumos PTAC amatpersonas izņēma un nosūtīja ekspertīzes veikšanai 14 datoru barošanas bloku paraugus (52 eksemplārus). Ekspertīzes rezultāti liecina, ka 8 paraugi (35 eksemplāri) atbilst un 6 paraugi (17 eksemplāri) neatbilst tehniskajām prasībām attiecībā uz vadāmības traucējumiem, kas ir 33% no testētajiem paraugiem. Projekta ietvaros 5 uzņēmumi tika aicināti veikt brīvprātīgos pasākumus. Uzņēmumi savlaicīgi informēja PTAC par veiktajiem brīvprātīgajiem pasākumiem - preces atlikumu nosūtīšanu piegādātājam vai neatbilstošo datoru barošanas bloku utilizāciju. Preču izplatītājiem sniegta informācija par konstruktīvajām neatbilstībām standarta prasībām, lai pievērstu tam uzmanību, turpinot līdzīgu preču ieviešanu, rekomendējot regulāri veikt datoru barošanas bloku un nepārtrauktās barošanas bloku atbilstības novērtēšanu akreditētajās institūcijās pirms to piedāvāšanas patērētājiem.

Elektropreču drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros tika realizēts apakšprojekts – **Gaisa kondicionētāji**.

Gaisa kondicionētājs - noslēgta tipa ierīce vai ierīces, kas ir izgatavotas kā elektroiekārtas ar mērķi piegādāt kondicionētu (atdzesētu) gaisu noslēgtā telpā, istabā vai zonā. Iekārta satur elektriski darbināmu dzesēšanas sistēmu lai atdzesētu un iespējams sausinātu gaisu. Iekārtai arī var būt paredzētas gaisa sildīšanas, cirkulēšanas, tīrīšanas un mitrināšanas funkcijas.

Pirms apakšprojekta uzsākšanas tika veikti tirdzniecības vietu apsekojumi, lai izvērtētu esošo situāciju Latvijas tirgū un noteiktu uzņēmumus, kuros tiks veiktas pārbaudes. Kopumā tika apsekotas 67 tirdzniecības vietas. Tika veiktas 16 pārbaudes un pārbaudīti 33 gaisa kondicionieru iekārtu modeļi, no kuriem 20 modeļiem jeb 61% tika konstatētas dažādas neatbilstības normatīvo aktu prasībām, tas ir, nav CE atbilstības marķējuma, nav brīdinājumu, nav sniegta normatīvajos aktos noteiktā informācija par precī.

Elektropreču drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros tika realizēts apakšprojekts - **Mājsaimniecības preces (mazgabarīta mājsaimniecības gaismekļi, portatīvie fēni, elektriskās tējkannas, tosteri).**

Apakšprojekts realizēts ar mērķi pārliecināties par tirgū piedāvāto mājsaimniecības preču atbilstību elektrodrošuma prasībām. Apakšprojekta ietvaros tika veiktas 29 pārbaudes 27 uzņēmumos, 21 elektropreču modelis izņemts ekspertīzes veikšanai, 12 no tiem konstatētas šādas neatbilstības:

- 2 modeļi neatbilst būtiskajām drošuma prasībām;
- 4 modeļiem nav lietošanas instrukcijas valsts valodā;
- 2 modeļiem – nepilnīgas lietošanas instrukcijas;
- 4 modeļiem – normatīvajām prasībām neatbilstošs CE un papildu marķējums.

Divos gadījumos preču riska vērtēšanas rezultātā tika konstatēts, ka prece var radīt nopietnu risku patērētājam un uzsākta lietvedība administratīvo pārkāpumu lietās, 12 uzņēmumi ir veikuši brīvprātīgos pasākumus un ir novērsuši konstatētās neatbilstības.

Salīdzinot šos rezultātus ar datiem par 2008. gadā realizēto projektu (no izņemtajiem 24 elektropreču modeļiem 20 modeļiem tika konstatētas neatbilstības drošuma prasībām), var secināt, ka situācija šajā sektorā nedaudz uzlabojusies.

Elektropreču drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros tika realizēts apakšprojekts - **Ziemassvētku dekori**.

Ražotāji un mazumtirgotāji ir pakļauti liels spiedienam ražot un tirgot pēc iespējas lētākas Ziemassvētku spuldziņu virtenes, jo patērētāji bieži vien nevēlas tērēt daudz naudas par īslaicīgām dekorācijām. Tā rezultātā arī var tikt nopietni pārkāpti drošības standarti.

2009.gada 3.decembrī Eiropas Komisija publicēja ziņojumu ar informāciju, ka 30 % no Ziemassvētku spuldziņu virtenēm rada tiešu ugunsgrēka un nāvējošu elektrotraumu risku. Ziņojumā izklāstīti secinājumi, kas gūti kopīgā tirgus uzraudzības projektā, kurā iesaistījās iestādes no 5 ES dalībvalstīm. Testēšana veikta no 2007.gada novembra līdz 2009.gada maijam dažādos intervālos attiecībā uz 196 nejaušiem spuldziņu virteņu paraugiem, izvēloties tos no visa cenu klāsta.

Apakšprojekta ietvaros tika veiktas 29 pārbaudes un 35 apsekojumi dažādās tirdzniecības vietās, kurās realizācijā var atrasties Ziemassvētku dekori. Tika pārbaudīti 64 dažādi, nejauši izvēlēti Ziemassvētku dekori. No tiem 48 ir ražoti Ķīnā, 11 – Nīderlandē, 2 – Zviedrijā, 2 – Somijā, 1 – Austrijā. Tātad apmēram 75 % no visiem pārbaudītajiem Ziemassvētku dekoriem ir ražoti Ķīnā.

Pārbaūžu laikā tika konstatēts, ka kontrolētajās tirdzniecības vietās realizācijā neatrodas RAPEX sistēmā ietvertie Ziemassvētku dekori. Pārbaudītie dekori un to marķējums atbilst normatīvo aktu prasībām: tie ir marķēti ar CE drošuma atbilstības marķējumu, dekoru marķējumā minēts ražotājvalsts nosaukums, izplatītājs un/vai importētājs, tiem pievienota lietošanas instrukcija valsts valodā, kā arī brīdinājumi.

Projekta ietvaros tika izņemti 6 Ziemassvētku dekoru paraugi, kuri tika nodoti ekspertīzes veikšanai. Ekspertīzes laikā tika konstatēts, ka visi testa paraugi atbilst drošuma prasībām.

Elektropreču drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros tika realizēts apakšprojekts – **Elektropreču pārbaudes interneta veikalos**.

PTAC pievērsa pastiprinātu uzmanību elektropreču tirdzniecībai internetveikalos.

Pārbažu skaits kopā	Pārbaudes		Pārbaudīto modeļu skaits	Veļas mazgāšanas mašīnas/veļas žāvēšanas mašīna/kombinēta veļas mazgāšanas un žāvēšanas mašīna											
	Bez pārkāpumiem	Ar pārkāpumiem		Bez pārkāpumiem	Ar pārkāpumiem	Neatbilstības									
						Energoefektivitātes klase	Enerģijas patēriņš	Mazgāšanas izpildes klase	Centrifugēšanas izpildes klase	Maksimālais centrifūgas ātrums	Ietilpība	Ūdens patēriņš ciklā	Vidējais ūdens un enerģijas gada patēriņš	Ūdens ekstrakcijas efektivitāte	Nav lietošanas instrukcijas
11	4	7	43	0	43	1	22	0	17 no 26	0	3	14 no 26	43	2 no 4	0

Kopā tika pārbaudītas 43 iekārtas, no tām 17 veļas žāvēšanas mašīnas, 22 veļas mazgāšanas mašīnas, 4 kombinētas veļas mazgāšanas un žāvēšanas mašīnas. Ne visas prasības attiecas uz visām iekārtām, piemēram, ūdens patēriņš ciklā neattiecas uz veļas žāvēšanas mašīnām, tāpēc neatbilstību var konstatēt 26 iekārtām. Ūdens ekstrakcijas efektivitāte attiecas tikai uz kombinētām veļas mazgāšanas un žāvēšanas mašīnām, tāpēc neatbilstību var konstatēt 4 iekārtām.

Pārbaudu skaits kopā	Pārbaudes		Pārbaudīto modeļu skaits	Trauku mazgāšanas mašīnas										
	Bez pārkāpumiem	Ar pārkāpumiem		Bez pārkāpumiem	Ar pārkāpumiem	Neatbilstības								
						Energoefektivitātes klase	Enerģijas patēriņš	Nosaukums ciklam	Mazgāšanas izpildes klase	Žāvēšanas izpildes klase	Ietilpība	Ūdens patēriņš ciklā	Vidējais ūdens un enerģijas gada patēriņš	Norādīts, ka nav liet. instrukcijas
11	6	3	12	0	12	0	0	10	0	0	0	0	2	0

Projekta ietvaros tika pārbaudītas 12 trauku mazgāšanas mašīnas.

Pārbauzu skaits kopā	Pārbaudes		Pārbaudīto modeļu skaits	Ledusskapji/ Saldētavas/Kombinētas iekārtas						
	Bez pārkāpumiem	Ar pārkāpumiem		Bez pārkāpumiem	Ar pārkāpumiem	Neatbilstības				
						Energoefektivitātes klase	Enerģijas patēriņš	Tilpums	Apzīmējums ar zvaigznītēm	Norādīts, ka nav lietošanas instrukcijas
11	4	7	52	0	52	3	23	4	21	0

Kopā tika pārbaudītas 52 iekārtas, no tām 13 ledusskapji, 20 saldētavas, 19 kombinētās iekārtas.

Apkopojot pārbaudes rezultātus, var secināt, ka:

- nevienai no pārbaudītajām ierīcēm (12 trauku mazgāšanas mašīnas, 43 veļas mazgāšanas mašīnas) nav norādīts vidējais ūdens un enerģijas gada patēriņš;
- ir gadījumi, kad izplatītājs skaidri nenorāda energoefektivitātes klasi, mazgāšanas izpildes klasi un izgriešanas izpildes klasi, norādot to A/B/B. Šis pārkāpums ir fiksēts attiecībā uz 4 veļas mašīnām, 4 ledusskapjiem, 2 trauku mazgāšanas mašīnām;
- atsevišķos gadījumos nebija norādīts: enerģijas patēriņš, izgriešanas izpildes klase, ūdens patēriņš ciklā.

Uzņēmumi tika informēti par pārbaudes rezultātiem un aicināti brīvprātīgi nodrošināt precīzu ar normatīvajos aktos noteikto informāciju.

(8) Būvizstrādājumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros tika realizēti pieci apakšprojekti: *keramiskās flīzes, laminēti grīdas segumi, stikla šķiedras sieti, rūpnieciski formēti siltumizolācijas izstrādājumi, rūpnieciski formēti siltumizolācijas izstrādājumi*

Būvizstrādājumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros tika realizēts apakšprojekts – **Keramiskās flīzes**.

Apakšprojekta ietvaros tika veiktas 33 pārbaudes, kopā pārbaudīti 121 keramisko flīžu modeļi. 78 keramisko flīžu modeļiem jeb $\approx 64\%$ no pārbaudītajiem modeļiem tika konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām, no tiem:

- 78 modeļi nebija marķēti ar CE atbilstības marķējumu;
- 73 modeļi nebija nodrošināti ar atbilstības apliecinājošiem dokumentiem;
- 68 modeļi nebija nodrošināti ar nepieciešamo informāciju.

Apakšprojekta ietvaros tika konstatēti 78 keramisko flīžu modeļi, kurus nav iespējams identificēt. Minētās keramiskās flīzes tiek ievestas no Ķīnas.

Būvizstrādājumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros tika realizēts apakšprojekts – **Laminēti grīdas segumi**.

Lamināts – grīdas segums ar virsējo slāni, kas sastāv no vienas vai vairākām plānām loksnēm no šķiedraina materiāla (parasti papīra), impregnēta ar aminioplastisku, termoreaktīvu sveķi (parasti melāniju). Lamināts tāpat kā keramikas flīzes ir populārs grīdas seguma veids, kas rotā dažādu mājokļu iekārtojumus. Būvmateriālu tirgotāji piedāvā plašu lamināta klāstu.

Apakšprojekta ietvaros tika pārbaudīti 53 lamināta modeļi, aptuveni 47% no pārbaudītajiem modeļiem tika konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām, tas ir, ražotājs nav nodrošinājis laminātu ar nepieciešamo dokumentāciju, CE atbilstības marķējumu un informāciju (piemēram, klasificēšanas simbols, atsauce uz standartu, ražotājs vai pilnvarots pārstāvis) un līdz ar to prece nav identificējama.

Apakšprojekta ietvaros 25 lamināta modeļi tika apturēti, jo nebija iespējams identificēt preces saistību ar uzrādītajiem dokumentiem, kā arī prece bija neatbilstoša normatīvo aktu prasībām (nav CE atbilstības marķējuma, nepieciešamās informācijas u.t.t.).

Būvizstrādājumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros tika realizēts apakšprojekts – **Stiklašķiedras sieti**.

Apakšprojekta ietvaros pārbaudīti 20 sietu modeļi. No tiem 3 modeļiem tika konstatēta neatbilstība noteiktajām prasībām: 2 sietu modeļi ir neidentificējami, jo nav marķēti ar ražotāja nosaukumu un tā atrašanās vietu, līdz ar to var uzskatīt, ka jebkura iesniegtā atbilstību apliecinājoša dokumentācija neattiecas uz šo stikla šķiedras sietu, 1 sieta modelim izplatītājs nevarēja uzrādīt atbilstību apliecinājošo dokumentāciju.

3 sieta modeļiem tika veikta ekspertīze, kuras rezultātā tika secināts, ka visi 3 modeļi izpilda izvirzītās prasības.

2 prasībām neatbilstošie sietu modeļi tika brīvprātīgi izņemti no Latvijas tirgus, bet par vienu neatbilstošo sieta modeli tiks sagatavots PTAC lēmums tirdzniecības aizliegumam.

Pārskata periodā PTAC saņēma informāciju par to, ka tirgū ir pieejami neatbilstoši būvizstrādājumi – **Lūku pārsedzes**.

Izvērtējot saņemto informāciju PTAC veica papildus aktivitātes šajā jomā. Tika

veiktas 13 pārbaudes, kopā pārbaudīti 30 lūku pārsedžu modeļi, no kuriem neatbilstības normatīvo aktu prasībām konstatētas 5 modeļiem.

Būvizstrādājumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros tika realizēts apakšprojekts – **Rūpnieciski formēti siltumizolācijas izstrādājumi.**

Projekta mērķis ir pārbaudīt siltumizolācijas materiālu atbilstību būtiskajām drošuma prasībām. Galvenās drošuma būtiskās prasības kā siltumpretestība, siltumvadītspēja, spiedes stiprība, ūdens caurlaidība, ugunsizturība, siltumizolācijas materiāliem ir noteiktas attiecīgajos tehniskajos noteikumos.

Projekta ietvaros tika pārbaudīti 32 uzņēmumi, kopā tika pārbaudīti 28 dažādi siltumizolācijas materiālu modeļi. No tiem 1 modelis (divos tirdzniecības uzņēmumos) nebija marķēts ar CE marķējumu, kā arī uzrādītie atbilstību apliecinājošie dokumenti neatbilda normatīvajām prasībām. Neatbilstošo siltumizolācijas materiālu realizācija tika apturēta līdz lēmuma pieņemšanai.

8 no pārbaudītajiem uzņēmumiem tika izņemti siltumizolācijas materiāli ekspertīzes veikšanai. Visu 8 paraugu ekspertīzes rezultāti liecina, ka tie atbilst attiecīgo tehnisko normatīvo aktu prasībām.

Par projekta ietvaros konstatētajiem pārkāpumiem 2 uzņēmumiem tika ierosinātas administratīvo pārkāpumu lietas.

(9) Mašīnietkārto drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros tika realizēti divi apakšprojekti: *kvadricikli, elektriskie vai akumulatora rokas instrumenti*

Mašīnietkārto drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros uzsākts apakšprojekts – **transportlīdzekļi – kvadricikli, kuru pamatfunkcija nav saistīta ar piedalīšanos ceļu satiksmē.**

Izvērtējot iepriekšējo gadu projektu rezultātus un veicot tirgus analīzi, secināts, ka joprojām tirgū ir pieejami bezceļiem paredzētie kvadricikli, kas, iespējams, neatbilst normatīvo aktu prasībām, līdz ar to nav pieļaujams, ka šie kvadricikli ir pieejami patērētājiem.

Apakšprojekta ietvaros pārbaudīts vai apsekots 21 uzņēmums. Kopā pārbaudīti 23 bezceļiem paredzētie transportlīdzekļu modeļi. No tiem 15 modeļiem, jeb 65% konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām, tas ir, nav atbilstību apliecinājošu dokumentu (atbilstības deklarācijas), nav CE atbilstības marķējuma. No neatbilstošiem modeļiem 8 (53,5%) ražoti Ķīnā, 5 (33,5%) ražoti Japānā, 1 (6,5%) ražots ASV un 1 (6,5%) ražots Austrijā.

5 uzņēmumi ir veikuši brīvprātīgos pasākumus un ir novērsuši konstatētās neatbilstības. Viens uzņēmums veica brīvprātīgos pasākumus un neatbilstošos 2 bezceļiem paredzētos transportlīdzekļus izjauca rezerves daļās.

Projekta laikā veikts apjomīgs konsultatīvais darbs, konsultējot uzņēmējus par atbilstības apliecināšanas kārtību, standarta prasībām, un CE marķēšanas kārtību kvadricikliem gan bezceļiem paredzētajiem, gan reģistrējamajiem transportlīdzekļiem.

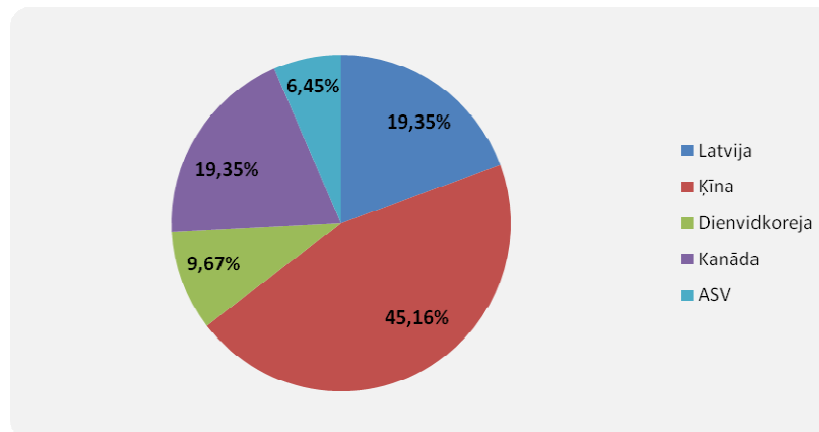
Mašīnietkārto drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros uzsākts apakšprojekts – **Elektriskie vai akumulatora rokas instrumenti.**

Projekta ietvaros 11 uzņēmumos tika pārbaudīts 31 rokas instrumentu modelis un pārkāpumi netika konstatēti.

(10) Atpūtas kuģu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros realizēti divi apakšprojekti: *Piepūšamās gumijas, PVC laivas un ūdens motocikli.*

Piepūšamās gumijas laivas, PVC (polivinilhlorīds) laivas un ūdens motocikli (turpmāk kopā – LAIVAS) saskaņā ar noteikumiem tiek klasificēti kā atpūtas kuģi. Parasti LAIVAS iegādājas patērētāji, kas tās izmanto sportam vai atpūtai un paļaujas uz ražotāju godīgumu un tic, ka šīs LAIVAS atbilst normatīvo aktu prasībām un ir drošas. PTAC, sākot ar 2009.gada maija mēnesi, pastiprināti pārbaudīja LAIVAS.

Projekta ietvaros tika veiktas 50 plānotās pārbaudes un apsekojumi, kuros pārbaudītas 5 dažādās valstīs ražotās LAIVAS, to procentuālo attiecību var apskatīt grafikā:



Kopā pārbaudīti 33 LAIVU modeļi, no pārbaudītajiem modeļiem 18% tika konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām, tas ir, nav atbilstību apliecinājošu dokumentu, nav īpašnieka rokasgrāmatas, nav normatīvajos aktos noteiktās informācijas.

3 uzņēmumi ir veikuši brīvprātīgos pasākumus un ir novērsuši konstatētās neatbilstības. Projekta laikā tika konsultēti uzņēmēji par atbilstības apliecināšanas kārtību, standarta prasībām un CE marķēšanas kārtību LAIVĀM.

2.3.7. Informācijas apmaiņa par bīstamām precēm (RAPEX)

2009.gadā RAPEX sistēmas ietvaros PTAC nosūtījis 24 ziņojumus par konstatētām bīstamām precēm Latvijā. Eiropas Komisija, izvērtējot Latvijas ziņojumos esošo informāciju, datu bāzē ievietoja 22 ziņojumus par precēm ar nopietnu riska statusu un 2 ziņojumus ar informatīvu statusu.

2009.gadā nosūtīti 8 reakcijas ziņojumi, par Latvijā konstatētām RAPEX sistēmas ietvaros ziņotām precēm un realizētajiem pasākumiem, no atrastajām precēm 7 atklājusi Veselības inspekcija un 1 preci PTAC.

RAPEX ietvaros 2009.gadā kopumā ir saņemti 2166 ziņojumi par bīstamām precēm, salīdzinot to ar 2008.gadu kopējais ziņojumu skaits par nedrošajām precēm ir pieaudzis par 16%.

Tā kā RAPEX sistēma nodrošina informācijas apmaiņu par precēm, kas rada draudus patērētāja veselībai un drošībai, PTAC 2009.gadā veica 160 apsekojumus un pārbaudes, ar mērķi pārliecināties vai tirdzniecībā netiek piedāvātas nedrošas preces un informēt uzņēmējus par RAPEX sistēmu un centra mājas lapā esošo informāciju. Apsekojumu un pārbažu rezultātā, nedrošas preces netika konstatētas.

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.

2009.gadā patērētāji ECC Latvia vērsās 739 reizes, - tika sniegtas 553 konsultācijas un izskatītas 186 sūdzības.

No saņemtajām sūdzībām:

- 37% par avio pakalpojumiem;
- 13% par e-komerciju;
- 9% par apģērbiem un apaviem;
- 2% par problēmām saistībā ar tūrismu;
- 2% aksesuāri;
- 3% par iegādātu nekvalitatīvu sadzīves tehniku;
- 34% par citiem jautājumiem.

Konsultācijas sniegtas:

- 24% par avio pakalpojumiem;
- 12% par e-komerciju;
- 2 % par iegādātu nekvalitatīvu sadzīves tehniku;
- 11% par tūrisma pakalpojumiem;
- 6% par apģērbiem un apaviem;
- 22% citas preces un pakalpojumi;
- 23% sniegtas konsultācijas par ES normatīvajiem aktiem un citiem pakalpojumiem.

2009.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.

Sadarbībā ar Latvijas Tūrisma aģentu asociāciju (ALTA) ECC Latvia piedalījās 15.Starptautiskajā gadatirgū „Balttour 2009”, kas notika no 6.februāra līdz 8.februārim starptautiskajā izstāžu centrā Ķīpsalā, kur tika izplatīti ECC Latvia sagatavotie informatīvie materiāli „Komplekss tūrisma pakalpojums un patērētāja tiesības Eiropas Savienībā!”, „Tavas avio pasažiera tiesības” un reklāmas materiāli par ECC Latvia.

Sadarbībā ar Eiropas Komisijas organizēto Latvijā plašu informatīvo kampaņu par patērētāju tiesībām Eiropas Savienībā „Runā droši”! Tās ir Tavas patērētāja tiesības!” ECC Latvia mājas lapā ievietoti baneri ar linku par šo kampaņu. Šīs kampaņas ietvaros:

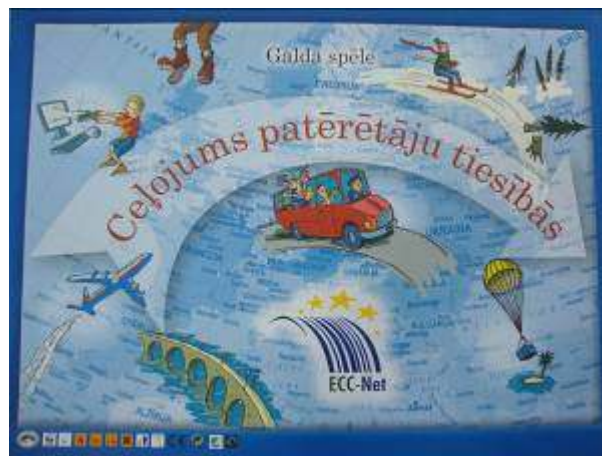
- 2009.gada 7.maijā konsultēti patērētāji un izplatīti informatīvie materiāli par viņu tiesībām. Aktivitātes realizētas EK pārstāvniecībai Latvijā sadarbojoties ar ES informācijas tīkliem informatīvās kampaņas par patērētāju tiesībām ES „Tu iegūsi, jo zināsi” organizētajā pasākumā;

- 2009.gada 5.jūnijā informēti patērētāji par viņu tiesībām ES, kā arī dalīti informatīvie materiāli ES informatīvās kampaņas ietvaros „Runā Droši! Tās ir Tavas patērētāju tiesības Eiropas Savienībā! Sūdzību Kioska atklāšanā Rīgā, Stacijas laukumā pie Origo;
- dalība 2009.gada 3.sptembrī kampaņas rīkotajā sadarbībā ar Latvijas Tūrisma aģentu asociāciju pasākumā „Redzi Rīgu tūrista acīm!” Sadarbības partneri informēti par Eiropas Patērētāju informēšanas centra darbību un pasākuma dalībniekiem dalīti informatīvie materiāli par patērētāju tiesībām ES.

Uzsākta sadarbība ar Latvijas Viesnīcu un restorānu asociāciju un Eiropas Patērētāju informēšanas centra baneris ievietots asociācijas mājas lapā.

Turpināta sadarbība ar Europe Direct informācijas centriem un 2009.gada 13.maijā Liepājā Europe Direct informācijas centra organizētajā seminārā „Patērētāju tiesības Eiropas Savienībā” un 2009.gada 4.jūnijā Liepājā Europe Direct informācijas centra organizētajā seminārā „Patērētāju tiesības Eiropas Savienībā” informēti patērētāji un dalīti informatīvie materiāli par viņu tiesībām ES.

Ar mērķi izglītēt patērētāju par viņa tiesībām ES 2009.gadā tika sagatavota informatīvi izglītojošā spēle par patērētāju tiesībām ES „Ceļojums patērētāju tiesībās”. Tā ir galda spēle, kurā spēlētājiem, izdarot attiecīgus gājienus, ir jāatbild uz jautājumiem par patērētāju tiesībām un pienākumiem Eiropas Savienībā. Spēle ir vērsta uz to, lai skolēni, kā arī cita auditorija, spēles laikā atraktīvā un aizraujošā veidā izzinātu jautājumus par patērētāju tiesībām. Spēle tiks izplatīta Latvijas vidusskolās, kur to varēs izmantot dažādu priekšmetu mācību procesā.



Informatīvi izglītojoša galda spēle „Ceļojums patērētāju tiesībās”

Tika sagatavoti bukleti „Tavas avio pasažiera tiesības Eiropas Savienībā!” un „Kas ir Eiropas Patērētāju informēšanas centrs”, kas izplatīti 9 Europe Direct punktos Latvijā, kā arī citiem sadarbības partneriem.

Sadarbībā ar ECC-Net kolēģiem veikti četri kopīgie projekti:

- Par pasažieru tiesībām;
- Par viesnīcu klasifikāciju ES;
- Cenu salīdzinājums par apģērbiem;
- Cenu salīdzinājums par prāmju cenām, kas šķērso Baltijas jūru.

Informācija par projektu rezultātiem ievietota Eiropas Patērētāju informēšanas centra mājas lapā.

Sagatavots un nosūtīts Eiropas Komisijai un Ekonomikas ministrijai Gala ziņojums par Eiropas Patērētāju informēšanas centra darbību 2007.- 2008.gadā.

2009.gada 4.septembrī „Latvijas Vēstnesī”, 2009.gada 10.septembrī laikrakstā „Latvijas Avīze” patērētāji informēti par Eiropas Patērētāju informēšanas centra darbību patērētāju tiesību aizstāvībā ES, 2009.gada 16.decembrī „Neatkarīgajā avīzē” un decembra žurnālā „Čemodāns” patērētāji tika informēti par viņu tiesībām, iegādājoties preces un veicot lidojumus ES.

2009.gada 3.septembrī 1 TV un 7.septembrī TV 24 tika sniegta informācija par patērētāju tiesībām ES un par iespējām Eiropas Patērētāju informēšanas centra mājas lapā aizpildīt un nosūtīt pārrobežu sūdzību formu.

Ar mērķi uzlabot sadarbību patērētāju informēšanas jomā 2009.gada 27.maijā tika organizēts seminārs sadarbības partneriem (PTAC, Solvit un Patērētāju interešu klubs) „Informēšanas loma patērētāju tiesību aizsardzībā ES”.

Lai uzlabotu sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā ES, 2009.gada 29.oktobrī tika noorganizēts Starptautiskais Baltijas valstu sadarbības seminārs, kurā piedalījās kolēģi no Igaunijas un Lietuvas Eiropas Patērētāju centriem un PTAC pārstāvji.

Ar mērķi uzlabot patērētāju sūdzību izskatīšanas procesu 2009.gada 15.decembrī tika organizēts mācību seminārs Eiropas patērētāju informēšanas centra un PTAC darbiniekiem „Sūdzību izskatīšanas procesa efektivizēšana”.

Ar mērķi sniegt patērētājiem plašāku informāciju par patērētāju tiesībām ES ECC Latvia turpina regulāri papildināt informāciju mājas lapā 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 12157 reizes no 50 dažādām pasaules valstīm, ieskaitot arī valstis, kas nav ES.

Atzīmējot Eiropas Patērētāju desmito gadadienu, ECC Latvia mājas lapā ievietota informācija un links uz tiešsaistes sarunu ar komisāri Meglevu Kunevu, lai Latvijas patērētājam radītu iespēju paaugstināt savas zināšanas par ES plašo tirgu. Informācija par šīm iespējām 13.martā sniegta Latvijas Radio 1. Mājas lapā regulāri tiek ievietotas EK komisāres Meglevas Kunevas raksti par patērētāju tiesībām 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;
- 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 ražošana 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.

2009.gadā realizēti pasākumi, lai konstatētu lietošanā nodoto mērīšanas līdzekļu atbilstību normatīvajām prasībām. Šim mērķim 470 uzņēmumos valsts metroloģiskajai uzraudzībai tika pakļauti 10 522 mērīšanas līdzekļi. 139 uzņēmumos tika konstatēti normatīvo aktu prasību pārkāpumi un pārbaužu rezultātā par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīti 305 mērīšanas līdzekļi (ML) jeb 2,9 % no kopējā pārbaudīto skaita, tai skaitā, mērīšanas līdzekļi bez nepieciešamajiem atbilstības novērtēšanas apliecinājumiem, neatbilstoši marķēti, kā arī lietoti, pārkāpjot normatīvajos aktos noteiktos atkārtotās verificēšanas termiņus.

Metroloģiskās uzraudzības rezultāti 2009.gadā ir šādi:

Pārbaudītie uzņēmumi un iestādes	Uzņēmumu skaits	Pārbaudīto ML skaits	Par neatbilstošiem normatīvajām prasībām atzīto ML skaits (%)
Tirdzniecības uzņēmumi	377	6229	3,0
Ražošanas un pakalpojumu sniegšanas uzņēmumi	86	4148	2.8
Veselības aprūpes iestādes un uzņēmumi	0	0	0
Valsts pārvaldes iestādes	7	145	0
Kopā:	470	10 522	5.8

Veikta lietošanai reglamentētajā jomā paredzēto mērīšanas līdzekļu tirgus izpēte, izvērtējot esošo situāciju par tirdzniecības vietās un vairumtirdzniecības uzņēmumos izplatīto **siltumenerģijas skaitītāju, gāzes patēriņa skaitītāju un gāzes tilpuma korektoru**

atbilstību normatīvajiem aktiem par metroloģiskajām prasībām, kā arī normatīvo aktu prasību ievērošanu attiecībā uz iepriekšminēto skaitītāju uzstādi to lietošanas vietās. Veiktas 27 pārbaudes, tai skaitā vienā uzņēmumā, kas ir siltumenerģijas skaitītāju ražotājs, 8 tirdzniecības uzņēmumos, 9 uzņēmumos, kas nodarbojas ar siltumenerģijas ražošanu un piegādi patērētājiem, 7 gāzes piegādes uzņēmumos un vienā gāzes un siltumapgādes sistēmu projektēšanas, uzstādes un tehniskās apkalpošanas uzņēmumā.

Projekta ietvaros pārbaudes tika veiktas Rīgā un Rīgas rajonā, kā arī Jūrmalā, Jēkabpilī, Tukumā, Ventspilī, Kandavā, Ogrē un Jelgavā. Siltumenerģijas skaitītāju tirdzniecības uzņēmumos 2 gadījumos konstatēti pārkāpumi attiecībā uz skaitītāju komplektāciju ar ražotāja atbilstības deklarāciju un ražotāja lietošanas instrukcijām, kas projekta realizācijas gaitā novērsti; vienā gadījumā konstatētas neatbilstības (atbilstības apliecinājumu neesamība) gāzes piegādes uzņēmuma noliktavā esošiem 10 gāzes patēriņa skaitītājiem. Pārbaudītajos siltumenerģijas ražošanas un gāzes piegādes un realizācijas uzņēmumos panākts, ka to personu, kas veic skaitītāju noplombēšanu, pienākumos noteikta atbildība par skaitītāju pareizu uzstādi.

Metroloģiskās uzraudzības rezultātā doti saistoši norādījumi pārkāpumu novēršanai un par metroloģisko prasību neievērošanu 23 fiziskajām un juridiskajām personām sastādīti administratīvie protokoli un pieņemti lēmumi saskaņā ar Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 99.pantu.

2009.gadā realizēti pasākumi izplatīšanai paredzēto **fasēto preču satura daudzuma un tā apzīmējuma atbilstības kontrolei** ražošanas un vairumtirdzniecības uzņēmumos.

Veikta fasēto preču kontrole 76 uzņēmumos: 72 ražošanas un 4 tirdzniecības uzņēmumos, kuros pavisam pārbaudīta 341 fasēto preču partija (72 ražošanas uzņēmumos 316 partijām veikts references tests). No pārbaudītajiem uzņēmumiem:

- 10 jeb 13,9 % konstatēti normatīvo aktu pārkāpumi attiecībā uz fasēto preču satura faktisko daudzumu – 19 preču partijas jeb 6,0% no kopējā pārbaudīto partiju skaita neatbilda normatīvo aktu prasībām;
- neatbilstošs fasēto preču marķējums attiecībā uz satura daudzuma norādi konstatēts 37 uzņēmumos (97 pārbaudītajām preču partijām).

Sešiem uzņēmumiem par izdarītajiem pārkāpumiem uzsākta lietvedība administratīvo pārkāpumu lietā, sastādīti administratīvie protokoli un pieņemti lēmumi saskaņā ar Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 99. pantu.

2.3.10. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana un sodu piemērošana

PTAC 2009.gadā izskatīja 534 administratīvo pārkāpumu lietas. Skatīt tabulā izskatītās lietas atbilstoši Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa pantiem:

Pārkāpums	Skaits	Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa pants
Metroloģisko prasību neievērošana	36	99. pants
Netiek ievēroti tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas noteikumi	8	155. pants
Cenu norādīšanas noteikumi netiek ievēroti	4	155. pants piektā daļa
Nav norādīts marķējums	3	155. pants septītā daļa
Gaisa transporta pasažieru tiesību neievērošana	1	155. ¹⁴ pants
Netiek izsniegts darījuma apliecinošs dokuments	2	156. pants
Normatīvajos aktos noteiktajām drošuma prasībām neatbilstošu preču vai pakalpojumu piedāvāšana vai pārdošana	12	166. ⁹ pants
Patērētāja prasījuma pieņemšanas un izskatīšanas kārtības neievērošana, preču un pakalpojumu garantijas saistību nepildīšana	66	166. ¹¹ pants
Normatīvajos aktos noteiktās informācijas nesniegšana par precī, pakalpojumu, ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju vai par nepilnīgas vai nepatiesas informācijas sniegšanu	77	166. ¹² pants
Reklāmas un komercprakses noteikumu pārkāpšana	59	166. ¹³ pants
Atbilstības novērtēšanai pakļauto preču nenodrošināšana ar atbilstības apliecinājumiem vai apstiprinājumiem vai to piedāvāšana vai realizēšana bez atbilstības apliecinājumiem vai apstiprinājumiem	56	166. ¹⁵ pants
Uzraudzības iestādes lēmuma par netaisnīgu līguma noteikumu novēršanu nepildīšana vai normatīvajos aktos noteiktās lēmuma izpildes kārtības neievērošana	8	166. ¹⁶ pants
Par pieprasītās informācijas nesniegšanu vai likumīgo prasību nepildīšanu	201	175. ⁹ pants
Kopā:	534	

2009.gadā izskatīto administratīvo pārkāpumu lietu skaits ir samazinājies salīdzinājumā ar 2008.gadu, bet palielinājies uzlikto administratīvo sodu apjoms latos.

Konkrēti izskatīto administratīvo pārkāpumu lietu skaits 2008. gadā bija 812 un uzlikto administratīvo sodu apjoms 84625 Ls, bet 2009.gadā administratīvo pārkāpumu lietu skaits ir 534 un uzlikto administratīvo sodu apjoms 119111 Ls.

Samazinājums izskaidrojams ar to, ka ir samazinājies pārbaužu skaits, PTAC reģionālajās pārvaldēs netiek veiktas pārbaudes tirgus uzraudzībā. Kā arī 2009. gadā uzņēmēji veiksmīgi sadarbojās ar PTAC un neatbilstības uzņēmumos novērsa brīvprātīgi, līdz ar to uzņēmējus nebija jāsauc pie administratīvās atbildības.

Salīdzinot 2009.gadu ar 2008.gadu piemērotais naudas soda apjoms latos par administratīvajiem pārkāpumiem ir palielinājies par 34486 Ls, t.i., aptuveni par 29%, tas varētu būt izskaidrojams ar to, ka pārbaudēs konstatēti smagāki pārkāpumi, konstatēti

administratīvie pārkāpumi ar lielākām soda sankcijām, t.i., nav ievērotas preču un pakalpojumu drošuma prasības vai reklāmas sniegšanas un izplatīšanas prasības, vai arī tiek veikta negodīga komercprakse.

Sodu apmērs palielinājies, sakarā ar grozījumiem Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksā, kur soda sankciju apmērs ir palielināts un dažos pantos minimālais soda apmērs ir sākot no 500 Ls apmēra, kā arī ir palielinājies to administratīvo pārkāpumu skaits, par kuriem maksimālais soda apmērs ir līdz 10 000 Ls apmērā.

Uzlikto administratīvo sodu apjoms latos ir palielinājies, arī tāpēc, ka izskatot administratīvo pārkāpumu lietas pie administratīvās atbildības tiek saukti ne tikai preču pārdevēji, bet arī tās personas, kuras iesaistītas šo preču izplatīšanā, importēšanā vai ražošanā. Pieņemot lēmumu par konkrētas sankcijas apmēru, detalizēti tiek izvērtēts gan konkrētais pārkāpējs, gan viņa attieksme pret pārkāpumu un galvenokārt, tas vai pārkāpums ir labprātīgi novērsts. Salīdzinājumā ar iepriekšējo periodu 2009. gadā ir samazinājies to gadījumu skaits, kad ir konstatēti pārkāpumi par normatīvajos aktos noteiktās informācijas nesniegšanu par precī, pakalpojumu, ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju vai par nepilnīgas vai nepatiesas informācijas sniegšanu. Ir palielinājies pārkāpēju (personu) skaits, kuras administratīvo pārkāpumu ir izdarījuši atkārtoti gada laikā pēc administratīvā soda piemērošanas, kā arī ir konstatēti vairāki administratīvie pārkāpumi, kas paredz naudas sodu līdz 10000 Ls apmērā.

Liepājas, Daugavpils un Ventspils reģionālajās pārvaldēs 2009.gadā, salīdzinot ar 2008.gadu, izskatīto administratīvo pārkāpumu lietu skaits ir samazinājies, un samazinājies uzlikto administratīvo sodu apjoms latos. Tas izskaidrojams ar to, ka 2009.gadā reģionālajām pārvaldēm tika noņemta tirgus uzraudzības funkcija, līdz ar to pārvaldes piemēro administratīvos sodus tikai saistībā ar patērētāju individuālajām sūdzībām.

No 534 pieņemtajiem lēmumiem par administratīvajiem pārkāpumiem PTAC apstrīdētas 27 lietas, atcelti 7 lēmumi, t.i., aptuveni 26%, bet no kopējām izskatītajām 534 lietām atcelti 7 lēmumi, kas ir aptuveni 1,31%.

PTAC Patērētāju tiesību uzraudzības departamentā kopā par piespiedu naudu izdoti 28 izpildrīkojumi par summu 21 700 Ls, no kuriem 23 izpildrīkojumi par piespiedu naudu 19 750 Ls apmērā par patērētāju kolektīvo interešu lēmumu neizpildi un reklāmas, e-komercijas un negodīgas komercprakses lietās izdoti 5 izpildrīkojumi par piespiedu naudas par summu 1950 Ls apmērā.

Par patērētājiem izdoto labvēlīgu administratīvo aktu labprātīgu neizpildi izdoti 9 izpildrīkojumi, visi izpildrīkojumi vērsti uz naudas summas piespiedu piedziņu par labu patērētājam un izsniegti patērētājam. Kopējā naudas summa, kas uzdota atmaksāt patērētājiem piespiedu kārtā saskaņā ar izdotajiem izpildrīkojumiem ir 101 432,50 Ls + 68 233,75 EUR.

2.4. Apstrīdētie un pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība

Iestādes ietvaros apstrīdētie lēmumi

Iestādes ietvaros apstrīdētie administratīvie akti (lēmumi par lēmumiem administratīvo pārkāpumu lietās) - 2009.gadā tika pieņemti 10 APK lēmumi, no tiem 8 lēmumi atstāti negrozīti, 1 lēmums atcelts un lieta izbeigta (jo nebija pierādījumu lietā, ka tika pārkāptas patērētāju tiesības), 1 lēmumā tika grozīts administratīvā naudas soda apmērs (samazināts), jo uzņēmumam krasi pasliktinājās finansiālais stāvoklis.

Ekonomikas ministrijā apstrīdētie lēmumi

Ekonomikas ministrijā 2009.gadā apstrīdēti 56 PTAC izdoti administratīvie akti (arī atbildes vēstules, brīdinājumi un izpildrīkojumi), no kuriem tikai 2 administratīvie akti ir atcelti.

No 2008.gada lēmumiem, kuru apstrīdējumus Ekonomikas ministrija izskatīja 2009.gadā, izskatīti 15 PTAC administratīvie akti un faktiskās rīcības apstrīdējumi, no kuriem 2 administratīvie akti atcelti daļā, bet 2 gadījumos PTAC administratīvie akti ir atcelti, pārējos administratīvos aktus atstājot negrozītus.

Līdz ar to Ekonomikas ministrijā apstrīdētie PTAC administratīvie akti atcelti 6 (no tiem 2 gadījumos daļā) gadījumos no 71.

Tiesvedība

Sakarā ar PTAC administratīvo aktu pārsūdzēšanu administratīvajā tiesā 2009.gadā izskatītas 45 tiesu lietas, no kurām 5 lietās PTAC lēmumi tikuši atcelti, 1 lietā samazināts administratīvā soda apmērs, savukārt, 2 lietās lēmums ir atcelts daļā, bet soda apmērs nav mainīts, vienā lietā nolēmums vēl nav pieņemts, parējās lietās administratīvie akti atstāti negrozīti. Sakarā ar atceltajiem lēmumiem 3 lietās PTAC ir iesniedzis apelācijas sūdzības. Uzņēmēji divās lietās tiesas pirmās instances lēmumu pārsūdzējuši apelācijas instancē. 1 lietā noraidīts pieteicēja lūgums par PTAC lēmuma darbības apturēšanu, taču lietu skatīs pēc būtības 2010.gada septembrī.

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

Kvalitātes vadības sistēma

No 2005.gada PTAC darbojas kvalitātes vadības sistēma atbilstoši standarta ISO 9001:2000 „Kvalitātes vadības sistēma. Prasības” prasībām. 2008.gada 25. un 26.septembrī PTAC tika veikta Kvalitātes vadības sistēmas resertifikācija. 2009.gada septembrī notika plānotais uzraudzības audits, kura gaitā neatbilstības netika konstatētas un sertificējamā joma

atbilst standarta EN ISO 9001:2000 prasībām. PTAC ir sertificējis šādas pamatdarbības sfēras:

- ✓ metroloģiskā uzraudzība;
- ✓ preču un pakalpojumu uzraudzība;
- ✓ komercprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzība;
- ✓ patērētāju kolektīvo interešu aizsardzība;
- ✓ patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšana un patērētāju konsultēšana;
- ✓ administratīvo pārkāpumu izskatīšana un sodu uzraudzība.

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

Sakarā ar jaunā EN ISO 9001: 2008 „Kvalitātes pārvaldības sistēmas. Prasības” spēkā stāšanos un atbilstoši auditoru ieteikumam, PTAC ir uzsācis savas darbības atbilstības izvērtēšanu atbilstoši standarta jaunās redakcijas prasībām, un plāno savu darbību un esošās neatbilstības izvērtēt un sakārtot līdz nākamajam uzraudzības auditam 2010.gadā.

2.6. Informācija par valsts budžeta līdzekļu izlietojumu 2009.gadā

Nr. p.k.	Finanšu līdzekļi	Iepriekšējā gadā (faktiskā izpilde)	Pārskata gadā	
			apstiprināts likumā	faktiskā izpilde
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	1864790	1334736	1334736
1.1.	dotācijas	1542712	1151095	1151095
1.2.	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	-	-	-
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība	*322078	183641	183641
2.	Izdevumi (kopā)	1828378	1332406	1257543
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā)	1809786	1330955	1257543
2.1.2.	pārējie uzturēšanas izdevumi	1809786	1330955	1257543
2.2.	izdevumi kapitālieguldījumiem	18592	1451	1451

Valsts budžeta līdzekļu finansējums PTAC pamatdarbības nodrošināšanai (apakšprogramma “Iekšējais tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība”) pārskata periodā saņemts un izlietots:

- finansējums PTAC pamatdarbībai izlietots 93,4 % apmērā, atlikums radies sakarā ar valdības noteiktiem taupības pasākumiem;
- finansējums Eiropas patērētāju informēšanas centra uzturēšanai izlietots 93,9% apmērā, atlikums radies sakarā ar noteiktiem taupības pasākumiem;
- līdzfinansējums Pārejas programmas projektam „Tirgus uzraudzības sistēmas stiprināšana” izlietots 100% apmērā, šobrīd aktivitātes projektā pilnībā izpildītas;

- ārvalstu finansējums Pārejas programmas projektam „Tirgus uzraudzības sistēmas stiprināšana” izlietots 100% apmērā, šobrīd aktivitātes projektā pilnībā izpildītas.

Papildus ieņēmumi valsts budžetā:

2009.gadā veikto piespiedu izpildes pasākumu rezultātā uzlikta piespiedu nauda, kas nomaksājama valsts budžetā **24930,00 Ls** apmērā.

2009.gadā par preču ekspertīzēm tika samaksāti 31672,62 Ls, no kuriem sakarā ar preču neatbilstību noteiktajām prasībām 2009.gada laikā budžetā atgūti **8648,00 Ls**.

Sakarā ar lēmumiem par administratīvo sodu piemērošanu valsts budžetā atmaksājami **119111,00 Ls**.

3. Sadarbības partneru un ārvalstu ieguldījumu projektu ietvaros īstenoto projektu sasniegtie rezultāti un līdzekļu izlietojums

PROSAFE

2009.gadā PTAC turpināja piedalīties Eiropas Komisijas finansētā un PROSAFE (preču drošuma uzraudzības iestāžu tīkls) organizētā projektā „Labākā prakse patērīna preču tirgus uzraudzības veicināšanai vispārējās preču drošuma direktīvas ietvaros”. Projekta ietvaros dalībvalstis apkopo informāciju par nacionālo tirgus uzraudzības likumdošanu, stratēģiju, procesiem, procedūrām, publikācijām. Projekta ietvaros tiek gatavota jauna rokasgrāmata par labu tirgus uzraudzības praksi ES.

PROSAFE ietvaros 2009.gadā tika īstenoti arī kopējie projekti šādās jomās:

1. solāriju tirgus uzraudzība (projekta ietvaros veikti solāriju starojuma stipruma mērījumi);
2. rotaļlietu tirgus uzraudzības (projekta ietvaros veikta 30 rotaļlietu paraugu ekspertīze);
3. šķiltavu tirgus uzraudzība.

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). PTAC pārstāvji piedalījās arī ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network) ikgadējā konferencē Parīzē. Konferencē ietvaros 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.

2009.gada Parīzes konferencē ar lasījumu par ekonomiskās krīzes ietekmi uz

patērētājiem uzstājās arī PTAC direktore. Finanšu resursu trūkuma dēļ PTAC nepiedalījās ICPEN rudens konferencē, kura notika Austrālijā.

2009.gadā PTAC piedalījās ICPEN organizētajās Sweep days (temats „Mājas lapas, kurās iespējams saņemt „ātro kredītu”), kuru ietvaros PTAC pārbaudīja mājas lapas, kurās iespējams saņemt „ātro kredītu”, uzmanību pievēršot, kā mājas lapās tiek norādīta normatīvajos aktos noteiktā informācija. PTAC potenciālus pārkāpumus konstatēja 10 mājas lapās. Visiem kredītu devējiem tika nosūtīti aicinājumi labprātīgi novērst konstatētos pārkāpumus, kas lielākajā daļā no mājas lapām patlaban ir izdarīts.

Baltijas jūras reģiona sadarbības tīkls

2009.gadā Baltijas jūras reģiona sadarbības tīkla ietvaros tika turpināts projekts sadarbībai starp tirgus uzraudzības institūcijām un muitu saskaņā ar ES Regulu 339/93/EK. Projekta ietvaros tika veikta elektropreču un rotaļlietu testēšana, kā arī tika izstrādāti informatīvie bukleti uzņēmējiem par drošuma prasībām rotaļlietām un elektroprecēm.

2009.gada ietvaros tika organizētas dalībvalstu sanāksmes (viena notika Rīgā), kuru ietvaros tika iegūta informācija par:

1. sadarbību ar muitu dažādās dalībvalstīs;
2. sadarbības procedūrām starp valstu tirgus uzraudzības iestādēm un muitu;
3. informācijas apriti starp muitu un tirgus uzraudzības institūcijām, efektīvu komunikāciju un procedūrām.

EK finansētā ekspertu apmaiņas programma

Eiropas Komisija piedāvāja iespēju uzraudzības iestāžu darbiniekiem piedalīties ekspertu apmaiņas programmā, kuru ietvaros var doties mācību braucienos uz radniecīgu citas ES dalībvalsts iestādi. No PTAC šo iespēju izmantoja četri darbinieki, apmeklējot Lielbritānijas tirgus uzraudzības iestādes, kā arī divi darbinieki, apmeklējot Somijas patērētāju aizsardzības iestādes, kas saistītas ar patērētāju aizsardzību finanšu pakalpojumu jomā.

Baltijas valstu sadarbības līgumi

2009.gadā turpinājās **Baltijas valstu līgums** par sadarbību tirgus uzraudzībā un patērētāju tiesību aizsardzībā. 2009.gada 3. un 4.jūnijā notika Baltijas valstu uzraudzības iestāžu sanāksme Tallinā, kuras laikā tika pārrunāti tirgus uzraudzības rezultāti un aktuālie jautājumi, kā arī tika nolemts turpināt informācijas apmaiņu starp iestādēm, lai veiksmīgāk izmantotu ierobežotos resursus.

Pārejas programmas projekts „Tirgus uzraudzības sistēmas uzlabošana”

2009.gada sākumā tika pabeigtas pēdējās projekta aktivitātes. Tika izstrādātas 5 uzņēmumu informēšanas vadlīnijas, kuras ir atrodamas PTAC mājas lapā: www.ptac.gov.lv.

4. Patērētāju tiesību aizsardzības centra personāls

2009.gada sākumā PTAC bija 92 štata vietas, bet gada beigās sakarā ar štatu samazināšanu – 77 štata vietas. Gada vidū pēc Valsts būvinspekcijas reorganizācijas PTAC tika nodota daļa no šīs iestādes funkcijām un arī štata vietas, tāpēc tika organizēti konkursi uz vakantajām amatu vietām. Lielā darba meklētāju interese un rūpīga personāla atlase rudenī deva iespēju aizpildīt visas štata vietas. Diemžēl budžeta samazinājuma dēļ PTAC gada beigās bija spiests likvidēt reģionālās pārvaldes Ventspilī un Liepājā, saglabājot vienīgi Daugavpils reģionālo pārvaldi, kurā, uzlabojot apmeklētāju apkalpošanas kapacitāti, jau gada sākumā tika izveidots informatīvais zvanu centrs.

Ievērojot valdības noteikto taupības režīmu, PTAC darbiniekiem 2009.gadā divas reizes tika samazināta alga. Lai, palielinoties darba apjomam, tomēr varētu paaugstināt arī darba kvalitāti, PTAC 2009.gadā tika veiktas trīs reorganizācijas, kuru ietvaros tika reorganizēts Preču un pakalpojumu uzraudzības departaments, kā arī Personāllietu sektors un Lietvedības un arhīva sektors.

PTAC darbiniekiem arī šajā ekonomiski sarežģītajā situācijā tomēr bijušas iespējas karjeras izaugsmei, ko sekmējusi viņu pārcelšana citā amatā (arī uz darbinieka prombūtnes laiku).

PTAC arī centies nodrošināt savu darbinieku kvalifikācijas celšanu, kā arī uzlabot prasmi atrast izeju arvien sarežģītākās situācijās, kas pēdējā laikā radušās valstī, piemēram, kredītņēmjiem. PTAC darbinieki apguvuši jaunus, mūsdienīgus paņēmienus konfliktu risināšanā, piemēram, piedaloties e-seminārā par izlīguma vadīšanu (meditāciju). Gada laikā PTAC darbiniekiem ir bijusi iespēja apmeklēt mācību kursus ne vien Valsts administrācijas skolā (19 dažādi semināri), bet arī citās mācību iestādēs (seši semināri), kā arī ir bijušas organizētas piecas iekšējās mācības. Seši darbinieki ir piedalījušies Eiropas Komisijas ekspertu apmaiņas programmā.

Pozitīvi vērtējams tas, ka daudzi darbinieki šajā ekonomiski sarežģītajā laikā tomēr turpināja izglītības iegūšanu augstākajās mācību iestādēs. Maģistrantūrā studēja 15 darbinieki, augstāko izglītību turpināja iegūt pieci darbinieki, savukārt vēl pieci darbinieki turpināja iegūt otru augstāko izglītību (vienā gadījumā – pat trešo). 2009.gadā pieci PTAC darbinieki ieguvuši maģistra diplomu, bet divi – bakalaura diplomu.

Pozitīvo gaisotni kolektīvā un darbinieku pārliecību par drošu nākotni apliecina fakts, ka 2009.gadā PTAC darbiniekiem piedzimuši deviņi bērniņi. Par spīti ekonomiskajām grūtībām, lielajam darba apjomam un intensīvajam darba tempam PTAC darbinieki centās nezaudēt savas iekšējās tradīcijas un organizēja kopīgos pasākumus, piemēram, Ziemassvētkos.

5. Komunikācija ar sabiedrību

5.1. Pasākumi, kas veikti sabiedrības informēšanai un izglītošanai

2009.gadā sniegti 129 informatīvi ziņojumi plašsaziņas līdzekļiem. Visvairāk sniegta informācija par patērētāju tiesībām finanšu pakalpojumu jomā, īpaši par iespējami negodīgu uzņēmēju rīcību un to, kā patērētājam šādos gadījumos rīkoties. Sevišķi lielu interesi no plašsaziņas līdzekļu puses izraisījusi informācija par sūdzību dinamiku, kā arī PTAC veiktajām darbībām, kas saistītas ar banku un citu kredītdevēju rīcību attiecībā pret klientiem, kā arī lēmumi, kas pieņemti pret mobilo telekomunikāciju operatoru īstenoto negodīgo komercpraksi.

PTAC regulāri veic arī patērētāju izglītošanas darbu, konsultējot klātienē un informējot tos ar mediju starpniecību, kā rezultātā strauji pieaug patērētāju un juridisko personu sūdzību skaits. 2009.gadā īpaša uzmanība un informatīvs darbs tika ieguldīts, sniedzot informāciju par problēmām, kas saistītas ar kredītēšanas līgumiem. Diemžēl daudzi patērētāji ir nonākuši situācijā, kurā vairs nevar segt savas finanšu saistības. Visi iepriekš minētie faktori pastiprina mediju un sabiedrības uzmanību PTAC, sevišķi laikā, kad daudzām iedzīvotāju grupām samazinās ienākumi un ir īpaši svarīgi aizsargāt to ekonomiskās intereses. Tāpat tas pierāda patērētāju finanšu izglītības nepietiekamību, tādēļ turpmāk liela uzmanība arī valstiskā līmenī būtu jāvelta tieši šai patērētāju izglītības jomai.

Viens no indikatoriem, kas apliecina patērētāju informēšanas darba un PTAC sniegto pakalpojumu nepieciešamību ir *Eurbarometer* veiktais socioloģiskais pētījums par patērētāju aizsardzību Latvijā. 8 no 10 iedzīvotājiem jeb 84% aptaujāto PTAC nosauca kā iestādi, kur viņi vērstos, ja nonāktu konflikta situācijā saistībā ar patērētāju tiesību jautājumiem.

2009.gada 18.martā tika uzsākta Eiropas Komisijas finansēta kampaņa "Runā droši, tās ir Tavas patērētāju tiesības!", kurā ir iesaistīts arī PTAC. Kampaņas laikā tika raidīti TV klipi par patērētāju tiesībām, ko nodrošina Eiropas Savienība, piemēram, patērētāja kredītu, komplekso tūrisma pakalpojumu, iepirkšanos internetā. PTAC nodrošina kampaņas veidotājus ar nepieciešamo informāciju un atbalstu. Kampaņas ietvaros notika arī vairāki mediju pasākumi (preses konferences un brīfingi) par tādām aktuālām tēmām kā preču marķēšana un cenu norādīšana, kompleksie tūrisma pakalpojumi, netaisnīgi līguma noteikumi, droša iepirkšanās pirms Ziemassvētkiem u.c., kas izpelnījās ļoti lielu mediju uzmanību. Kampaņa noslēgsies 2010.gada februārī. Tieši PTAC informatīvais un saturiskais ieguldījums ļāvis atzīt šo kampaņu kā vienu no veiksmīgākajām kampaņām, kas ir veidotas daudzās ES jaunajās dalībvalstīs.

Par vienu no nozīmīgākajiem informatīvajiem instrumentiem un informācijas avotiem patērētājiem un arī uzņēmējiem ir kļuvusi PTAC mājas lapas 2009. gadā vidējais mēneša apmeklējumu skaits bija 70 000 – 80 000 apmeklētāju, kas ir augsts rādītājs Latvijas mērogam. 2009.gadā turpinājās mājas lapas vizuālā un saturiskā pārveide, padarot to patērētājiem ērtāku un izsmeļošāku.

2009. gadā ES divpusējās sadarbības projekta "Tirgus uzraudzības sistēmas stiprināšana" (Projekta numurs 2006/018-118-04-01/0001) ietvaros tika ieviests jauns veids, kā patērētāji var ziņot par bīstamām precēm - Ievainojumu ziņojumu sistēma jeb „Ziņo par bīstamu preci!”. Tā ir elektroniski aizpildāma forma PTAC mājas lapā, kā arī speciāli atvēlēts telefona numurs, kur patērētājiem vērsties, ja ir gadījies nopirkt vai savainoties ar bīstamu preci. Informācija par šādām ziņošanas iespējām tika izplatīta arī vairākās slimnīcās

un citās ārstniecības iestādēs, lai patērētāji būtu informēti par nedrošām precēm, kā arī ļaunumu, ko tās var nodarīt un kā ērtā veidā par to paziņot PTAC. Šāda informācija ir ļoti nepieciešama PTAC, lai identificētu riska zonas un veiktu preču drošuma uzraudzību, kā rezultātā pasargātu iedzīvotājus no saskarsmes ar nedrošām precēm un tā radītajām sekām.

5.2. Sadarbība ar nevalstiskām organizācijām

PTAC savā darbībā regulāri sadarbojas ar dažādām nevalstiskām organizācijām. Galvenā sadarbība notiek ar nevalstiskām patērētāju aizsardzības organizācijām. Tomēr resursu trūkuma dēļ šīs organizācijas Latvijā netiek atbalstītas no valsts, tādēļ arī sadarbība ar organizācijām ir ierobežota.

PTAC arī regulāri sadarbojas ar dažādām uzņēmēju nevalstiskām organizācijām, kā Latvijas Tirgotāju asociāciju, Latvijas Komerbanku asociāciju, Reklāmas asociāciju un citām gan normatīvo aktu izstrādes procesā, gan saistībā ar saņemtām patērētāju sūdzībām un PTAC uzraudzības darbībām.

6. Plāni nākamajam gadam

6.1. Nākamā gada prioritātes

Patērētāju tiesību uzraudzībā:

- patērētāju kolektīvo interešu aizsardzība;
- patērētāju kreditēšanas līgumu uzraudzība;
- elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu uzraudzība;
- komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegto drošības garantiju uzraudzība.

Komercesprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzībā:

- interneta mājas lapu pārbaudes, kurās tiek pārdotas biļetes uz sporta un kultūras pasākumiem;
- komercprakses uzraudzība elektronisko sakaru pakalpojumu jomā;
- komercprakses un reklāmas uzraudzība kosmētikas/ higiēnas līdzekļu jomā.

Preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības uzraudzībā:

- rotaļlietu un bērnu preču, kā arī bērnu spēļu laukumu sniegtais drošuma līmenis;
- elektropreču drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- spiedieniekārtu un iekārtu ar gāzveida kurināmo atbilstība noteiktajām prasībām;
- individuālo aizsardzības līdzekļu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- būvizstrādājumu atbilstība noteiktajām prasībām;
- cenu norādīšanas prasību ievērošana tirdzniecības vietās;
- bīstamo iekārtu lietošanas atbilstība – katliekārtu un spiedieniekārtu kompleksu, liftu atbilstība noteiktajām prasībām;
- mērīšanas līdzekļu uzraudzība tirgū un to lietošanas vietās – svariem, ūdens patēriņa skaitītājiem, degvielas uzpildes aparātiem, manometriem;

- fasēto preču satura daudzuma un tā apzīmējuma atbilstības kontroli to ražošanas uzņēmumos – saldumi (konfektes un tml.), maize, gaļas pārstrādes produkti.

Iestādes darba uzlabošanā:

- turpināt darbu pie kvalitātes vadības sistēmas uzturēšanas un uzlabošanas, īpaši bīstamo iekārtu uzraudzības jomā;
- patērētāju apkalpošanas kvalitātes uzlabošana;
- institūcijas vidēja termiņa stratēģijas izstrāde;
- informācijas sistēmas (datu bāzes) „Uzraugs” pilnveidošana institūcijas darbības uzlabošanai.

Eiropas Savienības pārrobežu sūdzību risināšanā:

- patērētāju sūdzību izskatīšana un konsultēšana;
- informatīvo materiālu sagatavošana un publicēšana par Eiropas procedūru „Maza apmēra prasībām” un sagatavot brošūras par patērētāju tiesībām, iepērkoties ES Interneta veikalos;
- piedalīties ECC-Net kopīgajos projektos: 1. par patērētāju tiesībām, iepērkoties ES interneta veikalos; 2. slēpošanas kūrortu piedāvājums ES.

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;
- veikt mājas lapas uzlabošanu un aktualizēšanu, lai tā būtu aizvien noderīgāks un izsmelšošāks resurss informācijas iegūšanai gan patērētājiem, gan uzņēmējiem;
- sagatavot informatīvus materiālus uzņēmējiem un patērētājiem – vadlīnijas par godīgas komercprakses īstenošanai elektronisko sakaru pakalpojumu jomā; vadlīnijas uzņēmējiem par taisnīga patērētāju kreditēšanas līguma noslēgšanu.

6.2. Starptautiskie projekti

2010.gadā turpināsies tirgus uzraudzības aktivitātes PROSAFE EMARS II ietvaros, veicinot tirgus uzraudzības amatpersonu sadarbību šādās jomās:

- ✓ sīkas detaļas un magnētus saturošas rotaļlietas;
- ✓ smago metālu atklāšana rotaļlietās;
- ✓ solāriji;
- ✓ ķiveres;
- ✓ bērnu staigulīši;
- ✓ bērniem pievilcīgas preces;
- ✓ tirgus uzraudzības vadlīniju izstrāde noteiktām preču grupām (t.sk. rotaļlietām, individuālajiem aizsardzības līdzekļiem, šķiltavām u.c. preču grupām).

Tāpat PTAC turpinās aktīvu dalību ICPEN tīklā un Eiropas uzraudzības iestāžu sadarbības tīklā CPC, lai nodrošinātu pēc iespējas efektīvāku patērētāju pārkāpumu novēršanu, īpaši pārrobežu pārkāpumu jomā. 2010.gadā sadarbības tīkla ietvaros paredzēts: organizēt aktivitātes „Fraud Prevention Month” kampaņas ietvaros un piedalīties mājas lapas

izstrādē.

Plānots aktīvi sadarboties ar Baltijas jūras reģiona valstu amatpersonām projektā par tirgus uzraudzības un muitas iestāžu sadarbību, veicot kopīgus testus un apmainoties ar informāciju preču drošuma jomā.