



PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRA 2008. GADA PĀRSKATS

RĪGA 2009

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	12
2. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti	12
2.1. Pārskata gada galvenās prioritātes un to īstenošana	12
2.2. Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu izlietojuma efektivitātes izvērtējums	14
2.3. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti 2008. gadā un to izvērtējums	15
2.3.1. Patērētāju tiesību uzraudzība, tai skaitā administratīvā sadarbība pārrobežu pārkāpumu novēršanai Eiropas Savienībā	15
2.3.2. Reklāmas un komercprakses uzraudzība	20
2.3.3. Patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšana	26
2.3.4. Patērētāju un uzņēmēju konsultēšana	36
2.3.5. Uzņēmēju konsultēšana un informēšana	37
2.3.6. Tirgus uzraudzība	38
2.3.7. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs	48
2.3.8. Valsts metroloģiskā uzraudzība	50
2.3.9. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana un sodu piemērošana	53
2.4. Apstrīdētie un pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība	54
2.5. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai, informācijai par uzlabojumiem pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā	54
2.6. Informācija par valsts budžeta līdzekļu izlietojumu 2008. gadā	56
3. Sadarbības partneru un ārvalstu ieguldījumu projektu ietvaros īstenoto projektu sasniegtie rezultāti un līdzekļu izlietojums	57
4. Patērētāju tiesību aizsardzības centra personāls	59
5. Komunikācija ar sabiedrību	60
5.1. Pasākumi, kas veikti sabiedrības informēšanai un izglītošanai	60
5.2. Sadarbība ar nevalstiskām organizācijām	62
6. Plāni nākamajam gadam	62
6.1. Nākamā gada prioritātes	62
6.2. Starptautiskie projekti	63



Cienītais lasītāj!

2008.gads Patērētāju tiesību aizsardzības centram bija jubilejas gads – pagājuši 10 gadi kopš tā izveidošanas. Atskatoties uz šo laiku jāsecina, ka PTAC ir būtiski mainījies šo gadu laikā – no tirdzniecības uzrauga, kur galvenais uzdevums bija kontrolēt preču marķējumu, cenu norādes, apskaitījumus, iestāde kļuvusi par nozīmīgu palīgu gan patērētājiem savu tiesību realizēšanā, īpaši aizstāvēt patērētāju kolektīvās intereses, gan arī uzņēmējiem palīdzot sakārtot savu darbu atbilstoši normatīvajiem aktiem.

Tomēr jāatzīmē arī, ka 2008. gads Latvijas valsts dzīvē iezīmējies kā lūzuma gads ekonomiskajā situācijā, kad strauji augošā ekonomika tikpat strauji sāka „atdzist”, nesot virkni negatīvu seku. Ekonomiskās situācijas izmaiņas ir skārušas arī daudzus patērētājus, ko savā ikdienas darbā izjūt arī Patērētāju tiesību aizsardzības centrs. Ja 2008. gada sākumā vēl bija izjūtams pastiprināts patēriņš un pirkstspējas kāpums, kas vairoja sūdzības par preču un pakalpojumu neatbilstību līguma noteikumiem vai pakalpojumu neizpildi noteiktā termiņā, tad gada otrajā pusē krasi sāka augt sūdzības par finanšu pakalpojumiem, banku un citu kredītdevēju iespējami negodīgu rīcību, naudas atgūšanu par nekustamo īpašumu priekšlīguma iemaksu. Sevišķi ir pieaudzis sūdzību skaits par patērētāju līgumiem un tajos iekļautajiem netaisnīgiem līguma noteikumiem (vidēji trīs reizes), kas bieži vien nozīmē nopietnu daudzu patērētāju ekonomisko interešu aizskārumu.

Ekonomiskā lejupslīde ir saasinājusi daudzas patērētāju problēmas, kas pirms tam nebija tik aktuālas, piemēram, parādu piedziņu veikšanas kārtību, patērētāju un kreditoru attiecības hipotekāro kredītu jomā, efektīvu palīdzības sniegšanu cilvēkiem, kas ir nonākuši finanšu grūtībās. Laikā, kad ekonomiskā lejupslīde pārtop sociālās problēmās – bezdarbs, krass ienākumu kritums, īpaši sāpīgi izpaužas problēmas, kas saistītas ar bezatbildīgu aizņemšanos un pārāk lielu parādu slogu, ko patērētājiem ir grūti pildīt. Šajā jomā noteikti mūs vēl sagaida liels darbs, lai šos jautājumus sakārtotu gan izstrādājot nepieciešamos normatīvos aktus, gan ieviešot tos dzīvē.

2008.gadā centram izdevās veikt nozīmīgu darbu preču drošuma jomā, tomēr rezultāti nav iepriecinoši - vidēji 50% no 2008. gadā testētajām precēm (rotaļlietām, elektroprecēm, atstarotājiem, ķiverēm) bija nedrošas, kas nozīmē, ka tās var izraisīt nopietnu veselības un pat dzīvības risku patērētājiem. Diemžēl preču testēšanai 2009. gadā naudu atvēlēt nebūs iespējams, kas var radīt nopietnas sekas gan patērētāju veselībai, gan tirgum kopumā un radīt arī papildus slodzi veselības aprūpes iestādēm.

2009.gads nesīs daudz izaicinājumu gan patērētājiem, gan Patērētāju tiesību aizsardzības centram. Gaišas nākotnes perspektīvas turpināt veiksmīgi iesāktu darbu patērētāju tiesību uzraudzībā, kā arī preču drošuma kontrolē, aizēno gaidāmais līdzekļu trūkums un būtiska budžeta samazināšana. Tādēļ gan patērētājiem, gan Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbiniekiem, kas ir pašreizējā pildījuši savus pienākumus 2008. gadā, novēlu izturību un veiksmi, stāvēt pretī ekonomiskās krīzes radītajiem pārbaudījumiem!

Ar cieņu,

Baiba Vītoliņa

Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktore

Saīsinājumi

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

1. Pamatinformācija par Patērētāju tiesību aizsardzības centru

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

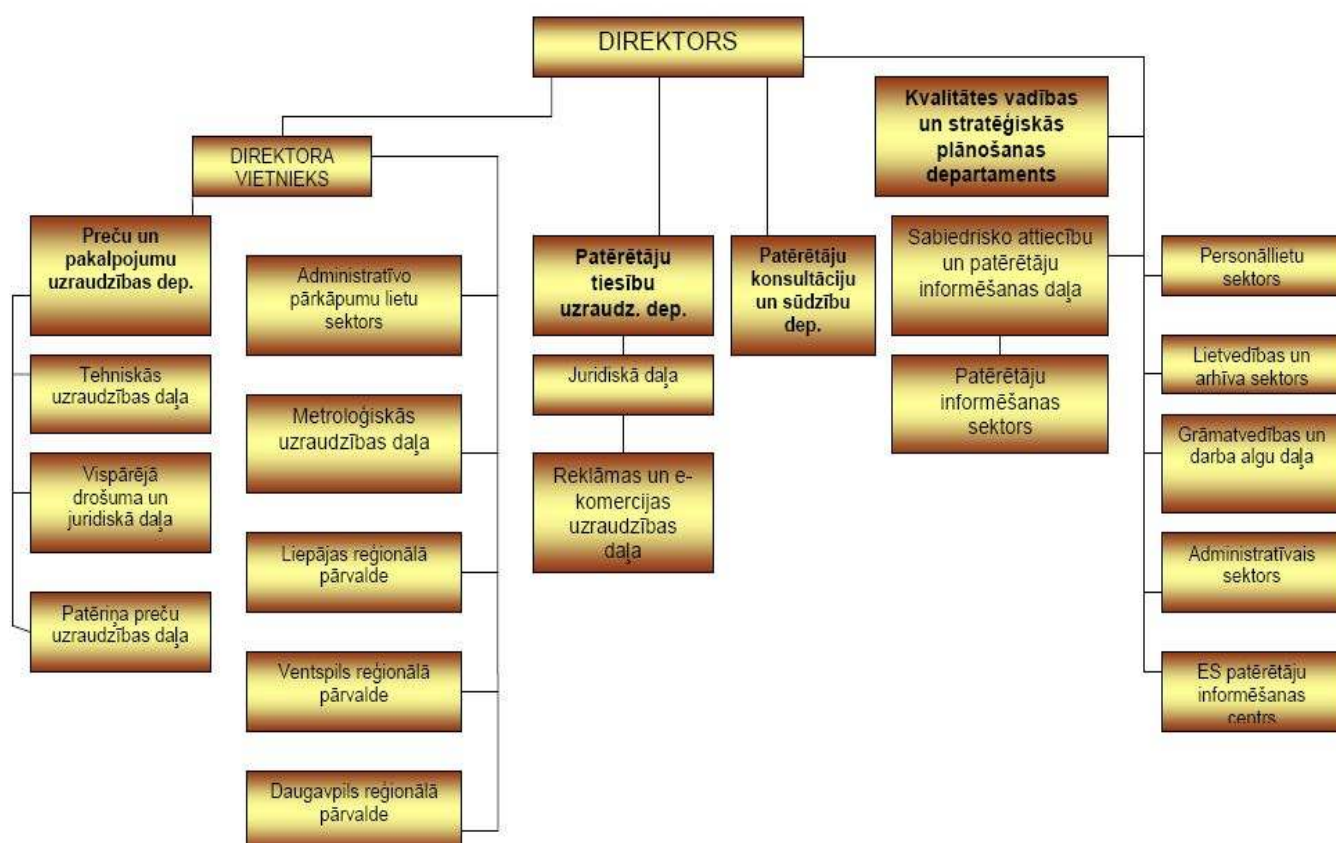
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir tiešās pārvaldes iestāde Ekonomikas ministrijas padotībā, ko realizē pārraudzības formā.

Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības mērķis ir efektīvas patērētāju tiesību un interešu aizsardzības nodrošināšana.

PTAC tika izveidots 1998.gadā uz Tirdzniecības un pakalpojumu kontroles centra bāzes un tas darbojas saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu, MK 01.08.2006. noteikumiem nr. 632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums”, kā arī citiem likumiem un MK noteikumiem. PTAC atrodas Rīgā, K. Valdemāra ielā 157. 2008.gadā darbojās 3 reģionālās pārvaldes Daugavpilī, Liepājā un Ventspilī.

PTAC darbu organizē un vada direktors, kurš ir atbildīgs par visu iestādei uzlikto funkciju izpildi. PTAC direktors pilda Valsts pārvaldes iekārtas likumā noteiktās tiešās pārvaldes iestādes vadītāja funkcijas, kā arī nosaka struktūru, katras struktūrvienības funkcijas un padotību. PTAC direktors var iesaistīt darbā ekspertus, konsultantus, speciālistus un citus darbiniekus.

PTAC struktūra 2008.gadā



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

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

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

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

PTAC darbības virzieni ir šādi:

1) tirgus uzraudzība un kontrole:

- nepārtikas preču (izņemot medicīnas preces, zāles, veterinārās zāles, farmaceitiskos produktus, kosmētiskos līdzekļus, veterinārfarmaceutiskos produktus, dzīvnieku kopšanas līdzekļus, sadzīvē lietojamās ķīmiskās vielas un ķīmiskos produktus) uzraudzība;
- uzraudzīt par precēm un pakalpojumiem, kā arī par ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju sniegtās informācijas atbilstību normatīvo aktu prasībām
- pārtikas un nepārtikas preču svara un mēra pareizas noteikšanas, kā arī pirkuma samaksas pareizas aprēķināšanas un cenu norādīšanas kārtības uzraudzība;
- pakalpojumu uzraudzība;
- preču un pakalpojumu drošuma, atbilstības un par tiem sniegtās informācijas uzraudzība interneta tirdzniecībā;
- patērētāju tiesību aizsardzības valsts politikas īstenošanā iesaistīto uzraudzības un kontroles iestāžu un patērētāju tiesību aizsardzības nevalstisko organizāciju sadarbības organizēšana un koordinēšana;

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

- palīdzības sniegšana patērētājiem konfliktu risināšanā ar ražotājiem,

pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem,

- patērētāju likumīgo prasību izpildes pieprasīšana;
- kontrolēt, vai tiek ievērota kārtība, kādā piesakāms patērētāju prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu un organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze, un pieņemt lēmumu par patērētāju likumīgo prasību izpildi;
- atbilstoši kompetencei izveidot, uzturēt un aktualizēt ekspertīzes veicēju datu bāzi;
- juridiskas palīdzības sniegšana patērētājiem viņu tiesību jautājumos;

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

- normatīvajos aktos paredzēto darbību veikšana, lai ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs grozītu līguma projektu vai pārtrauktu pildīt līguma noteikumus, ja līguma projektā vai noslēgtajā līgumā konstatēti netaisnīgi vai neskaidri noteikumi;
- pārbaudīt, vai tiek ievērota garantijas saistību uzņemšanās, noformēšanas un izpildes kārtība;
- patērētāju kreditēšanas līgumu uzraudzība, distances līgumu un citu līgumu uzraudzība atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajām prasībām
- pārbaudīt, vai patērētāju noslēgtajos līgumos ir ietverta normatīvajos aktos noteiktā atteikuma tiesību paziņošanas un izmantošanas kārtība;
- izvērtēt komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas atbilstību normatīvo aktu prasībām;
- patērētāju kolektīvo interešu aizsardzība;
- aviopasažieru tiesību aizsardzība;
- elektroniskās komercijas (turpmāk – e-komercijas) un elektronisko darījumu (turpmāk – e-darījumu) tirdzniecības uzraudzība – informācijas sniegšana, līgumu izpilde u.c.;
- Negodīgas komercprakses uzraudzība;

4) patērētāju un uzņēmēju informēšana;

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

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

7) patērētāju informēšana un izglītošana.

PTAC ir atbildīgs par šādu galveno normatīvo aktu uzraudzību:

Regulas

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

jomā

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

MK noteikumi

1. MK 2006. gada 1. augusta noteikumi Nr. 631 “Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu”
2. MK 2005. gada 1. februāra noteikumi Nr. 96 “Kārtība, kādā tirgus uzraudzības iestādes pieprasa un saņem preču paraugus, kā arī rīkojas ar tiem pēc laboratoriskās vai cita veida ekspertīzes”
3. MK 06.10.1998. noteikumi Nr. 388 „Noteikumi par tirdzniecības kārtību tirgos, gadatirgos, ielu tirdzniecības vietās un izbraukumos”.
4. MK 19.04.2005. noteikumi Nr. 272 „Noteikumi par tekstilšķiedru sastāva norādīšanu tekstilizstrādājumu marķējumā”.
5. MK 22.08.2006. noteikumi Nr. 675 „Kārtība, kādā veic dažādšķiedru maisījuma sastāva kvantitatīvās pārbaudes, lai noteiktu tekstilizstrādājuma sastāva atbilstību marķējumā norādītajai informācijai”
6. MK 18.05.1999. noteikumi Nr. 178 „Kārtība, kādā norādāmas preču un pakalpojumu cenas”.
7. MK 03.08.1999. noteikumi Nr. 273 „Apavu izstrādājumu marķēšanas kārtība”.
8. MK 29.02.2000. noteikumi Nr. 78 „Stikla izstrādājumu marķēšanas noteikumi”.
9. MK 04.04.2000. noteikumi Nr. 128 „Rotaļlietu drošuma noteikumi”.
10. MK 30.05.2000. noteikumi Nr. 187 „Iekārtu elektrodrošības noteikumi”.
11. MK 20.06.2006. noteikumi Nr. 483 „Noteikumi par iekārtu elektromagnētisko saderību”.

12. MK 07.03.2000. noteikumi Nr. 92 „Noteikumi par mājāsaimniecības elektrisko ledusskapju un saldētavu energoefektivitāti un atbilstības novērtēšanu”.
13. MK 28.05.2002. noteikumi Nr. 208 „Noteikumi par mājāsaimniecības ledusskapju un saldētavu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
14. MK 28.05.2002. noteikumi Nr. 209 „Noteikumi par mājāsaimniecības veļas mazgāšanas mašīnu, veļas žāvēšanas mašīnu un kombinēto veļas mazgāšanas un žāvēšanas mašīnu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
15. MK 28.05.2002. noteikumi Nr. 210 „Noteikumi par mājāsaimniecības spuldžu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
16. MK 02.03.2004. noteikumi Nr. 119 „Noteikumi par mājāsaimniecības cepeškrāšņu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
17. MK 02.03.2004. noteikumi Nr.120 “Noteikumi par mājāsaimniecības gaisa kondicionieru marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”
18. MK 28.05.2002. noteikumi Nr. 212 „Noteikumi par mājāsaimniecības trauku mazgāšanas mašīnu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
19. MK 08.10.2002. noteikumi Nr. 453 „Būtiskās prasības un marķēšanas kārtība luminiscējošo spuldžu balstiem”.
20. MK 02.05.2000. noteikumi Nr. 165 „Noteikumi par spiedieniekārtām un to kompleksiem”.
21. MK 25.06.2003. noteikumi Nr. 336 „Noteikumi par sprādzienbīstamā vidē lietojamām iekārtām un aizsargsistēmām”.
22. MK 30.05.2000. noteikumi Nr. 186 „Noteikumi par mašīnu drošību”.
23. MK 18.07.2000. noteikumi Nr. 242 „Noteikumi par vienkāršām spiedtvertnēm”.
24. MK 18.06.2002 noteikumi nr.234 „Noteikumi par transportējamām spiedieniekārtām”
25. MK 21.08.2007. noteikumi Nr. 561 „Radioiekārtu un elektronisko sakaru tīkla galiekārtu atbilstības novērtēšanas, izplatīšanas un lietošanas kārtība”.
26. MK 20.06.2006. noteikumi Nr. 505 „Riteņu transportlīdzekļu un to sastāvdaļu atbilstības novērtēšanas noteikumi”
27. MK 20.07.2004. noteikumi Nr. 608 „Noteikumi par marķējumā un reklāmas publikācijās patērētājiem sniedzamo informāciju par jaunu vieglo automobiļu degvielas patēriņu un CO₂ izplūdi”.
28. MK 10.04.2001. noteikumi Nr. 163 „Noteikumi par iekārtām, kurās tiek izmantots gāzveida kurināmais”.
29. MK 30.04.2001. noteikumi Nr. 181 „Būvizstrādājumu atbilstības novērtēšanas kārtība reglamentētajā sfērā ”.
30. MK 29.01.2002. noteikumi Nr. 42 „Noteikumi par mājāsaimniecības preču marķēšanu, norādot informāciju par trokšņu emisiju vidē”.
31. MK 23.04.2002. noteikumi Nr. 163 „Noteikumi par trokšņa emisiju no iekārtām, kuras izmanto ārpus telpām”.
32. MK 19.03.2002. noteikumi Nr. 121 „Būtiskās prasības aerosolu flakoniem un to marķēšanas kārtība”.
33. MK 11.02.2003. noteikumi Nr. 74 „Prasības individuālajiem aizsardzības līdzekļiem, to atbilstības novērtēšanas kārtība un tirgus uzraudzība”.

34. MK 22.04.2004. noteikumi nr.416 „Noteikumi par ūdenssildāmajiem katliem”
35. MK 25.04.2000. noteikumi nr. 158 „Noteikumi par bīstamo ķīmisko vielu un bīstamo ķīmisko produktu lietošanas un tirdzniecības ierobežojumiem un aizliegumiem”
36. MK 03.09.2002. noteikumi nr.400 „Darba aizsardzības prasības drošības zīmju lietošanā”
37. MK 22.05.2001. noteikumi nr. 202 „Noteikumi par fasēto preču nominālā daudzuma un iepakojuma nominālā tilpuma standartvērtībām”
38. MK 2004. gada 13. aprīļa noteikumi Nr.282 “Ugunsdrošības preču, ugunsdzēsības iekārtu un ierīču atbilstības novērtēšanas noteikumi”
39. MK 2007. gada 23. janvāra noteikumi Nr. 67 “Noteikumi par kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja un klienta tiesībām un pienākumiem”
40. MK 2008.gada 25.augusta noteikumi Nr.692 “Noteikumi par patērētāja kreditēšanas līgumu”
41. MK 2002. gada 28. maija noteikumi Nr. 207 “Noteikumi distances līgumu”
42. MK 2006. gada 25. aprīļa noteikumi Nr.320 “Noteikumi par ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas vai pakalpojumu sniegšanas vietas noslēgtajā līgumā ietveramo informāciju un atteikuma tiesību realizēšanas termiņu un kārtību”
43. MK 1999.gada 21.septembra noteikumi Nr.325 “Noteikumi par līgumu par dzīvošanai paredzētās ēkas vai ēkas daļas lietošanas tiesību iegūšanu uz laiku”
44. MK 2004. gada 21. decembra noteikumi Nr. 1037 “Noteikumi par distances līgumu par finanšu pakalpojumu sniegšanu”
45. MK 2007.gada 2.maija noteikumi Nr. 282 „Nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektronisko ierīču un iekārtu lietošanas kārtība”
46. MK 2005.gada 18. oktobra noteikumi Nr.772 „Noteikumi par biodegvielas kvalitātes prasībām, atbilstības novērtēšanu, tirgus uzraudzību un patērētāju informēšanas kārtību”
47. MK 2005.gada 30. augusta noteikumi Nr.647 „Noteikumi par atpūtas kuģu būvniecību, atbilstības novērtēšanu un piedāvāšanu tirgū”
48. MK 2005.gada 6. decembra noteikumi Nr.916 „Noteikumi par kārtību, kādā tirgus uzraudzības iestādes informē Patērētāju tiesību aizsardzības centru par veiktajiem pasākumiem, kas ierobežo vai liedz preču laišanu apgrozībā, un kādā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs saņemto informāciju nosūta Eiropas Komisijai un rīkojas ar informāciju, kas saņemta no Eiropas Komisijas.
49. MK 14.02.2006. noteikumi Nr.119 „Kārtība, kādā preču ražotājs, izplatītājs vai pakalpojuma sniedzējs informē attiecīgās valsts uzraudzības un kontroles iestādes par precēm vai pakalpojumiem, kuri rada risku, kas nav savienojams ar vispārējām drošuma prasībām
50. MK 31.08.1998. noteikumi Nr.334 "Valsts metroloģiskajai kontrolei pakļauto mērīšanas līdzekļu saraksts"
51. MK 09.01.2007. noteikumi Nr.40 „Valsts metroloģiskajai kontrolei pakļauto mērīšanas līdzekļu saraksts”;
52. MK 31.08.1998. noteikumi Nr.337 „Noteikumi par fizikālo lielumu mērvienībām, to latviskajiem nosaukumiem un rakstību”;

53. MK 22.05.2001. noteikumi Nr.201 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām fasētajām precēm un to metroloģiskās kontroles kārtība"
54. MK 22.05.2001. noteikumi Nr.203 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām pudelēm, ko izmanto par mētraukiem, un to metroloģiskās kontroles kārtība";
55. MK 28.06.2005. noteikumi Nr.455 „Kārtība, kādā tiek veikta mērīšanas līdzekļu tipa apstiprināšana, pirmreizējā verificēšana un tirgus uzraudzība”;
56. MK 2006.gada 5.decembra noteikumi Nr.981 „Noteikumi par mērīšanas līdzekļu atkārtoto verificēšanu, verificēšanas sertifikātiem un verificēšanas atzīmēm”;
57. MK 20.12.2005. noteikumi Nr.977 „Prasības mēraparātiem, ar kuriem nosaka alkohola koncentrāciju personas izelpotajā gaisā”
58. MK 07.03.2006. noteikumi Nr.180 ”Neautomātisko svaru atbilstības novērtēšanas noteikumi”
59. MK 06.06.2006. noteikumi nr. 452 „Datorspēļu izplatīšanas noteikumi”
60. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.664 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām ūdens patēriņa skaitītājiem".
61. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.665 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām gāzes patēriņa skaitītājiem un tilpuma korektoriem"
62. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.666 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām aktīvās elektroenerģijas skaitītājiem"
63. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.667 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām siltumenerģijas skaitītājiem"
64. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.668 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām dimensionālajiem mērīšanas līdzekļiem"
65. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.669 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām šķidrums mērsistēmām, izņemot ūdeni"
66. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.670 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām taksometra skaitītājiem"
67. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.671 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām materiālajiem mēriem"
68. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.672 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām izplūdes gāzu analizatoriem"
69. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.673 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām mērīšanas līdzekļiem"
70. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi Nr.674 "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām automātiskajiem svāriem"
71. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Kārtība, kādā veic dažādšķiedru maisījuma sastāva kvantitatīvās pārbaudes, lai noteiktu tekstilizstrādājuma sastāva atbilstību marķējumā norādītajai informācijai".
72. MK 2008.gada 25.augusta noteikumi Nr.693 „Noteikumi par mērīšanas līdzekļu kalibrēšanu”;

1.3. Izmaiņas iestādes darbībā pārskata gada laikā

2008. gadā PTAC darbībā notikušas šādas būtiskākās izmaiņas:

- ✓ No 2008. gada spēkā stājies Negodīgas Komerccprakses aizlieguma likums (NKAL), kas būtiski mainījis PTAC darbu patērētāju ekonomisko interešu aizsardzībai, uzsākot uzraudzīt ne tikai uzņēmumu reklāmas un citus pirmspārdošanas pasākumus, bet arī visu uzņēmējdarbības praksi, tai skaitā arī jau pēc līguma slēgšanas. Par NKAL pārkāpumu PTAC var uzlikt administratīvo sodu līdz pat 10 000 LVL.
- ✓ 2008. gadā realizētas reformas tirgus uzraudzības jomā, Preču un pakalpojuma departamentā izveidojot trīs daļas, kas atbildīgas par noteiktu preču grupu uzraudzību - Patēriņa preču uzraudzības daļa, Tehniskās uzraudzības daļa, Vispārējā drošuma un juridiskā daļa.
- ✓ Sakarā ar izmaiņām normatīvajos aktos, tika ieviesta jauna procedūra – iespēja uzņēmējiem rakstveidā apņemties novērst izdarīto pārkāpumu. Šādas procedūras izmantošana ļauj uzņēmējam novērst savas kļūdas bez soda sankcijām, kā arī palīdz PTAC uzraudzības darbā, jo tā rezultātā nav nepieciešams veikt visas lietu izmeklēšanas procedūras, vākt pierādījumus u.c., kā arī pēc tam nav nepieciešamība iesaistīties tiesvedības procesos. Līdz ar to šī procedūra dod iespēju valsts budžeta līdzekļus izmantot daudz efektīvāk.

2. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti

2.1. Pārskata gada galvenās prioritātes un to īstenošana

2008.gada prioritātes:

Patērētāju tiesību uzraudzībā:

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

- KASKO apdrošināšanas līgumu izvērtēšana;
- komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegto drošības garantiju uzraudzība;
- vadlīniju izstrāde attiecībā uz komplekso tūrisma pakalpojumu programmu un komplekso tūrisma pakalpojumu līgumu noformējumu;
- nekustamo īpašumu pārdošanas priekšlīgumu un pirkuma līgumu izvērtēšana
- Interneta mājas lapu uzraudzība(t.sk., aviokompāniju mājas lapas)

- Interneta mājas lapu, kuras piedāvā paaugstinātas maksas mobilo telefonu pakalpojumus (attēli, zvanu toņi, spēles u.c.) bērnu un pusaudžu auditorijai uzraudzība EK Patērētāju tiesību aizsardzības sadarbības regulas ietvaros.

Komercprakses un reklāmas uzraudzībā:

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

Tirgus uzraudzībā:

- rotaļlietu un bērnu preču drošums, kā arī bērnu spēļu laukumu sniegtais drošuma līmenis,
- elektropreču drošums un atbilstība noteiktajām prasībām,
- individuālo aizsardzības līdzekļu – ķiveru, saulesbrīļļu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām,
- šķiltavu atbilstība bērnu drošuma prasībām,
- elektronisko sakaru galiekārtu atbilstība noteiktajām prasībām,
- būvizstrādājumu atbilstība noteiktajām prasībām;
- cenu norādīšanas prasību ievērošana tirdzniecības vietās.

Iestādes darba uzlabošanā:

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

Sabiedrības informēšanā:

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

Sadarbībā ar nevalstiskām organizācijām:

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

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

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	2007	2008	
	Faktiski	Plāns	Faktiski
Iestāžu skaits	1	1	1
Štata vienību skaits	98	98	98
Tirdzniecības un pakalpojumu uzņēmumos veikto pārbaužu skaits	3235	3200	3208
Veikta konkrētu preču vai pakalpojumu tirgus izpēte un realizēti projekti drošuma un atbilstības uzlabošanai (skaits)	5	5	5
Organizēti komersantu informēšanas pasākumi	2	2	4
Sagatavotas vadlīnijas konkrētu preču vai pakalpojumu atbilstības un drošuma līmeņa paaugstināšanai	1	3	3
Sniegtas konsultācijas patērētāju pārrobežu sūdzību risināšanā	627	500	528
Izvērtēto reklāmu skaits	373	300	328
Izskatīto iesniegumu un sūdzību skaits	2124	1500	2631
Lēmumi par līguma noteikumiem	64	-	63
Patērētājiem un uzņēmējiem sniegtās konsultācijas	26454	20000	32850
Sniegti informatīvi ziņojumi plašsaziņas līdzekļiem (skaits)	76	70	112
Veikti pārrobežu administratīvās sadarbības pasākumi	12	10	10
Izskatītas administratīvo pārkāpumu lietas	1002	-	812
Uzliktie administratīvie sodi, Ls	62545,00	-	84625,00
Sagatavoti informatīvi materiāli patērētājiem un uzņēmējiem (mājas lapā ievietotā informācija, bukleti)	1	-	3
Fasēto preču kontrole uzņēmumos	62	72	73
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.)	24,8	22	22

Patērētāju tiesību aizsardzības centra plānotie rezultatīvie rādītāji 2008.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 2631 patērētāju iesniegumi un sūdzības (rezultatīvais rādītājs - 1500). Šī gada rezultatīvais rādītājs pārsniegts par 75%. Salīdzinājumā ar iepriekšējiem gadiem sūdzību skaits palielinājies vairākkārtīgi. Būtiski ir turpmākajos gados pārskatīt pašreizējo sūdzību izskatīšanas procesu, pretējā gadījumā PTAC nespēs veikt visu sūdzību izskatīšanu un līdz ar to izskatīšanas laiks būtiski pieaugs. Tā rezultātā patērētāju sūdzību izskatīšana PTAC zaudēs savu nozīmi, jo tās galvenais mērķis ir ātra un efektīva patērētāju sūdzību izskatīšana.

PTAC regulāri veic patērētāju izglītošanas darbu konsultējot klātienē un informējot tos caur masu medijiem, kā rezultātā strauji pieaug patērētāju un juridisko personu sūdzību skaits. Tāpat pastāvīgi mājas lapā tiek atjaunota informācija un izvietoti PTAC lēmumi, kas sekmē patērētāju tiesību realizēšanu.

Izskatītas 812 administratīvo pārkāpumu lietas un piemērots naudas sods **84625,00**

Ls apmērā, kā arī ir izdoti 64 izpildrīkojumi par piespiedu naudu **21 725,00 Ls** apmērā.

Organizējot preču ekspertīžu veikšanu 2008.gadā no izlietotiem 48396,00 Ls atgūta nauda **25135,00 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 2008.gadā un to izvērtējums

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

PTAC 2008.gadā īpašu uzmanību pievērta patērētāju līgumu uzraudzībai, kā arī veica pasākumus patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai. Lietu izskatīšana tika uzsākta gan uz patērētāju iesnieguma pamata, gan arī uz citu iestāžu sniegtās informācijas un PTAC iniciatīvas pamata. Īpaša uzmanība tika pievērsta KASKO apdrošināšanas līgumiem un nekustamo īpašumu pirkuma priekšlīgumiem, pirkuma un apsaimniekošanas līgumiem.

Netaisnīgi līguma noteikumi un patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumi

2008.gadā pieņemti 63 lēmumi par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem, 1 lēmums tika pieņemts par izmaiņu veikšanu mājas lapā, kurā bez patērētāja izteiktas piekrišanas patērētājiem sniedza pakalpojumus un patērētājam bija iespēja izteikt savu gribu tikai atsakoties no pakalpojuma, aizliedzot turpmāk īstenot šādu praksi un grozot šādus līguma noteikumus mājas lapā.

No pieņemtajiem lēmumiem 59 lēmumi pieņemti patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai. Tas nozīmē, ka šie lēmumi attiecas ne tikai uz individuāla patērētāja, bet gan visu patērētāju, ar kuriem šāda satura līguma noteikumi ir ietverti līgumā, aizsardzību. Līdz ar to pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ir jāpārtrauc piemērot attiecībā uz visiem patērētājiem tāda paša satura netaisnīgos līguma noteikumus, kā arī jāveic grozījumi patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos.

Ar 2008.gada 23.jūliju stājās spēkā grozījumi Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 25.pantā, kas paredz PTAC tiesības ierosināt, lai ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs rakstveidā apņemas noteiktā termiņā novērst izdarīto pārkāpumu. Ar grozījumu spēkā stāšanos šāds uzaicinājums ir izteikts visiem uzņēmumiem, kuriem tiek sūtīts paskaidrojuma pieprasījums. Vairākos gadījumos uzņēmēji piekrituši izlabot līgumus daļēji, bet pilnībā labprātīgi PTAC konstatētie pārkāpumi novērsti 12 gadījumos.

2008.gadā PTAC turpināja jau 2007.gadā uzsāktu praksi - turpināja lēmumu publicēšanu PTAC mājas lapā, kas nodrošina informāciju gan patērētājiem, gan uzņēmējiem par līguma noteikumiem, ko PTAC atzinis netaisnīgiem.

Galvenās jomas, kurās 2008.gadā konstatēti netaisnīgi līguma noteikumi:

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

Visbiežāk konstatētie netaisnīgie noteikumi līgumos ar patērētājiem ir šādi:

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

Lēmums par automātisku pakalpojumu aktivizēšanu

PTAC, veicot pārbaudi AS „Air Baltic Corporation” mājas lapā, konstatēja, ka, veicot biļešu rezervāciju, patērētājam ir iespējams tikai atteikties lidojuma atcelšanas slimības gadījumā pakalpojuma mājas lapā esošajā aviobiļešu rezervācijas sistēmā, deaktivizējot attiecīgo opciju, nevis patērētājam to aktivizējot, tāpat arī mājas lapā tika automātiski norādīts, ka patērētājs piekrīt apmaksāt vienu bagāžas vienību, kā arī saņemt komerciālos paziņojumus.

PTAC ar 2008.gada 30.jūlija lēmumu Nr.66-pt uzdeva AS „Air Baltic Corporation” veikt izmaiņas minētās sabiedrības aviobiļešu rezervācijas sistēmā interneta mājas lapā, turpmāk patērētājiem piedāvājot iespēju pašiem aktivizēt attiecīgās opcijas par sabiedrības interneta mājas lapā piedāvāto pakalpojumu un citu piedāvājumu saņemšanu.

Diemžēl jāatzīst, ka aviokompānija šo lēmumu nav izpildījusi, un PTAC ir uzsācis piespiedu izpildes procedūru.

airBaltic

[Uz sākumu](#) / [Lētas lidojuma biļetes](#)

[Meklēšana](#) [Izvēle](#) [Pirkums](#) [Maksājums](#) [Aptiprinājums](#)

→ **Informācija par pasažieriem**

1 Pieaugušais	Vārds*	Uzvārds*	Lidojums turp*	Lidojums atpakaļ*
			1 soma (LVL 6.00)	1 soma (LVL 6.00)
	EuroBonus numurs		Speciālā bagāža nebūs	Speciālā bagāža nebūs
			Siltais ēdiens lidojuma laikā	Siltais ēdiens lidojuma laikā

→ Kontaktinformācija

Valsts, kurā jūs dzīvojat*	Valsts kods	Numurs
Mobilais tālrunis*		
Cits tālrunis*		
E-pasts*		☒ Vēlos saņemt airBaltic īpašos piedāvājumus.

→ Iegādājieties papildus pakalpojumus, lai nodrošinātos ceļojuma plānu izmaiņu gadījumā!
Ja nevēlaties iegādāties šos pakalpojumus, lūdzu, izņemiet atzīmi izvēles rūtiņā.

Lidojuma maīna bez maksas (Ietaupiet LVL 50 vienā lidojuma segmentā!)	☒ Rīga - Milāna (Malpensa), LVL 12.00
	☒ Milāna (Malpensa) - Rīga, LVL 12.00

Lūdzu, ņemiet vērā!
E-pasta adrese un vismaz viens tālruna numurs jānorāda obligāti.

no LVL 5

Lēmums par nepamatotu maksu par patērētāja prasījuma pieteikuma izskatīšanu

PTAC, izvērtējot SIA „Baltijas Servisa Centrs” patērētājiem piedāvātos garantijas remonta noteikumus, konstatēja, ka tajos ietverts noteikums, kas paredz, ka *„Atteikšanās no maksas remonta gadījumā, garantijas anulēšanas gadījumā vai gadījumā, ja klienta pieteiktais defekts netika novērots, klientam jāapmaksā iekārtas diagnostika saskaņā ar SIA „Baltijas Servisa Centrs” apstiprināto cenrādi vai ražotāja autorizētā servisa centra rēķinu”*.

PTAC konstatēja, ka ar šādu līguma noteikumu patērētājam tika pieprasīta samaksa arī tad, ja patērētājs precīzi nodod remonta veikšanai sakarā ar to, ka prece ir līguma noteikumiem neatbilstoša un atklājas, ka remonta veikšana nav iespējama, jo prece atbilst līguma noteikumiem, kas ir pretrunā ar normatīvajos aktos noteikto, ka patērētājam ir tiesības uz bezmaksas prasījuma izskatīšanu. Ar PTAC 2008.gada 20.marta lēmumu Nr.9-lg šādu noteikumu turpmāka piemērošana attiecībā pret patērētājiem tika aizliegta.

Lēmums par neproporcionāli lielu līgumsodu

PTAC ar 2008.gada 27.augusta lēmumu Nr.39-lg uzlika SIA „Invex Plc” pārtraukt pildīt līguma noteikumu, ar kuru sabiedrība paredzēja tiesības iekasēt līgumsodu parāda apmērā, papildus par katru kavējuma dienu iekasējot līgumsodu 1% apmērā no divkāršas parāda summas. PTAC konstatēja, ka šāds līgumsods ir neproporcionāli liels un uzdeva sabiedrībai šādu noteikumu pārtraukt pildīt ar patērētājiem noslēgtajos līgumos, kā arī grozīt patērētājiem piedāvātos līgumu projektus.

Īpaša uzmanība 2008.gadā tika pievērsta šādām jomām:

Kompleksu tūrisma pakalpojumu sniedzēju klienta iemaksātās naudas garantiju uzraudzība

Atbilstoši spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem tūrisma pakalpojumu uzraudzības jomā un ņemot vērā patērētāju sūdzību pieaugumu par tūrisma pakalpojumiem, PTAC 2008.gada 1.pusgadā ieguldīja lielu darbu, lai nodrošinātu, ka visi komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēji iesniedz pārskatus par savu darbību. Diemžēl daudzi komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēji līdz 2008.gada janvāra beigām nebija iesnieguši pārskatus par 2007.gada 2.pusgadā pārdotajiem kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem. Uzraudzības rezultātā tika izskatītas 34 administratīvo pārkāpumu lietas. 25 lietās tika izteikti mutvārdu aizrādījumi, ņemot vērā to, ka pārskati novēloti, bet tomēr tika iesniegti un tūrisma pakalpojumu sniedzēji bija nodrošinājuši klienta iemaksātās naudas drošības garantijas, kas no patērētāju tiesību aizsardzības viedokļa ir galvenais. 7 gadījumos tika piemērots administratīvais naudas sods, ņemot vērā to, ka komplekso tūrisma pakalpojuma sniedzēji

neiesniedza pārskatus un līdz ar to PTAC nevarēja iegūt informāciju par pārdoto pakalpojumu skaitu un nodrošinātajām drošības garantijām un to esamību. Šajā jomā vērojama arī tāda tendence, ka, lai gan uzņēmumi PTAC piemērotos administratīvos sodus nepārsūdzēja, tie vēl joprojām sodus nav samaksājuši un PTAC jāvēršas pie tiesu izpildītājiem. PTAC veikto aktivitāšu rezultātā pārskatus par 2007.gada 2.pusgadu iesniedza 49 pakalpojumu sniedzēji.

Par 2008.gada pirmo pusgadu pārskatus iesniedzis 51 pakalpojumu sniedzējs, daudzi pārskatus iesniedza pēc PTAC elektroniska atgādinājuma nosūtīšanas.

KASKO apdrošināšanas līgumu izvērtēšana

PTAC līdz 2008.gada jūnijam realizēja KASKO apdrošināšanas līgumu un patērētājam pirms līguma noslēgšanas sniegtās informācijas izvērtēšanas projektu, kura ietvaros tika izvērtēti 10 KASKO apdrošināšanas līgumi. 2008.gada 7.martā starp PTAC un apdrošinātāju, kā arī Latvijas Apdrošinātāju asociācijas un Finanšu un kapitāla komisijas pārstāvjiem tika rīkota diskusija sakarā ar veikto pētījumu par pirms līguma sniegto informāciju un apdrošināšanas līgumu izvērtējumu un tā rezultātiem.

Veikto pasākumu rezultātā, tika izpētītas un apzinātas galvenās problēmas KASKO apdrošināšanas jomā, kā arī par tām sniegta informācija apdrošinātājiem, Latvijas Apdrošinātāju asociācijai, kā arī Finanšu un kapitāla tirgus komisijai.

PTAC darbību rezultātā apdrošinātāji apņēmas novērst lielāko daļu PTAC konstatēto neatbilstību, kā arī pastiprināti pievērst uzmanību problēmjautājumiem, kas varētu būtiski uzlabot situāciju KASKO apdrošināšanas jomā. Vairākas no apdrošināšanas kompānijām ir jau daļu neatbilstību novērsušas. Individuālo pārrunu rezultātā vairākas apdrošināšanas kompānijas apņēmas izveidot produktu aprakstus, kas varētu palīdzēt patērētājam vieglāk uztvert konkrētā pakalpojuma specifiku.

Nekustamo īpašumu pirkuma līgumu un priekšlīgumu izvērtēšana

PTAC 2008.gadā uzsāktas 157 lietas par nekustamo īpašumu līgumu un priekšlīgumu izvērtēšanu, no tām 25 lietas uzsāktas pēc PTAC iniciatīvas, 132 lietas uzsāktas uz patērētāju sūdzību par netaisnīgiem līguma noteikumiem nekustamo īpašumu priekšlīgumos un pirkuma līgumos pamata, kas apmēram 6 reizes pārsniedz 2007.gadā saņemto sūdzību skaitu par nekustamo īpašumu pirkuma priekšlīgumiem un pirkuma līgumiem. Bieži sūdzības tikušas saņemtas par to, ka pārdevējs pat par vairākiem mēnešiem kavējis mājas nodošanas ekspluatācijā termiņu un nepamatoti atsakās patērētājiem atmaksāt par nekustamo īpašumu (dzīvokli) iemaksāto priekšapmaksu. Tā kā šādā gadījumā tiek pieļauts likuma pārkāpums, 2008.gadā pieņemti 16 lēmumi par priekšapmaksas atmaksu patērētājiem. Pavisam PTAC uzdevis patērētājiem atmaksāt LVL 281 123.20. Projekta ietvaros izdoti 22 lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem nekustamo īpašumu pirkuma priekšlīgumos un līgumos. PTAC izlases kārtā ir pieprasījis un saņēmis informāciju no nekustamo īpašumu pārdevējiem par piedāvātajiem pirkuma līgumiem, priekšlīgumiem un apsaimniekošanas

līgumiem, kas tiek izvērtēti un veikti nepieciešamie pasākumi.

Ņemot vērā no patērētāju sūdzībām izrietošās problēmas (māju nodošanas ekspluatācijā termiņu kavējumi, netaisnīgi līguma noteikumi) PTAC turpinās veikt nepieciešamās darbības konstatēto pārkāpumu novēršanā arī 2009 gadā.

Vadlīniju izstrāde par komplekso tūrisma pakalpojumu līgumu un pakalpojuma programmu noformējumu

2008.gadā PTAC izstrādāja vadlīnijas par komplekso tūrisma pakalpojumu līgumu un pakalpojuma programmu noformējumu komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzējiem (tūrisma operatoriem, aģentūrām, citām iesaistītajām personām), kas palīdzētu pakalpojuma sniedzējiem izstrādāt normatīvajiem aktiem atbilstošas pakalpojumu programmas un līgumus, kā arī nodrošināt, lai pakalpojuma sniedzējs prastu atbilstoši normatīvo aktu prasībām reaģēt uz patērētāju izteiktajām pretenzijām.

Administratīvā sadarbība par pārrobežu pārkāpumiem Eiropas Savienībā

Pēc PTAC iniciatīvas 2008.gadā ir nosūtīti 8 lūgumi veikt nepieciešamos pasākumus, lai novērstu komercpraksi un reklāmu reglamentējošo normatīvo aktu pārkāpumus Latvijā, kurus pieļāva komersanti, kas nav reģistrēti Latvijā, kā arī saņemts viens lūgums saistībā ar Latvijas uzņēmuma pieļautiem pārkāpumiem Zviedrijas mājas lapā, kā arī viens lūgums no Igaunijas kompetentās iestādes par informācijas sniegšanu. Lūgumi tika nosūtīti un saņemti saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (2004. gada 27. oktobris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā 8.panta noteikumiem ar datorprogrammas „Patērētāju tiesību aizsardzības sadarbības sistēma” palīdzību:

- 1 lūgums tika nosūtīts Francijas kompetentajai iestādei;
- 3 lūgumi tika nosūtīti Lietuvas kompetentajai iestādei;
- 1 lūgums tika nosūtīts Īrijas kompetentajai iestādei;
- 3 lūgumi tika nosūtīti Igaunijas kompetentajai iestādei;
- 1 lūgums tika saņemts no Zviedrijas kompetentās iestādes;
- 1 lūgums par informācijas sniegšanu tika saņemts no Igaunijas kompetentās iestādes.

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

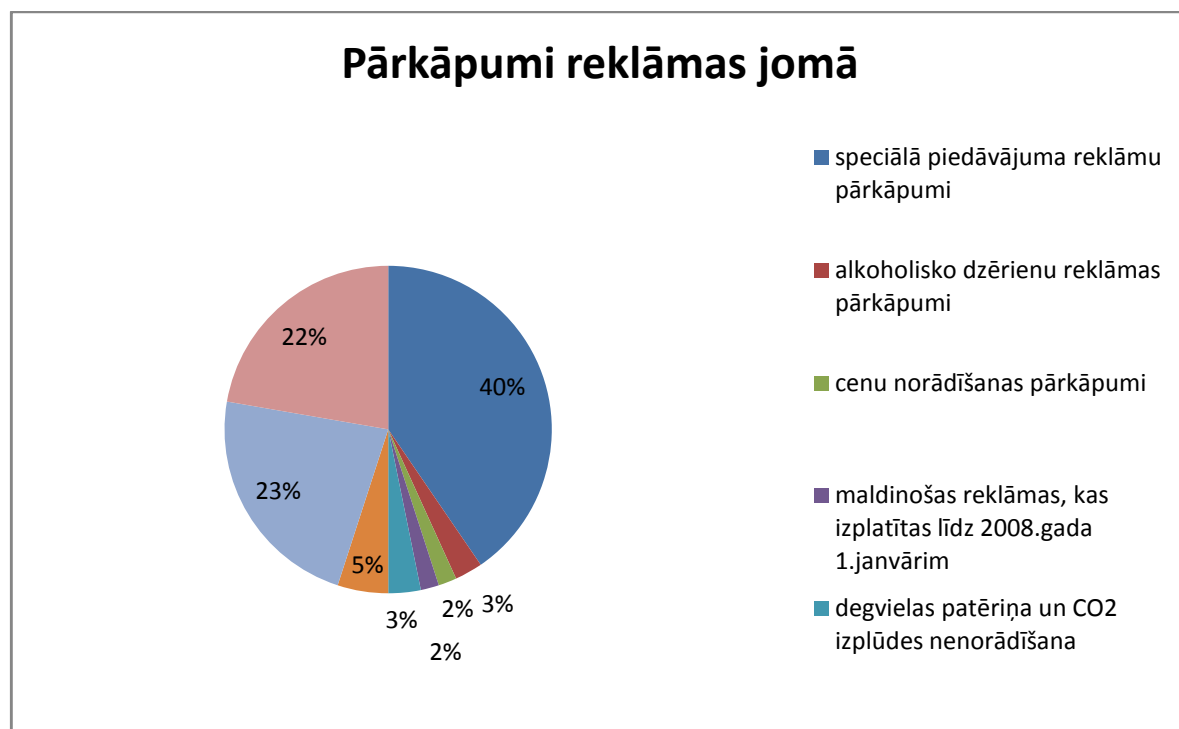
2.3.2. Reklāmas un komercprakses uzraudzība

Sākot ar 2008.gada 1.janvāri, kad stājās spēkā Negodīgas komercprakses aizlieguma likums, PTAC uzraudzības joma ir būtiski paplašinājusies, jo PTAC pienākums ir uzraudzīt ne tikai reklāmas, bet jebkuras uzņēmēja darbības (uzvedība, apgalvojums, komerciāla saziņa, tirgvedība) vai bezdarbību (noklusējums), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeniskas vai bezķermeniskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam, tai skaitā arī visas darbības pēc līguma noslēgšanas.

2008.gadā kopumā PTAC ir izvērtējis 4993 reklāmas un īstenotās komercprakses. Reklāmas, komercprakses un e-komercijas uzraudzības jomā uzsāktas 328 lietu izpētes, no tām 94 – pēc personu iesniegumiem komercprakses, reklāmas un e-komercijas jomā. Reklāmas jomā lietas izpēte uzsākta 221 gadījumā, komercprakses jomā – 86 gadījumos, savukārt e-komercijas jomā – 21 gadījumā.

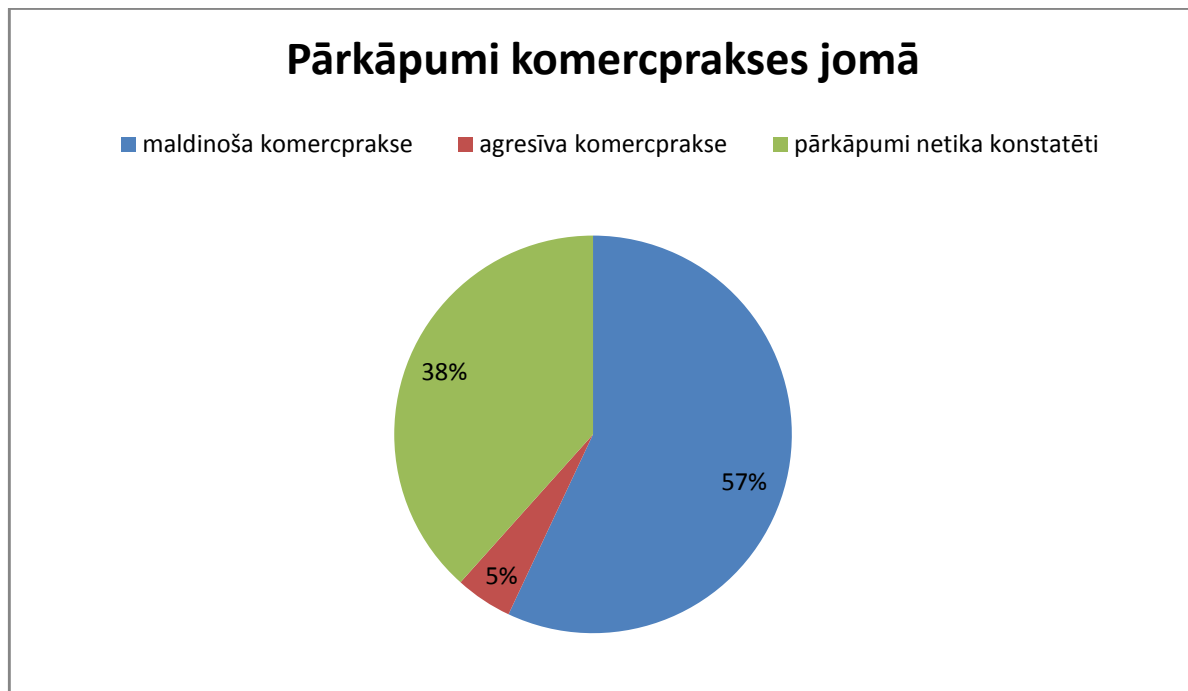
Reklāmas jomā:

221 gadījumā uzsākta reklāmas lietu izpēte. Konstatēti 89 speciālā piedāvājuma reklāmas pārkāpumi, 6 alkoholisko dzērienu reklāmas pārkāpumi, 5 cenas norādīšanas pārkāpumi, 4 maldinošas reklāmas (kas izplatīta līdz 2008.gada 1.janvārim) pārkāpumi, 7 pārkāpumi par degvielas patēriņu un CO₂ izplūdi, 11 uztura bagātinātāju reklāmas pārkāpumi, kā arī 50 gadījumos konstatēti citi reklāmas pārkāpumi, 49 gadījumos pārkāpumi netika konstatēti. Tātad lielākie pārkāpumi ir konstatēti speciālā piedāvājuma reklāmās, uztura bagātinātāju reklāmās un dažādās citās reklāmās.



Komerccprakses jomā:

2008.gadā ir uzsāktas 86 lietu izpētes par negodīgu komercpraksi. Visbiežāk skatītā ir maldinošas komercprakses lietu kategorija – konstatēti 49 maldinošas komercprakses gadījumi, 4 lietās konstatēti agresīvas komercprakses pārkāpumi, 33 gadījumos pārkāpumi netika konstatēti.



E-komercijas jomā:

2008.gadā uzsākta 21 lietas izpēte par Informācijas sabiedrības pakalpojuma likuma pārkāpumiem, tajā skaitā 6 lietu izpētes tika uzsāktas uz personas iesnieguma pamata. Galvenokārt pieļautie pārkāpumi saistīti ar informācijas par pakalpojumu nenorādīšanu, kā arī preces un pakalpojuma cenas un piegādes izmaksu norādīšanu.

Sakarā ar pieļautajiem pārkāpumiem reklāmas jomā:

- 26 gadījumos ir piemērots administratīvais sods;
- 4 gadījumos pieprasīts atsaukt normatīvo aktu noteikumiem neatbilstošo reklāmu;
- 1 gadījumā pieņemts lēmums par pagaidu noregulējumu;
- 114 gadījumos nolemts izbeigt iespējamo reklāmas pārkāpuma lietu.

Sakarā ar pieļautajiem pārkāpumiem komercprakses jomā:

- 13 gadījumos piemērots administratīvais sods;
- 4 lietās aizliegta komercprakses izplatīšana;
- 3 lietās pieprasīts atsaukt negodīgo komercpraksi;
- 4 lietās pieņemti lēmumi par pagaidu noregulējumu;
- 61 gadījumā lieta ir izbeigta.

Sakarā ar pieļautajiem pārkāpumiem e-komercijas jomā:

5 gadījumos sakarā ar PTAC norādījumu labprātīgu neizpildi PTAC pieņēma saistošus lēmumus, ar kuriem uzdeva uzņēmējiem novērst pārkāpumus, kā arī pieņēma 1 lēmumu par netaisnīgiem līguma noteikumiem, ņemot vērā, ka Interneta mājas lapā tika konstatēti netaisnīgi līguma noteikumi.

2008.gadā PTAC sakarā ar grozījumu spēkā stāšanos Reklāmas likumā un Negodīgas komercprakses aizlieguma likumā plaši izmantoja savas tiesības aicināt uzņēmējus labprātīgi novērst pieļautos pārkāpumus. Pavisam izteikti 30 aicinājumi un šādā veidā tika novērsti 28 pārkāpumi, savukārt 69 gadījumos PTAC izteica aicinājumus noteiktā termiņā nodrošināt reklāmas/ komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām.

Tāpat arī sakarā ar grozījumu Reklāmas likumā un Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma spēkā stāšanos PTAC ir uzsācis pieņemt lēmumus par pagaidu noregulējumu gadījumos, kad ir pamats uzskatīt, ka pārkāpts negodīgas komercprakses aizliegums un tas var radīt tūlītēju un būtisku kaitējumu konkrētas patērētāju grupas ekonomiskajām interesēm. 2008.gadā tika pieņemti 5 pagaidu noregulējumi reklāmas un negodīgas komercprakses lietās, PTAC konstatējot tūlītēju un būtisku kaitējumu, piemēram, nepilngadīgo interesēm saistībā ar bērnu tiesības un intereses aizskarošas reklāmas izplatīšanu bērniem paredzētos video materiālos, mobilā satura pakalpojumu piedāvājumu izplatīšanu, kā arī sabiedrības interesēm, veicinot patērētāju bezatbildīgu aizņemšanos.

Agresīva komercprakse, piedāvājot mobilo pakalpojumu priekšapmaksas karti

Izvērtējot SIA „Tele 2” komercpraksi, kuras ietvaros SIA „Tele 2” pirmajā skolas dienā visiem pirmklasniekiem Latvijas skolās izdalīja komplektu, kurā iekļauts atstarotājs, stundu saraksts, vēstule vecākiem, SIM karte ar noteiktu naudas summu sarunām, apraksts par iespējām zvanīt, grāmatiņa, kurā pirmklasnieks apsveikts ar personisko numuru, PTAC konstatēja, ka minētā bērniem piedāvātā komplekta saturs (īpaši, SIM kartes ar kredītu sarunām uzdevināšana) un tā pasniegšanas brīdis ir atzīstams par tiešu bērniem adresētu aicinājumu izmantot SIA Tele 2” pakalpojumu. Tādējādi PTAC secināja, ka SIA „Tele 2” saskaņā ar NKAL 13.panta 5.punktu ir īstenojusi agresīvu komercpraksi jebkuros apstākļos. Par šo negodīgu komercpraksi SIA „Tele 2” tika saukta pie administratīvās atbildības, piemērojot naudas sodu Ls 2000.00 apmērā.

Maldinoša aviopakalpojumu reklāma

PTAC izvērtēja internetā un masu medijos a/s „Air Baltic Corporation” izplatītās reklāmas ar saukli „Viegli aizlidot!” atbilstību normatīvo aktu prasībām (turpmāk – *Reklāma*). *Reklāmā* bija sniegta informācija, ka „*Tikai no 1. līdz 5.novembrim, pērkot RIMI kasēs e-kuponu,*

visiem lidojumiem viena cena!". Turpretī e-kupona izmantošanas noteikumos bija sniegta informācija, kas nonāk pretrunā ar *Reklāmā* pausto norādi par patērētājiem pieejamajiem visiem lidojumiem. Administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laikā PTAC konstatēja, ka e-kupons ir derīgs rezervācijai uz tiešajiem lidojumiem, tomēr izņemot maršrutus Rīga-Telaviva, Rīga-Taškenta, Rīga-Hurghada, Rīga-Liepāja un Kaļiņingrada-Kopenhāgena, par ko Air Baltic nebija informējis patērētājus. Iepriekš minētā pretruna *Reklāmas* adresātiem varēja radīt maldīgu priekšstatu par piedāvāto avio pakalpojumu, kā rezultātā personas varēja pieņemt uz pilnīgu un patiesu informāciju nebalstītus lēmumus. Tādējādi varēja tikt ietekmēta *Reklāmas* adresātu ekonomiskā rīcība. PTAC konstatēja, ka a/s „Air Baltic Corporation” ir pieļāvusi normatīviem aktiem neatbilstošas - maldinošas reklāmas izplatīšanu, sakarā ar ko PTAC 2008.gada 29.februārī pieņēma lēmumu Nr. E03-RIG-73 ar kuru a/s „Air Baltic Corporation” tika uzlikts naudas sods Ls 5000.00 apmērā par normatīvo aktu prasībām neatbilstošas reklāmas sniegšanu vai izplatīšanu.

Viegli aizlidot!

1. Pērc e-kuponu RIMI veikalos. 2. līdz 15.11. samaini e-kuponu pret aviobiļeti. 3. Saņem biļeti un lido.

Ls29

Tikai no 1. līdz 5. novembrim, pērkot RIMI kasēs e-kuponu, visiem lidojumiem viena cena!

rimi **airBaltic.com**

e-kupons ir derīgs lidojumiem no 9. novembra līdz 19. decembrim un no 7. janvāra līdz 12. martam. e-kupons skats ir ierobežots.

Maldinoša finanšu pakalpojumu reklāma

PTAC uzsāka izvērtēja ārvalstu komersanta filiāles „NORDEA BANK FINLAND PLC LATVIJAS FILIĀLE” (turpmāk – Nordea) izplatītās reklāmas ar saukli „*Necepies! Labāk vāries! Fondu peļņas depozīts 20%**” (turpmāk – Reklāma) atbilstību normatīvo aktu prasībām. Izvērtējot *Reklāmas* atbilstību normatīvo aktu prasībām tika ņemti vērā sekojoši aspekti: 1) reklāmas vizuālā noformējuma atbilstība Nordea piedāvājumam, kas, ņemot vērā tās pasniegšanas veidu, nav atzīstams par patiesu un objektīvu – piemērām, tāpēc, ka attiecībā uz noguldījumu investīciju fondos Nordea nevar garantēt 20% peļņu, kā arī, ņemot vērā piedāvājuma ierobežojumu laikā (1.mēnesis), PTAC konstatēja, ka patērētājam *Reklāmā* solīto 20% peļņu nav iespējams iegūt viena mēneša termiņā; 2) pilnīgas un patiesas informācijas trūkums saistībā ar pakalpojuma izmantošanas izmaksām – piemēram, komisijas maksas apmēru. PTAC konstatēja, ka Nordea *Reklāma* ir uzskatāma par maldinošu. 2008.gada 17.martā PTAC pieņēma lēmumu Nr. E03-RIG-93 ar kuru Nordea tika uzlikts naudas sods Ls 750.00 apmērā.

**Necepies!
Labāk vāries!**

Fondu peļņas depozīts*

20%

Joprojām ienesīgākais un drošākais depozīts Latvijā, bankā, kuras kredītreitings ir augstāks nekā Latvijas valstij. Gan Nordea, gan citu banku klientiem. Sākot no 200 latiem. Kā tas iespējams? Nāciet uz Nordea, mēs izstāstīsim.

7 096 096
www.nordea.lv

Nordea

ledzīvotāju peļņas programma uzņem apgriezienus

Reklāmas un komercprakses uzraudzībā īpaša uzmanība 2008.gadā tika pievērsta šādām jomām:

Uztura bagātināju reklāmu uzraudzība

2008.gadā tika veiktas 54 uztura bagātinātāju reklāmu pārbaudes, uzsāktas 10 uztura



bagātinātāju reklāmu lietu izpētes, jo 44 uztura bagātinātāju reklāmās pirmsšķietami pārkāpumi netika konstatēti. Galvenie konstatētie pārkāpumi bija, ka uztura bagātinātājiem tiek piedēvēts „neticams efekts”, piemēram, norādīts, ka patērētājs, lietojot konkrēto līdzekli, neticami ātri varēs atbrīvoties no liekā svara, uztura bagātinātājiem tiek piedēvētas ārstnieciskas īpašības, kas ir aizliegts saskaņā ar normatīvajiem aktiem, piemēram, piedēvējot uztura bagātinātājam īpašības, kas ārstē vēzi. Veikto pasākumu rezultātā 3 lietās tika pieprasīts atsaukt negodīgo komercpraksi (reklāmas), 2 lietās piemērots administratīvais naudas sods Ls 300 un Ls 500 apmērā, 1 lietā informēta Lietuvas kompetentā iestāde sakarā ar to, ka pārkāpējs reģistrēts Lietuvā, 3 lietās pārkāpuma sastāva trūkuma dēļ.

Mobilā satura pakalpojumu reklāmu uzraudzība

PTAC darbinieki ES organizēto SWEEP dienu ietvaros veica tādu pakalpojumu, kas tiek sniegti, izmantojot mobilo telefonus ar telekomunikāciju tīkla starpniecību (zvanu melodijas, bildes, čats, spēles, video, fona attēli, horoskopi utml.), piedāvājumu uzraudzību. PTAC pārbaudīja 14 mājas lapas, kā arī ir izvērtējis mobilā satura pakalpojumu piedāvājumus vairākos preses izdevumos. PTAC darbinieki pārbaudīja ne tikai normatīvajos aktos paredzētās informācijas esamību mājas lapās, bet arī veica pārbaudes, izmantojot mobilā telefona priekšapmaksas karti, lai pārlicinātos par sniegtās informācijas par pakalpojumu un tā cenu pareizumu. Veikto pasākumu ietvaros PTAC sadarbojās ar mobilo telefonu operatoriem. Galvenie konstatētie pārkāpumi: nepilnīga un nepatiesa informācija par pakalpojuma (īstziņas) cenu, sīka un neskaidra druka (piemēram, pelēki burti uz oranža fona), nepatiesa informācija par atteikšanās iespējām, nepilnīga informācija par pakalpojuma sniedzēju, kā arī nepietiekama un neskaidra informācija par pašu pakalpojumu, tā cenu. Veikto pasākumu rezultātā 3 mājas lapās pārkāpumi tika novērsti labprātīgi, izdoti 5 saistoši lēmumi, 2 gadījumos piemērots administratīvais sods LVL 300 un LVL 2000 apmērā, izdoti 2 pagaidu noregulējumi.

Maldinoša komercprakse, piedāvājot čata pakalpojumus

Vairākos preses izdevumos tika izplatīta Fotočata pakalpojumu reklāmas, kurās bija publicēti foto attēli, kas aicināja iepazīties, sūtot paaugstinātas maksas īsziņas. Veicot reklāmas izpēti, tika konstatēts, ka reklāmās nebija vispār norādīta vai arī neskaidri norādīta pakalpojuma cena, nedz arī procedūra, kas veicama, lai atteiktos no pakalpojuma, tādējādi pārkāpjot Negodīgas komercprakses aizlieguma likumu. Veicot reklāmas izpēti, izrādījās, ka 1,50 Ls jāmaksā ne tikai par nosūtīto īsziņu, bet arī par katru saņemto īsziņu, ko sūta it kā Fotočata izvēlētais partneris. Tāpat patērētāji netika informēti, kā atteikties no šī pakalpojuma, jo mājas lapā www.fotochat.lv bija atrodamā informācija, kā atteikties tikai no reklāmu sūtīšanas, kā rezultātā patērētājiem ir radīti būtiski materiālie zaudējumi. Pēc PTAC aicinājuma šo reklāmu izplatīšana preses izdevumos tika pārtraukta, kā arī mobilo telefonu operatori piekrita apturēt telefona numura darbību, kas tika izmantots īsziņu saņemšanai un nosūtīšanai, kamēr netiks nodrošināta komercprakses atbilstība normatīvo aktu prasībām. Patlaban tiek izskatīta administratīvā pārkāpuma lieta pret reklāmas izplatītāju.



Aviokompāniju interneta mājas lapu uzraudzība

PTAC 2008.gadā veica 11 aviokompāniju mājas lapu pārbaudes, kas izlido no Rīgas lidostas. Pārkāpumi tika atklāti divās mājas lapās. Galvenie konstatētie pārkāpumi bija automātiska pakalpojuma izvēle, kā arī nepilnīgas (novēlotas) informācijas par pakalpojuma cenu norādīšana. Vienā gadījumā, tā kā aviokompānija nav reģistrēta Latvijā, tika nosūtīts lūgums veikta darbības pārkāpuma novēršanai Īrijas kompetentajai iestādei, otrajā gadījumā tika pieņemts saistošs lēmums, kā arī organizētas pārrunas par izmaiņu veikšanu patērētājam vieglāk uztveramas galējās cenas norādīšanu mājas lapā. Patlaban cenas norādīšanas veids mājas lapā ir uzlabojies, taču joprojām nav izpildīts PTAC lēmums par automātisko pakalpojumu izvēli.

Tūrisma pakalpojumu reklāmu uzraudzība

PTAC veica gan masu medijos publicēto tūrisma pakalpojumu piedāvājumu, gan arī Interneta mājas lapās izvietotās informācijas par pakalpojumu cenu uzraudzību ICPEN „Sweep days”, kuru 2008.gada tēma bija „Patiess vai nepatiess?”, ietvaros. Tika izvērtēti 9 pakalpojumu piedāvājumi Interneta mājas lapās un 2 piedāvājumi preses izdevumos. Galvenie konstatētie pārkāpumi: sniegta informācija par cenu, kas patiesībā patērētājam nav pieejama pārkāpumi attiecībā uz speciālā piedāvājuma nosacījumu norādīšanu, nepatiesa informācija par speciālā piedāvājuma laiku (reklāmā norādīts, ka notiks vasaras sezonas izpārdošana, taču patiesībā ar „vasaras sezonu” reklāmā apzīmēts laika periods tikai līdz 30.jūnijam), nepatiesa informācija par atlaidēm. Veikto pasākumu rezultātā: 4 gadījumos pārkāpumi pēc pārbaudes veikšanas nav konstatēti, 5 lietās vēl tiek veikta izpēte (vienā lietā uzsākta lietvedība administratīvā pārkāpuma lietā), 2 lietās piemērots administratīvais naudas sods Ls 1000.00 un Ls 1500.00 apmērā.

Dalība Eiropas Komisijas organizētajos projektos sakarā ar Regulas 2006/2004 piemērošanu

PTAC 2008.gadā piedalījās Francijas un Spānijas organizētajā Eiropas Komisijas finansētajā kopējā projektā **“Izmeklēšana Internetā”**. Projekta rezultātā:

- Tika izstrādāta izmeklēšanas Internetā rokasgrāmata, kas dalībvalstīm palīdzēs, veicot dažādas izmeklēšanas darbības Internetā;
- Tika apkopota informācija aktivitāšu plānošanai izmeklēšanai Internetā, kā arī izmeklēšanas metodikai;
- Tika izveidots izmeklētāju tīkls, kas palīdzēs dažādām iestādēm savstarpēji sazināties ar konkrētajiem darbiniekiem, kas ir speciālisti e-komercijas jomā;
- Tiks izstrādāta informatīva mājas lapa patērētājiem par iepirkšanos Internetā, kā arī reklāmas materiāls, kas vairāk orientēts uz jauniešu auditoriju.

Projekta laikā iegūtā informācija un zināšanas palīdzēs turpmākajā Patērētāju tiesību uzraudzības departamenta darbā, īpaši darbā, kas saistītas ar aktivitāšu plānošanu, kā arī izmeklēšanas darbību veikšanu.

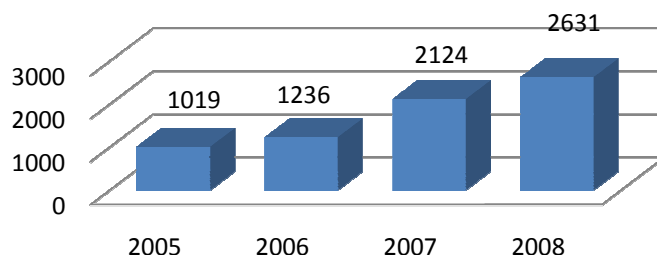
2.3.3. Patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšana

PTAC iesniegto iesniegumu un sūdzību (turpmāk- sūdzību) skaitam par patērētāju tiesību pārkāpumiem katru gadu ir tendence pieaugt, ko apliecina 4 gadu laikā iesniegtās un izskatītās sūdzības:

- 2005.gadā - 1019 sūdzības,
- 2006.gadā - 1236 sūdzības,
- 2007.gadā - 2124 sūdzības,
- 2008.gadā - 2631 sūdzība, no tām: 2198 Rīgā, 220 Daugavpils reģionālajā pārvaldē, 106 Liepājas reģionālajā pārvaldē, 107 Ventspils reģionālajā pārvaldē.

2008.gadā, salīdzinot ar 2007.gadu, iesniegto sūdzību skaits pieauga par 24%. Sūdzību skaita pieaugums bija vērojams visās PTAC reģionālajās struktūrvienībās: Rīgā par 26%, Daugavpilī par 20%, Liepājā par 19% un Ventspilī par 7%.

Saņemts iesniegumu un sūdzību kopā 2005. - 2008.



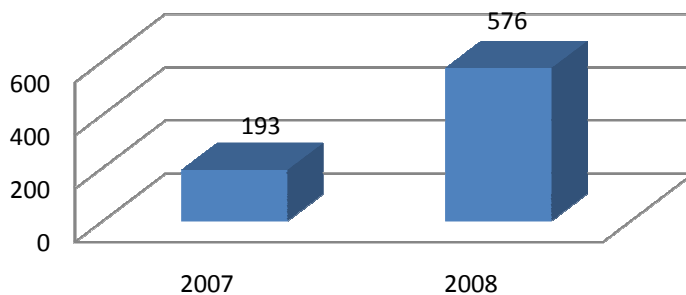
PTAC sūdzību izskatīšanas rezultatīvais rādītājs (1500 sūdzības) 2008.gadā tika pārsniegts par 75%.

Analizējot saņemtās sūdzības, secināms, ka ļoti būtiski mainījies sūdzību raksturs un to izskatīšanas gaita, jāsecina, ka pieaudzis gan sūdzību skaits par preču vai pakalpojumu atbilstību līguma noteikumiem, bet visdramatiskāk ir pieaudzis sūdzību skaits par līgumiem, īpaši saistībā ar netaisnīgiem līguma noteikumiem. Kopumā par līgumiem saņemtas 576 sūdzības, kas ir par gandrīz 3 reizēm vairāk kā 2007. gadā (193 sūdzības).

Kopumā saņemtajās sūdzībās izteiktas pretenzijas:

- 817 gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm;
- 718 gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem;
- 583 gadījumos par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu;
- 266 gadījumos par patērētāja prasījuma izskatīšanas pārkāpumiem, u.c.

Iesniegumi un sūdzības par netaisnīgiem līguma noteikumiem



Pārsvārā tās ir sūdzības par nekustamo īpašumu pirkuma līgumiem, kreditēšanas līgumiem, apsaimniekošanas līgumiem, kuru vērtība bieži vien ir mērāma daudzos tūkstošos latu.

Analizējot sūdzības par precēm un pakalpojumiem, jau vairākus gadus visvairāk sūdzību saņemts par līguma noteikumiem neatbilstošiem mobilajiem tālruņiem, elektroprecēm, apaviem, aviopakalpojumiem, būvniecības pakalpojumiem, elektronisko sakaru pakalpojumiem, kā arī komunālajiem pakalpojumiem. Īpašs pieaugums vērojams sūdzībās par aviopakalpojumiem, ņemot vērā, ka PTAC ir uzraudzības iestāde arī ES Parlamenta un Padomes Regulai Nr.261/2004 par aviopasažieru aizsardzību.

Analizējot sūdzību izskatīšanas rezultātus, jāsecina, ka ar katru gadu procentuāli samazinās to sūdzību skaits, kuras tiek atrisinātas par labu patērētājam. Tā 2003.gadā 56,1 % iesniegto sūdzību tika atrisinātas par labu patērētājam, 2004.gadā – 54,1%, 2005.gadā – 50,9%, 2006.gadā - 46,3%, 2007.gadā – 42%, bet 2008.gadā – vairs tikai 29,4%. Šādai tendencei, ka arvien mazāk lietu tiek atrisināts par labu patērētājiem, ir vairāki iemesli. Viens no tiem ir tas, ka patērētāji bieži vien vēlas ne tikai saņemt atpakaļ samaksāto naudu, bet arī saņemt zaudējumu atlīdzību, ko PTAC nav tiesīgs lemt, līdz ar to patērētājam ir jāgriežas tiesā. Arī patērētāju prasības arvien biežāk ir ļoti augstas, kuras uzņēmēji nav gatavi izpildīt – lielākoties patērētāji vēlas vai nu atcelt līgumu vispār un saņemt atpakaļ naudu vai preces apmaiņu, bet nepiekrīt remontam, ko piedāvā uzņēmējs. Tomēr kā galvenais iemesls sūdzību izskatīšanas procesa efektivitātes zudumā jāmin Administratīvā procesa piemērošana patērētāju strīdos, jo tā rada liekus birokrātiskus šķēršļus un būtiski paildzina sūdzības izskatīšanu. Katras sūdzības izskatīšanas procesā var tikt pieņemti vairāki lēmumi un katrs no tiem var tikt apstrīdēts Ekonomikas ministrijā un pēc tam administratīvajā tiesā, kas procesu stipri paildzina.

Citi būtiskākie šķēršļi un 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,
- 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 2008.gadu, konstatēts, ka vidējais sūdzību izskatīšanas termiņš ir divi mēneši.

PTAC 2008.gadā saņēma vairākas sūdzības arī par tādiem uzņēmumiem, kuri ļaunprātīgi izvairījās no patērētāju prasību izpildes. Nepieciešamības gadījumos PTAC lietas materiālus par iespējamu noziedzīgu nodarījumu izdarīšanu nosūtīja izvērtēšanai Rīgas pilsētas galvenās policijas pārvaldes Kriminālpolicijas pārvaldei.

PTAC iesniegtajās sūdzībās patērētāji visvairāk izteikuši pretenzijas par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm, tām seko pretenzijas par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem un līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu. Tomēr, salīdzinot sūdzībās izteiktās pretenzijas pēc to iesniegšanas vietas, konstatējams, ka Rīgā tāpat kā iepriekšējā gadā visvairāk pretenzijas patērētāji sūdzībās izteikuši par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem un tikai tad seko pretenzijas par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm un līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu, savukārt Liepājā, Ventspilī un Daugavpilī daudz lielāks pārsvars bija to sūdzību skaitam, 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.

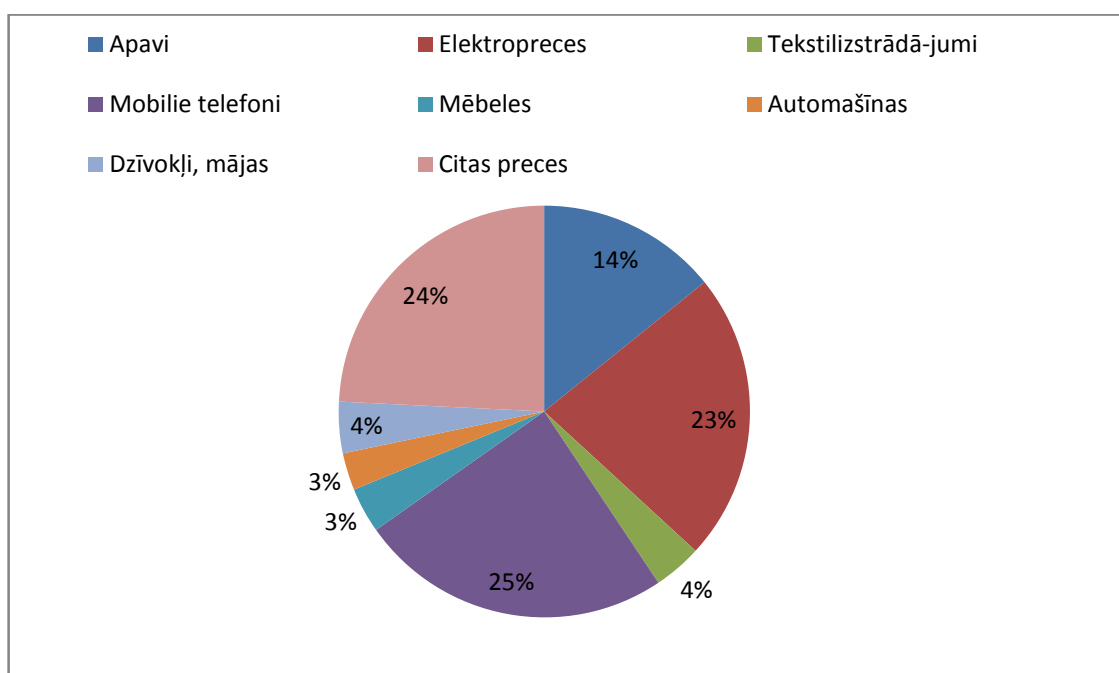
Sūdzību izskatīšanas rezultāti

No PTAC izskatītajām 2631 sūdzībās: pozitīvs risinājums patērētājiem rasts 565 lietās, kas sastādīja 21% no visām izskatītajām lietām. Patērētājiem labvēlīgi lēmumi pieņemti 208 lietās, kas sastādīja 8%. Patērētāju prasības 158 lietās, kas sastādīja 6%, izrādījās nepamatotas, kas pārsvarā bija tāpēc, ka patērētāji prasījuma pieteikumos pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem bija izvirzījuši prasības, kuras Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk PTAL) normas konkrētos gadījumos šādas tiesības neparedzēja. Patērētājiem uz 887 sūdzībām, kas sastādīja 34% no visām sūdzībām, tika sniegti skaidrojumi par turpmākajām darbībām, kuras patērētāji vēl nebija veikuši, lai prasījumus pārdevēji vai pakalpojumu sniedzēji varētu izskatīt MK noteikumu Nr.631 „Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu” noteiktajā kārtībā, kā arī uzņēmumu maksātnespējas gadījumos patērētājiem tika ieteikts vērsties ar prasību pie tiesas ieceltiem administratoriem. 187 sūdzības vai 7% no visām saņemtajām sūdzībām nosūtītas saskaņā ar to piekritību izskatīšanai citām institūcijām. Pārsvarā tās bija sūdzības par neapmierinošu regulējamo sabiedrisko pakalpojumu kvalitāti un dzīvojamo māju apsaimniekotāju rīcību. 57 sūdzības vai 2% no visām sūdzībām patērētāji paši atsauca, lūdzot pārtraukt to izskatīšanu, jo starp līgumslēdzējus bija panākta abpusēja vienošanās. 250 sūdzības (10%) PTAC atteica izskatīt, pamatojot, ka iesniedzēji nav uzskatāmi par patērētājiem PTAL izpratnē un līdz ar to šo iesniegumu izskatīšana nav PTAC kompetencē. 319 sūdzības vai 12% (tāpat kā iepriekšējā gadā) no visām saņemtajām sūdzībām palika izskatīšanas stadijā uz 2009.gadu.

Sūdzības par precēm

Par iegādātām precēm PTAC saņēma un izskatīja 817 sūdzības, no tām:

- 201 par mobiliem telefoniem, kas sastādīja 24%,
- 185 par elektroprecēm, kas sastādīja 23%,
- 116 par apaviem, kas sastādīja 14 %,
- 29 par mēbelēm, kas sastādīja 4 %,
- 31 par tekstilizstrādājumiem, kas sastādīja 4 %,
- 33 par dzīvokļiem un mājām, kas sastādīja 4%,
- 24 par automašīnām, kas sastādīja 3%,
- 198 par dažādām citām precēm, kas sastādīja 24% no visām sūdzībām par precēm.



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. 2008.gadā PTAC visās tā administratīvajās teritorijās - Rīgā, Liepājā, Ventpilī un Daugavpilī visvairāk sūdzības iesniegtas par mobiliem telefoniem un elektroprecēm un tikai trešajā vietā seko sūdzības par apaviem. Rīgā iesniegts ievērojami lielāks skaits sūdzību par iegādātām automašīnām nekā citās iepriekš minētajās teritorijās, tāda pati situācija bija par iegādātiem dzīvokļiem un mājām.

Vērtējot sūdzībās minētās prasības par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm, pārsvarā patērētāji prasījumu pieteikumos izvēlējās prasību, lai pārdevējs par iegādāto preci atmaksā samaksāto naudu vai to samaina pret tādu pašu vai citu labāku preci un tikai neliela daļa patērētāju izvēlējušies, lai precēm tiktu veikts remonts, kas vairākos gadījumos īpaši tiem patērētājiem, kuri nedzīvoja Rīgā, radīja neērtības tāpēc, ka preces

remonta veikšanai parasti tika nosūtītas uz Rīgu, kur remonta laiks nesamērīgi ieilga, reizēm pat vairāku mēnešu garumā (šajos gadījumos patērētāji parasti vērsās pēc palīdzības PTAC). Īpaši tas attiecināms uz mobilajiem telefoniem, digitālajiem fotoaparātiem un datoriem. Reizēm līguma noteikumu neatbilstības novēršana precēm ieilga arī tāpēc, ka remonta veicējiem nebija remonta veikšanai nepieciešamo rezervju daļu. 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 prasījumu 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 PTAC pieņēma lēmumu uzsākt lietvedību administratīvo pārkāpumu lietās pret pārdevēju un vainīgā persona tika saukta pie administratīvās atbildības likumā noteiktajā kārtībā.

Analizējot iesniegto 817 sūdzību par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm izskatīšanas rezultātus, konstatēts, ka :

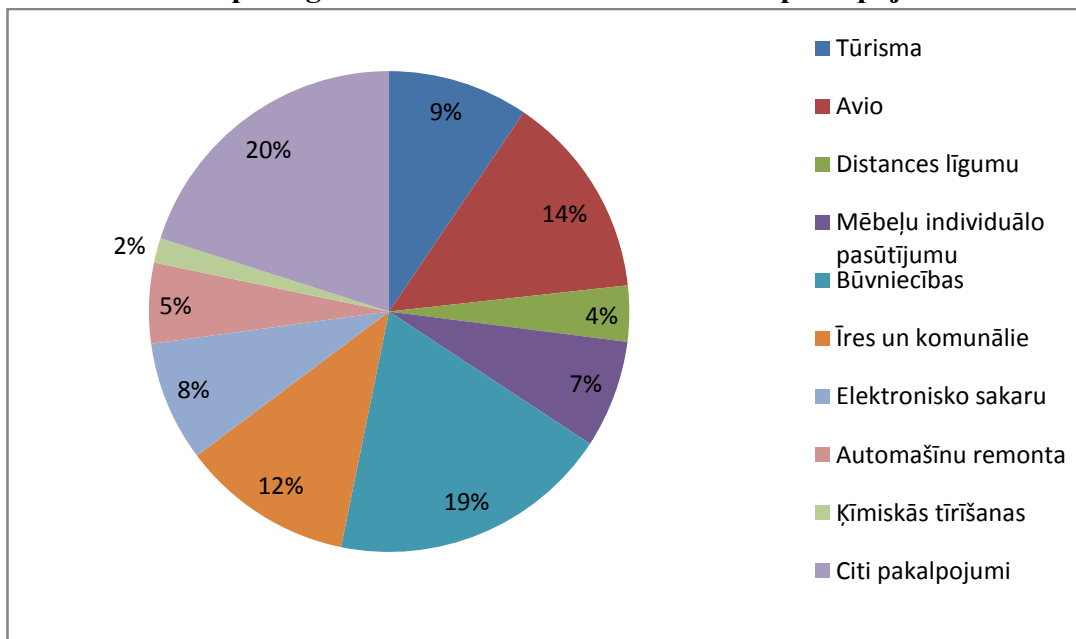
- 273 gadījumos rasts pozitīvs risinājums patērētājiem,
- 58 gadījumos pieņemts labvēlīgs lēmums patērētājiem,
- 43 gadījumos patērētāju pretenzijas izrādījās nepamatotas,
- 325 gadījumos sniegts skaidrojums par patērētāju turpmāko rīcību,
- 15 gadījumos sūdzības nosūtītas citām institūcijām,
- 18 gadījumos patērētāji sūdzības atsaukuši,
- 42 gadījumos PTAC atteicis izskatīt sūdzības,
- 43 sūdzības palikušas izskatīšanā uz 2009.gadu.

Sūdzības par pakalpojumiem

2008.gadā par pakalpojumiem PTAC saņēma un izskatīja 718 sūdzības, no tām:

- 136 par būvniecības pakalpojumiem, kas sastādīja 19% ,
- 68 par tūrisma pakalpojumiem, kas sastādīja 9%,
- 83 par īres un komunālajiem pakalpojumiem, kas sastādīja 12%,
- 99 par avio pakalpojumiem, kas sastādīja 14%,
- 52 par mēbeļu izgatavošanas individuālo pasūtījumu pakalpojumiem, kas sastādīja 7%,
- 58 par elektronisko sakaru pakalpojumiem, kas sastādīja 8%,
- 39 par automašīnu remonta pakalpojumiem, kas sastāda 5%
- 27 par distances līguma pakalpojumiem, kas sastādīja 4%,
- 12 par ķīmiskās tīrīšanas pakalpojumiem, kas sastāda 2%
- 144 par citiem dažādiem pakalpojumiem , kas sastādīja 20% no visām sūdzībām par pakalpojumiem.

Sūdzības par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem



Lielākā daļa sūdzību par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem bija sūdzības par būvniecības, avio un tūrisma pakalpojumiem. Turpmāk sniegta detalizētāka analīze par šīm sūdzībām:

Sūdzības par būvniecības pakalpojumiem

Vislielāko skaitu -136 no visām PTAC iesniegtajām sūdzībām par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem 2008. gadā sastādīja sūdzības par būvniecības pakalpojumiem, no tām 109 iesniegtas Rīgā (PTAC centrālajā iestādē), 12- Ventspils, 7- Daugavpils un 8- Liepājas reģionālajās pārvaldēs. Sūdzībās patērētāji izteikuši pretenzijas par izgatavotiem līguma noteikumiem neatbilstošiem logiem, durvīm un to iebūves darbiem, māju un dzīvokļu remonta pakalpojumiem u.c. pretenzijas, kā arī pretenzijas par pakalpojumu sniedzēju līgumsaistību nepildīšanu līgumā noteiktajos termiņos.

Izskatot šīs sūdzības, 19 gadījumos rasts pozitīvs risinājums patērētājiem, 29 gadījumos pieņemts patērētājam labvēlīgs lēmums, 3 gadījumos patērētāju sūdzības izrādījušās nepamatotas, 54 gadījumos sniegts patērētājiem skaidrojums par turpmākajām darbībām, 1 gadījumā sūdzība nosūtīta izskatīšanai citai institūcijai, 3 gadījumos patērētāji sūdzības atsaukuši, 16 gadījumos atteikts izskatīt iesniegtās sūdzības, 11 sūdzības palikušas izskatīšanas stadijā uz 2009.gadu.

Sūdzību izskatīšanas gaita šajā jomā kļūst arvien sarežģītāka, jo tirgū parādījušies daudz būvniecības pakalpojumu sniedzēji ar zemu darba kvalitāti, ne vienmēr tiek noslēgti rakstiski līgumi, vai arī noslēgtajos līgumos nav atrunāts līguma priekšmets, nav pievienotas tāmes, nav darījumu apliecinājošu dokumentu par veikto samaksu, līdz ar to grūti apliecināt minētos faktus ar pierādījumiem.

Sūdzības par tūrisma pakalpojumiem

2008.gadā PTAC kopā saņemtas 68 sūdzības par tūrisma pakalpojumiem, t.sk. 18 sūdzības bija kolektīvās sūdzības. Visas sūdzības izskatīšanai patērētāji iesnieguši Rīgā, izņemot divas, kuras iesniegtas Ventspils reģionālajā pārvaldē. Izskatot iepriekšminētās sūdzības, 8 gadījumos pieņemts patērētājiem labvēlīgs lēmums, 7 gadījumos rasts pozitīvs risinājums patērētājiem, 9 gadījumos iesniedzējiem atteikts sūdzības izskatīt, 6 gadījumos sūdzības atzītas par nepamatotām, 29 gadījumos sniegts skaidrojums patērētājiem par viņu turpmāko rīcību, 1 sūdzību patērētājs atsaucis, lūdzot pārtraukt tās izskatīšanu, 1 sūdzība nosūtīta izskatīšanai citai institūcijai, bet 7 sūdzības palikušas izskatīšanas stadijā uz 2009.gadu. No visām iesniegtajām sūdzībām patērētāji izteikuši pretenzijas - 26 gadījumos par to, ka tūrisma pakalpojumi nav notikuši un netiek atgriezta atpakaļ visa samaksātā nauda vai avansa maksājums, 4 gadījumos, ka patērētāji slimības vai citu iemeslu dēļ nevarēja izmantot iegādāto pakalpojumu, bet tūrisma firma naudu neatgriež, 9 gadījumos, ka ekskursijas un citi pasākumi nenotiek tā kā tas paredzēts pakalpojumu programmā, 11 gadījumos par viesnīcas neatbilstību noslēgtajam līgumam, 7 gadījumos par autobusa neatbilstību solītajam, 2 gadījumos par gida pakalpojumiem, 7 gadījumos par informācijas nesniegšanu par nepieciešamajiem dokumentiem, izlidošanas un ielidošanas laiku, 2 gadījumos par citām pretenzijām.

Savās sūdzībās patērētāji lūdza PTAC palīdzību atgriezt pilnu vai daļēju par ceļojumu samaksāto summu, kā arī palīdzību atgūt radušos zaudējumus. 38 sūdzībās patērētāji lūdza palīdzību atgūt visu summu par nenotikušu ceļojumu, 19 sūdzībās vēlējās atgūt daļu no samaksātās naudas par saņemto pakalpojumu, kā arī radušos zaudējumus, 8 sūdzībās lūdza piedzīt morālo kaitējumu. Savukārt 3 sūdzībās patērētāji vēlējās, lai PTAC izvērtē pakalpojuma atbilstību līguma noteikumiem.

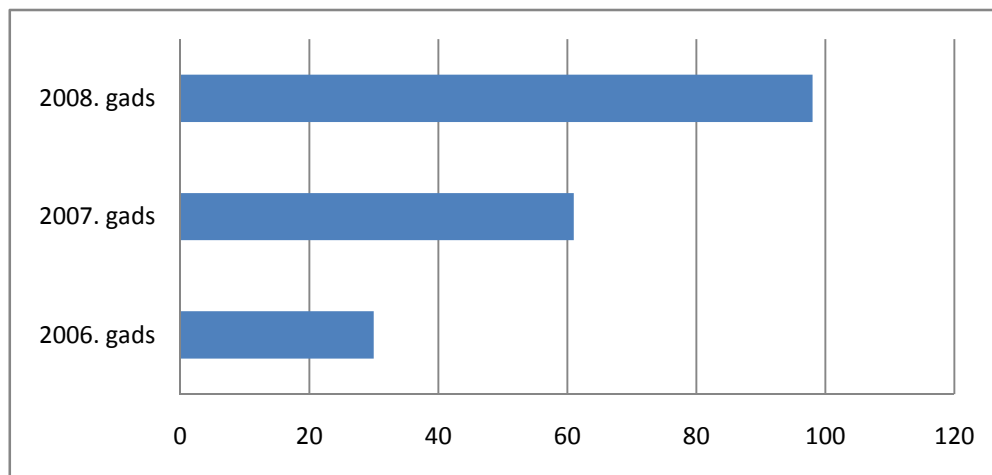
Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 25.pantā noteikta PTAC kompetence, kurā neietilpst zaudējuma un morālā kaitējuma atlīdzības noteikšana. Ņemot vērā iepriekšminēto, 2008.gadā uz vairākām sūdzībām patērētājiem sniegts skaidrojums par to, ka saistībā ar morālā kaitējuma un zaudējuma noteikšanu, patērētājam ir tiesības vērsties tiesā vispārējā civiltiesiskajā kārtībā. Līdz ar to bija mazāks to sūdzību skaits, kuru izskatīšanas rezultātā, bija panākts patērētājam labvēlīgs risinājums.

Sūdzības par avio pakalpojumiem

2008. gadā PTAC ir izskatījis 99 avio pasažieru sūdzības, no kurām 83 par Latvijā reģistrētajām aviokompānijām un Latvijā reģistrētajām ārvalstu aviokompāniju pārstāvniecībām, savukārt 16 par citu valstu aviokompānijām.

Salīdzinot PTAC iesniegto avio pasažieru sūdzību skaitu 3 gadu laikā, secināms, ka tas strauji pieaug gadu no gada: 21 sūdzība 2006.gadā, 62 sūdzības 2007. gadā un 99 sūdzības 2008.gadā.

Sūdzības par avio pakalpojumiem



PTAC savas kompetences ietvaros, izskatot iesniegtās sūdzības, sniedza pasažieriem informāciju par avio pasažieru tiesībām un turpmāko rīcību konkrētajā situācijā. Gadījumā, ja PTAC konstatēja pasažieru tiesību pārkāpumu, PTAC vēršās pie aviokompānijas un aviokompānija pati varēja novērst pasažieru tiesību pārkāpumu, taču gadījumā, ja aviokompānija neveica nekādas darbības, lai novērstu pārkāpumu, PTAC pieņēma lēmumu pasažiera labā.

Analizējot sūdzību par avio pakalpojumiem izskatīšanas rezultātus, konstatēts, ka:

- 15 gadījumos rasts pozitīvs risinājums,
- 8 gadījumos pieņemts avio pasažieriem labvēlīgs lēmums,
- 5 gadījumos sūdzības izrādījušās nepamatotas,
- 35 gadījumos sniegts skaidrojums,
- 8 gadījumos sūdzības nosūtītas citām institūcijām,
- 13 gadījumos atteikts sūdzības izskatīt,
- 15 sūdzības palikušas izskatīšanas stadijā uz 2009.gadu.

No visām saņemtajām avio pasažieru sūdzībām 8 tika pārsūtītas izskatīšanai pēc piekritības uz citām Eiropas Savienības valstu atbildīgajām institūcijām. Sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas procesu ievērojami ir atvieglojusi Eiropas Komisijas izveidotā vienotā avio pasažieru sūdzību veidlapa, kas ir pieejama visu dalībvalstu valodās, kuru ir iespējams iesniegt gan aviokompānijai, gan vēlāk atbildīgajai pasažieru tiesību ievērošanas uzraugošajai iestādei, un šo veidlapu pasažieri arī aktīvi izmanto.

2008. gadā visvairāk sūdzību izskatīts saistībā ar lidojuma atcelšanu - 39% no visām sūdzībām, bagāžas kavēšanos, sabojāšanu vai nozaudēšanu -17% un atteiktu iekāpšanu - 14%.

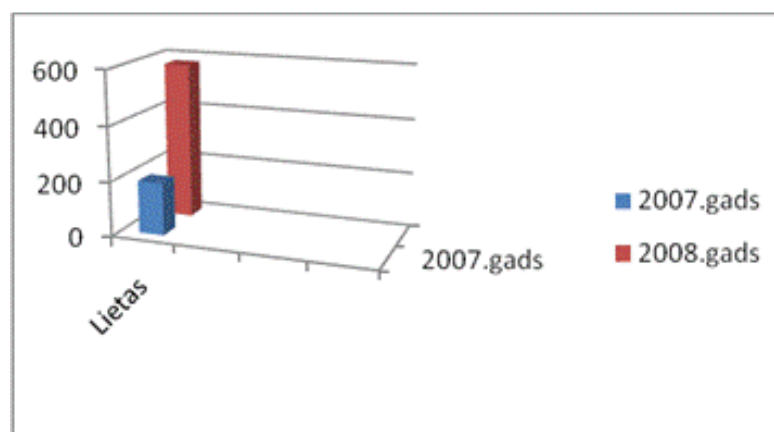
Vismazāk saņemtas sūdzības par lidojuma kavēšanos, kas skaidrojams ar to, ka šajā gadījumā pasažieriem ir jānodrošina aprūpe, tas ir ēdināšana un atspirdzinājumi, un šīs pasažieru tiesības aviokompānijas lielākajā daļā gadījumu nodrošina. Savukārt lielā sūdzību skaita attiecībā uz lidojumu atcelšanu pamatojums ir līdz ar atcelšanu pasažieriem nodarītie zaudējumi un saskaņā ar Eiropas Savienības normatīvajiem aktiem noteiktā kompensācija, kas pienākas lidojuma atcelšanas gadījumā, kuru nav izraisījuši ārkārtēji apstākļi.

Attiecībā par sūdzībām, kas saistītas ar bagāžas kavēšanos vai tās sabojāšanu vai nozaudēšanu, PTAC kompetencē ir palīdzēt pasažieriem iegūt atbildi no aviokompānijām, ja tās atbildi uz pasažiera sūdzību nav sniegušas. Tomēr PTAC nav kompetents izskatīt sūdzības par zaudējumu apmēra noteikšanu vai to atlīdzību, jo nav tiesīgs lemt jautājumus par nodarītajiem zaudējumiem, kas visbiežāk arī ir pamata prasība pasažieru sūdzībās saistībā ar bagāžu. Šajos gadījumos pasažieriem ieteikts vērsties ar prasību tiesā.

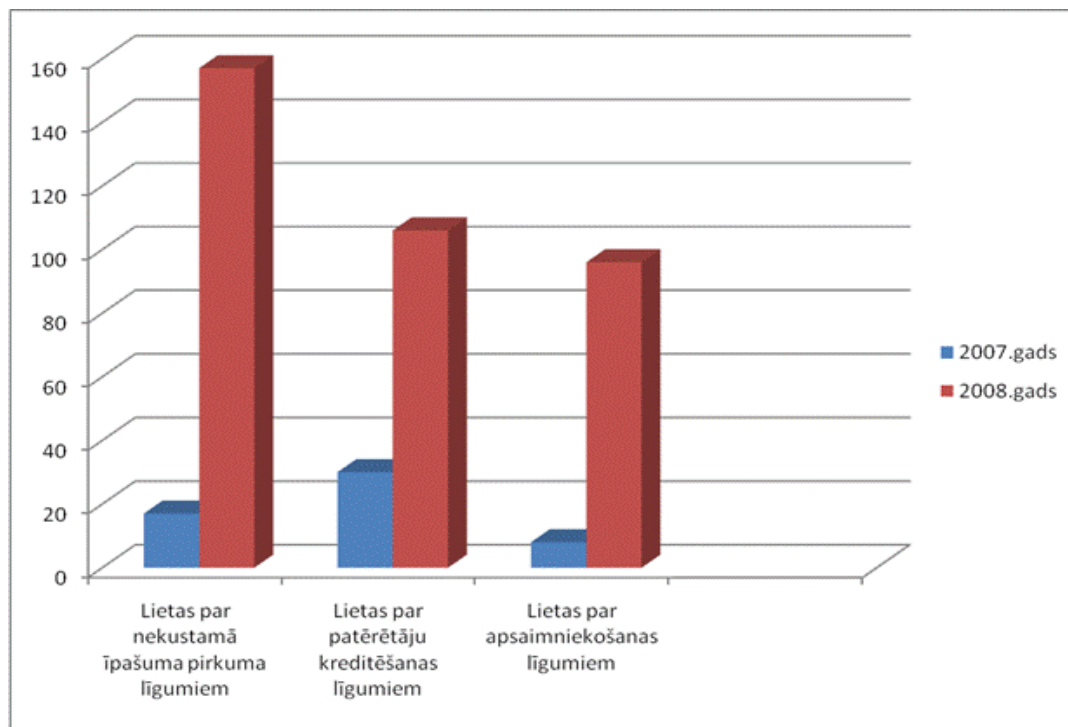
Bez tam PTAC pasažieri iesniedza sūdzības par gadījumiem, kad pasažieri netiek ielaisti lidmašīnā, jo ir nozaudējuši biļetes, nav ievērojuši lidostas vai aviokompānijas drošības prasības, ir nokavējuši reģistrāciju, nav iepazinušies ar bagāžas pārvadāšanas noteikumiem un citos gadījumos.

Sūdzības par netaisnīgiem līguma noteikumiem

Salīdzinot ar iepriekšējo 2007.gadu, patērētāju sūdzību skaits 2008.gadā par netaisnīgiem līguma noteikumiem ir būtiski palielinājies. 2007.gadā saņemti 193 iesniegumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem, tajā skaitā 8 lietas uzsāktas pēc PTAC iniciatīvas. Savukārt 2008.gadā saņemto iesniegumu skaits ir 576 (tajā skaitā 48 lietas uzsāktas pēc iestādes iniciatīvas), kas ir gandrīz trīs reizes jeb par 198% vairāk nekā 2007.gadā.



Visvairāk lietas uzsāktas par nekustamā īpašuma pirkuma līgumiem (priekšlīgumiem) (157), patērētāja kreditēšanas līgumiem (106), kā arī apsaimniekošanas līgumiem (96). Salīdzinājumam - 2007.gadā par nekustamā īpašuma pirkuma līgumiem (priekšlīgumiem) saņemti 17 iesniegumi, par patērētāja kreditēšanas līgumiem saņemti 30 iesniegumi, savukārt par apsaimniekošanas līgumiem – 8 iesniegumi.



Galvenokārt iesniegumi saņemti par nekustamo īpašumu nodošanas ekspluatācijā termiņu kavējumiem, pārdevēju vienpusējām tiesībām paturēt patērētāja iemaksāto priekšapmaksu, pārdevēja atbildību ierobežojošiem līguma noteikumiem, neproporcionāli lieliem līgumsodiem, līgumos ietvertajām šķērējtiesas klauzulām, kā arī citiem līguma noteikumiem.

2.3.4. Patērētāju un uzņēmēju konsultēšana

2008.gadā PTAC konsultējuši **29364** patērētājus gan klātienē - personiski, gan pa tālruni par šādiem jautājumiem:

- **15145** gadījumos patērētājus interesēja normatīvie akti, kuros reglamentētas patērētāju tiesības, t.sk. Patērētāju tiesību aizsardzības likumā noteikto normu izskaidrojums un MK noteikumos Nr.631 "Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu" noteiktā kārtības ievērošana,
- **16171** gadījumā interesēja patērētāju tiesības saistībā ar iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām nepārtikas precēm,
- **7800** gadījumos interesēja patērētāju tiesības saistībā ar saņemtiem līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem,
- **2419** gadījumos interesēja jautājumi par ekspertīžu veicējiem,
- **628** gadījumā interesēja jautājumi par netaisnīgiem līgumu noteikumiem,
- **2838** gadījumos interesēja dažādi citu institūciju kompetencē esoši jautājumi.

Patērētāji kļūst arvien izglītotāki un informētāki patērētāju tiesību aizsardzības jomā un tāpēc 2008. gadā tie bija vēl aktīvāki nekā 2007.gadā, noskaidrojot savas tiesības. PTAC darbinieki, sniedzot konsultācijas patērētājiem, izskaidroja viņu tiesības un turpmākās veicamās darbības tā, lai patērētāji paši veiksmīgi spētu atrisināt problēmas, kas saistītas ar iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm un pakalpojumiem. Nepieciešamības gadījumos, lai nodrošinātu efektīvu patērētāju tiesību aizsardzību, patērētāji tika uzaicināti PTAC iesniegt sūdzību.

2.3.5. Uzņēmēju konsultēšana un informēšana

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

2008.gadā uzņēmējiem sniegtas 3531 konsultācijas, kas ir par 11,5% vairāk nekā 2007.gadā. Konsultācijas sniegtas gan par dažādiem patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem, gan par normatīvos aktos noteiktajām prasībām precēm un pakalpojumiem, un reklāmu reglamentējošo normatīvo aktu piemērošanu. Lielu skaitu konsultāciju sniegušas PTAC reģionālās pārvaldes - 345 – Daugavpilī, 406 – Liepājā, 339 - Ventspilī.

Viens no svarīgākajiem konsultāciju jautājumiem saistītas ar noteiktajām prasībām precēm un pakalpojumiem. Par reklāmu reglamentējošo normatīvo aktu piemērošanu sniegtas 45 konsultācijas.

Twining projekta „Tirgus uzraudzības sistēmas stiprināšana” ietvaros tika izstrādātas vadlīnijas uzņēmumiem, kas ir pieejamas PTAC mājas lapā (<http://www.ptac.gov.lv/?lang=LV&menu=98>), sadaļā Informācija uzņēmējiem.

Uzņēmējiem ir pieejamas sekojošas vadlīnijas:

Juridiskās vadlīnijas uzņēmējiem

- Juridiskās prasības drošu patēriņa preču un pakalpojumu nodrošināšanai;
- ES „jaunās pieejas” direktīvu ietekme uz produktu un pakalpojumu drošumu;
- Kā ES saskaņotie standarti sniedz ieguldījumu drošu produktu un pakalpojumu nodrošināšanā;
- Kā nodrošināties, lai jūsu produkti ir droši un atbilstoši;
- Kā veikt produktu atsaukšanu un izņemšanu no aprites;
- Patērētāju tiesību aizsardzības centra tiesības un pienākumi.

Drošuma vadlīnijas uzņēmējiem

- Iekārtas, kurās izmanto gāzveida kurināmo kulinārai un termiskai apstrādei;
- Mašīniekārtas;
- Individuālie aizsardzības līdzekļi;
- Spiedieniekārtas;
- Radio un telekomunikāciju terminālās iekārtas;
- Atpūtas kuģi;

- Vienkāršas spiedientvertnes;
- Preces bērnu aprūpei – ne rotaļlietas vai elektriski priekšmeti.

2008.gadā PTAC darbinieki sniedza vairākas lekcijas un vadīja seminārus uzņēmējiem par sekojošām tēmām:

- „Būtiskās prasības individuālajiem aizsardzības līdzekļiem”.
- „Būtiskās prasības būvizrādājumiem”.
- „Rotaļlietu drošums un ar to saistītie jautājumi”
- „Jaunā rotaļlietu direktīva”

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

2.3.6. Tirgus uzraudzība

2008.gadā PTAC veica 3 208 pārbaudes tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas vietās, kuru ietvaros tika pārbaudīti 10 689 dažādu preču modeļi.

Preču pārbaudes

<i>Veikto pārbažu skaits</i>	Rīga	Ventspils	Liepāja	Daugavpils	Kopā
elektropreces	182	44	22	49	297
energoefektīvās luminiscences spuldzes	20	2	7	15	44
elektronisko sakaru galiekārtas	73	3	2	8	86
gāzes iekārtas	49	3	7	5	64
tekstilizstrādājumi	189	56	33	18	296
apavu izstrādājumi	67	39	18	12	136
rotaļlietas	225	18	12	32	287
datorspēles	19	6	0	0	25
būvizrādājumi	102	6	7	6	121
individuālie aizsardzības līdzekļi	86	17	22	7	132
bērnu preces	89	9	6	10	114
velosipēdi	14	0	0	0	14
šķiltavas	35	7	6	15	63
spiedieniekārtas	36	4	4	3	47
riteņu transportlīdzekļi	63	5	2	18	88
ugunsdrošības sistēmas	43	0	0	0	43
ūdenssildāmie katli	12	0	0	0	12
mašīnas	45	0	0	0	45
CO2 emisijas	40	0	0	0	40
Trokšņu emisija	16	0	0	0	16
citas preces	399	22	104	60	585

Pakalpojumu pārbaudes

<i>Veikto pārbaūžu skaits</i>	<i>Rīga</i>	<i>Ventspils</i>	<i>Liepāja</i>	<i>Daugavpils</i>	<i>Kopā</i>
Bērnu spēļu laukumi	55	5	6	5	71
Solāriji	117	16	31	15	179
Izklaides, sporta pakalpojumi	11	0	0	0	11
Citi pakalpojumi	19	9	21	35	84
Cenu norādīšanas kārtība	143	27	40	32	242
Svars un mērs	59	2	0	5	66

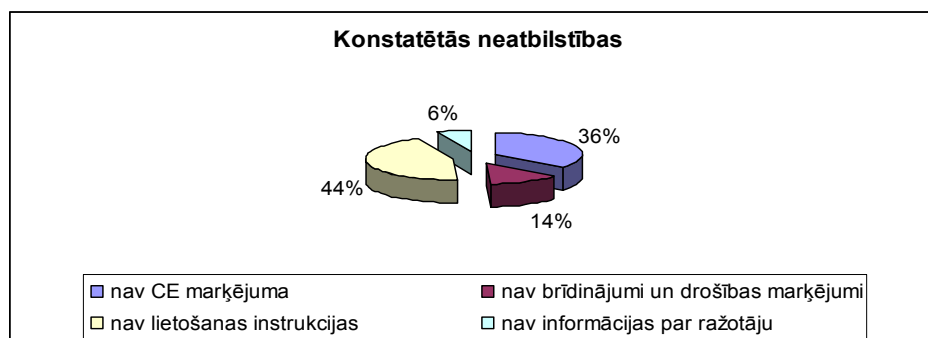
PTAC 2008.gadā realizēja 5 drošuma un atbilstības uzlabošanas projektus.

Elektropreču drošuma un atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros tika veiktas elektropreču pārbaudes, kā arī atsevišķs pētījums par luminiscences spuldžu energoefektivitāti.

Patērētājs ikdienā ir tieši saistīts ar dažādu gaismekļu iegādi un to izmantošanu, un ražotāju piedāvātais gaismekļu un spuldžu klāsts ir ļoti plašs, prece visbiežāk tiek izvēlēta patērētājam vadoties no informācijas kopuma, kas aprakstīta preces marķējumā. Lai pārliecinātos, ka ražotāja sniegtā informācija par precī vienmēr ir patiesa un atbilst normatīvo aktu prasībām, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs izstrādāja un īstenoja apakšprojektu „*Luminiscences spuldžu energoefektivitāte*”, lai pārbaudīt ražotāja marķējumā sniegtās informācijas atbilstību 2002.gada 28.maija MK noteikumiem Nr.210 „Noteikumi par mājāsaimniecības spuldžu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”, kā arī marķējumā sniegtās informācijas patiesumu.

Apakšprojekta „*Luminiscences spuldžu energoefektivitāte*” ietvaros tika veiktas 37 pārbaudes, kopā pārbaudīti 159 spuldžu modeļi. No pārbaudītajiem modeļiem 24 modeļiem bija konstatētas sekojošas neatbilstības: netiek norādīts gaismas plūsmas lielums lūmenos, nav ievērotas marķējuma proporcijas un izmēri, netiek sniegta informācija par ražotāju. Kopumā uz ekspertīzi tika izņemtas 20 energoefektīvās luminiscences spuldzes, lai noteiktu to atbilstību noteiktajām prasībām. Ekspertīzes rezultāti parāda, ka vienam energoefektīvo luminiscences spuldzes modelim izmērītā jaudas vērtība (W) neatbilst uz iepakojuma norādītajai. Nepietiekamo finanšu resursu dēļ PTAC veica testus tikai 1 rādītājam, līdz ar to secinājumus projektā nevar izdarīt par spuldžu atbilstību kopumā.

Apakšprojekta „*Elektropreces*” ietvaros tika veiktas 157 pārbaudes 145 uzņēmumos. Tika pārbaudīti 825 elektropreču modeļi. No pārbaudītajiem elektropreču modeļiem 285 modeļiem jeb 35% konstatētas sekojošas neatbilstības:



24 elektropreču modeļi tika izņemti ekspertīzes veikšanai. 20 elektropreču modeļos tika konstatētas neatbilstības drošuma prasībām:

Preču veids	Paņemto paraugu skaits	Atbilst drošuma prasībām	Neatbilst drošuma prasībām
Gaismekļi	17	2	15
Matu veidotāji un fēni	3	0	0
Mājsaimniecības tehnika	4	2	2

Būvizstrādājumu atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros tika veiktas 34 pārbaudes tirdzniecības vietās, kopā pārbaudīti 182 būvizstrādājumu modeļi. No pārbaudītiem modeļiem 42 modeļiem, jeb 23% tika konstatētas sekojošas neatbilstības: 13 modeļi nebija nodrošināti ar CE marķējumu, veiktajā pārbaudes laikā uz būvizstrādājuma nav konstatēts CE marķējums un uzņēmējs nav varējis uzrādīt atbilstības dokumentāciju, kurā varētu būt CE marķējums. 42 modeļiem nebija uzrādīti pārbaudes brīdī atbilstību apliecināšie dokumenti (atbilstības deklarācijas), 4 modeļiem nebija lietošanas instrukcijas.

Projekta ietvaros ekspertīzes veikšanai tika izņemti 5 veidu būvizstrādājumi. Pārbaudītiem būvizstrādājumu paraugiem neatbilstības tehnisko noteikumu prasībām nebija konstatētas.

Individuālo aizsardzības līdzekļu atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros realizēti trīs apakšprojekti:

- Apakšprojekta „*Saulesbrīļļu drošuma un atbilstības uzlabošana*” ietvaros veiktas 34 pārbaudes, kopā pārbaudīti 134 saulesbrīļļu modeļi. No pārbaudītajiem modeļiem 46 modeļi jeb 42% konstatētas sekojošas neatbilstības: 22 saulesbrīļļu modeļi nebija marķēti ar CE marķējumu, 11 modeļi bija marķēti ar neatbilstošu CE marķējumu, 57 modeļi nebija nodrošināti ar nepieciešamo informāciju.

- Ķivere ir būtisks individuālās aizsardzības līdzeklis, kas palīdz novērst vai nozīmīgi samazināt riska pakāpi galvas un smadzeņu traumu gadījumos, jo īpaši aktīvā sporta piekritējiem- riteņbraucējiem, alpīnistiem, kalnu slēpotājiem, snovbordistiem, u.c. Nelaiemes gadījumu statistika, ņemot vērā brīvā laika un sporta aktivitātes kā nodarbes veidu, īpaši izceļ ievainojumu gūšanas nopietnību un intensitāti kalna slēpošanā un snovbordā. Nelaiemes gadījumu rādītāji šajās aktivitātēs ir augsti un diemžēl šo rādītāju skaits pakāpeniski pieaug. Tā piemēram, Šveicē nelaiemes gadījumu statistika snovbordā ieņem trešo vietu. Aplūkojot norādīto nelaiemes gadījumu statistiku, būtiski minēt, ka snovbordā salīdzinoši ar kalnu slēpošanu, gūto ievainojumu skaits ir divkārtš, lai gan pēc gūtā ievainojuma smaguma pakāpes tie pārsvarā ir zemāki. Statistiskie rādītāji liecina, ka 50% no ievainojumus guvušiem snovborda aktivitāšu dalībniekiem ir iesācēji. Tādējādi, šādi patērētāji klasificējami kā neaizsargāta patērētāju grupa. Nodarbojoties ar fiziskām

aktivitātēm, kas saistītas ar ātrumu, ir lielāka arī varbūtība gūt traumas. Ziemas sporta veidos biežākās traumas ir sastiepumi, ekstremitāšu lūzumi, locītavu izmežģījumi, kā arī galvas traumas. Tādā sporta veidā, kā slēpošana, to, ka slēpot drošāk ir ķiverē, parasti saprot pēc pirmā nopietnā kritiena. Apakšprojekta „Kalnu slēpotāju ķiveru drošuma un atbilstības uzlabošana” ietvaros tika veiktas 25 pārbaudes, no kurām 22 pārbaudēs tika konstatēti pārkāpumi. Apakšprojekta ietvaros tika pārbaudīti 52 ķiveru modeļi, 44 modeļiem jeb 85% no pārbaudītiem modeļiem tika konstatētas sekojošas neatbilstības: 5 ķiveru modeļi nebija marķēti ar CE marķējumu, 11 modeļi bija marķēti ar neatbilstošu CE marķējumu, 33 modeļi nebija nodrošināti ar lietošanas, kopšanas instrukciju.

Apakšprojekta ietvaros 10 kalnu slēpotāju ķiveres bija izņemtas ekspertīzes veikšanai. No 10 uz ekspertīzi nodotajiem ķiveru modeļiem, neatbilstības preces drošuma prasībām tika konstatētas 6 modeļiem. Konstatētas sekojošas neatbilstības: trieciena absorbēšanas spēja zemā temperatūrā ķiveres kupolam un aizmugurējai daļai pārsniedz noteikto normu (250 gr.), sprādzes plīsumi, pārrāvumi, neizpildīja prasības ķiveru aizturēšanas sistēma, nepilnīgs marķējums.

Preces fotoattēls	Identifikācijas kods (preces nosaukums)	Neatbilstības	Informācija par izplatītāju/ importētāju/ ražotāju
	I/kods Nr.90 Kalnu slēpotāju un snovbordistu aizsargķivere -SCOTT/ Lowrider/207399 Izmērs L (58-59)	Aizsargķivere neizpilda prasības, kas attiecas uz amortizāciju.	Importētājs/Izplatītājs: SIA Hawaii Express”
	I/kods Nr. 235 Kalnu slēpotāju un snovbordistu aizsargķivere - Trace 05; MFG:5106, svītru kods 9008512 986967 632059 223200	Aizsargķiveres kupols neizpilda prasības, kas attiecas uz maksimālo akcelerāciju (pēc trieciena, ass plastmasas gabals atšķēlās no aizsargķiveres).	Importētājs/Izplatītājs: SIA „BORTS”, ražotājvalsts - Ķīna
	I/kods Nr.195 Kalnu slēpotāju un snovbordistu aizsargķivere -"Carrera" Prorace 2001, art.E001703CQ	Aizsargķivere neizpilda prasības, kas attiecas uz amortizāciju.	Izplatītājs: SIA „Elkot Trade, Importētājs: SIA „Elkor Stils”, ražotājvalsts -

	I/kods Nr.325 Kalnu slēpotāju un snovbordistu aizsargķivere - PRO- TEC, mod. "B2- SNOW", svītru kods: 2700000020166	Aizsargķivere neizpilda prasības, kas attiecas uz amortizāciju.	Izplatītājs: "IKS Sports", ražotājvalsts -
	I/kods Nr. 336 Kalnu slēpotāju un snovbordistu aizsargķivere -ALDO, standarts: EN 1077;VII/07; YJ-2	Aizsargķivere neizpilda prasības, kas attiecas uz zoda siksna fiksēšanas stiprumu. Atsītoties ķivere var nokrist no galvas.	Izplatītājs: SIA „Sporten Latvija”

Pieci uzņēmēji veica brīvprātīgus pasākumus, lai nepieļaut nedrošas preces piedāvāšanu tirgū – 2 ķiveru modeļi tika iznīcināti, 2 modeļi tika nosūtīti atpakaļ piegādātājiem, 1 modelis tiks pārmarķēts.

• Ņemot vērā, ka joprojām aktuāla ceļu satiksmes problēma ir gājēji bez atstarotājiem, arī 2008.gadā pastiprināta uzmanība atkārtoti tika pievērsta atstarotājiem. Apakšprojekta „Atstarotāju un atstarojošās vestes” ietvaros tika veikta 51 pārbaude, kopā pārbaudīts 101 modelis. No pārbaudītajiem modeļiem 54 modeļi jeb 53% no pārbaudītiem modeļiem bija konstatētas sekojošas neatbilstības: 37 modeļi nebija marķēti ir CE marķējumu, 25 modeļi nebija nodrošināti ar nepieciešamo informāciju (par lietošanu, kopšanu u.c.).

	Pārbaudīto uzņēmumu skaits	Pārbaudīto modeļu skaits	Atbilstošie normatīvo aktu prasībām	Neatbilstošie normatīvo aktu prasībām
Rīga un citur	29	45	23	22
Daugavpils	2	3	2	1
Ventspils	6	23	13	10
Liepāja	14	30	9	21
Kopā	51	101	47	54

Projekta ietvaros 12 atstarotāju modeļi un 5 aizsargvestes ar atstarojošām lentām modeļi bija izņemti ekspertīzes veikšanai. Ekspertīzes rezultāti parāda, ka 6 atstarotāju modeļi, jeb 50% no izņemtajiem modeļiem, nenodrošina minimālo atstarošanas koeficientu R (mcd/lx), ka to nosaka Eiropas Standarts EN 13356:2001, tie neatstaro:

Attēls	Identifikācija
	Nosaukums: atstarotājs-aproce Izplatītājs: SIA "Latvijas Grāmata", Ozolu iela 3b, Gulbene Piegādātājs: SIA "Puķu serviss", Ražotājs: Ķīna Risks: nepietiekošā atstarošanas spēja, kuru rezultātā cilvēks var būt notriekts ar transporta līdzekli un var iegūt ārējos un/vai iekšējos ievainojumus.
	Nosaukums: atstarotājs-aproce Izplatītājs: SIA "Rautakesko", Priedaines iela 37, Rīga Risks: nepietiekošā atstarošanas spēja, kuru rezultātā cilvēks var būt notriekts ar transporta līdzekli un var iegūt ārējos un/vai iekšējos ievainojumus.
	Nosaukums: atstarotājs-aproce Izplatītājs: SIA "Maxima Latvija", Mūkusalas iela 73, Rīga Risks: nepietiekošā atstarošanas spēja, kuru rezultātā cilvēks var būt notriekts ar transporta līdzekli un var iegūt ārējos un/vai iekšējos ievainojumus.
	Nosaukums: pašlīmējošais atstarotājs Izplatītājs: SIA "Plus Punkts, Grēcinieku iela 11a, Rīga. Importētājs: SIA "Ļamirado" Risks: nepietiekošā atstarošanas spēja, kuru rezultātā cilvēks var būt notriekts ar transporta līdzekli un var iegūt ārējos un/vai iekšējos ievainojumus.
	Nosaukums: atstarotājs-piekariņš Izplatītājs: SIA "AGA 91", Kuršu iela 5/7/9, Liepāja Ražotājs: SIA „Saava-LV”, Latvija Risks: nepietiekošā atstarošanas spēja, kuru rezultātā cilvēks var būt notriekts ar transporta līdzekli un var iegūt ārējos un/vai iekšējos ievainojumus.
	Nosaukums: atstarotājs-aproce Izplatītājs: SIA "Gandrs", Lielā 13, Liepāja Piegādātājs: SIA "Gandrs" Risks: nepietiekošā atstarošanas spēja, kuru rezultātā cilvēks var būt notriekts ar transporta līdzekli un var iegūt ārējos un/vai iekšējos ievainojumus.

Apkopojot un izanalizējot projekta rezultātus un salīdzinot ar iepriekšējā gada rezultātiem, var secināt, ka:

- Uzņēmēji vēl joprojām nezina, ka atstarotāji ir individuālie aizsardzības līdzekļi;
- Nav zināšanas par normatīviem aktiem, kas nosaka būtiskās prasības;
- Uzņēmēji mēģina pārdēvēt preces nosaukumu, tādā veidā maldinot patērētāju.
- Uzņēmēji neizprot atbildību, kāda gulstas uz viņiem, realizējot precī – **atstarotājus**, kuriem ir minimāla atstarošanas spēja, tādējādi apdraudot patērētāju drošību, tos lietojot diennakts tumšajā laikā.

PTAC ir konstatējis, ka Latvijas veikalos bieži tiek tirgoti neatbilstoši atstarotāji. Ir gaismu atstarojoši priekšmeti, kas nav paredzēti gājējiem, bet gan dažādu telpu un izklaides pasākumu noformējumam vai arī kā modes un dizaina aksesuāri, kā arī īpaši atstarotāji gājējiem. Pirmie parasti ir lētāki un tāpēc arī pieprasītāki izplatītāju vidū. Diemžēl patērētāji nesaprot, ka tie nav atstarotāji, līdz ar to paļaujas, ka tie viņus uz ceļa sargās. Reklāmu pasūtītāji tos bieži vien ar savu uzdrukāto simboliku izdala par brīvu kā atstarotājus. Šādi atstarotāji lielākoties ir izgatavoti Ķīnā vai to ražotājs nav identificējams.

Ja no pārbaudītajiem atstarotājiem procentuāli ir daudz tādu, kas ir neatbilstoši, tad patīkams pārsteigums ir aizsargvestes ar atstarojošām lentēm. No pieciem pārbaudītajiem modeļiem, kuri tika nodoti testēšanai, visi bija atbilstoši noteiktajām prasībām.

Gāzes iekārtu un spiedieniekārtu atbilstības uzlabošanas projekta realizēti šādi apakšprojekti:

Apakšprojekta „*Spiedieniekārtas*” ietvaros tika veiktas 30 pārbaudes, kopā pārbaudīti 23 spiedieniekārtu modeļi, 6 pārbaudēs 12 modeļiem, jeb 52% tika konstatētas sekojošas neatbilstības: 4 modeļi (ātrvārāmie katli) nav marķēti ar CE marķējumu, 8 modeļiem (ātrvārāmie katli) pārbaudes brīdī netika uzrādītas atbilstības deklarācijas, 9 modeļiem (ātrvārāmie katli) nebija lietošanas instrukcijas valsts valodā.

Apakšprojekta „*Iekārtas, kurās izmanto gāzveida kurināmo*” ietvaros tika veiktas 30 pārbaudes uzņēmumu tirdzniecības vietās un 1 pārbaude ražotnē. Kopumā tika pārbaudīti 70 iekārtu modeļi, kuros izmanto gāzveida kurināmo, 5 pārbaudēs 21 modelim tika konstatēti pārkāpumi: 7 modeļi (apkures katli) nav marķēti ar CE marķējumu, 13 modeļiem (gāzes plītīm) pārbaudes brīdī netika uzrādītas atbilstības deklarācijas, 1 modelim (apkures katls) nebija lietošanas instrukcijas valsts valodā.

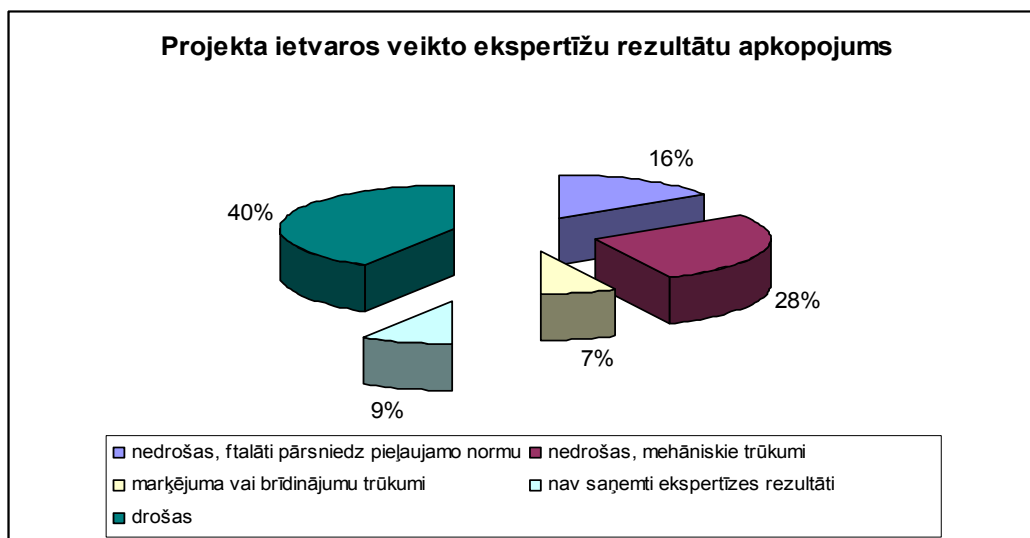
Apkopojot projekta rezultātus, var secināt, ka būtiskās problēmas, kas konstatētas iekārtām, kurās izmanto gāzveida kurināmo tirgū, ir: uzņēmēji (vairumtirgotāji un izplatītāji) nepārlicinās par piedāvātās preces atbilstību normatīvo aktu prasībām, uzņēmēji nezina savus pienākumus, nav CE marķējuma, lietotājam paredzētā dokumentācija nav valsts valodā. Gāzes iekārtas ražotājs nenodrošina, lai attiecīgā gāzes iekārta atbilst pārbaudes sertifikātā aprakstītajam tipam un noteikumu prasībām. Gāzes iekārtu nenodrošināšana ar lietošanas pamācībām valsts valodā var izraisīt būtiskus kaitējumus patērētāja veselībai, mantai un videi.

Izvērtējot projekta rezultātus var secināt, ka Eiropas Savienībā tiek importētas gāzes iekārtas, kurās izmanto gāzveida kurināmo, kurām nav veikta atbilstības novērtēšana, jo ražotājs tās nav paredzējis Eiropas Savienības tirgum, attiecīgi to cena ir daudz zemāka nekā tām, kuras ir atbilstošas normatīvo aktu prasībām.

Rotaļlietu un bērnu preču atbilstības uzlabošanas projekta ietvaros tika veiktas 158 pārbaudes, tika pārbaudītas 17 bērnu preču un 180 rotaļlietu modeļi.

Projekta ietvaros 14 bērnu preces un 44 rotaļlietu modeļi bija izņemtas ekspertīzes veikšanai uz tehnisko un ķīmisko īpašību un marķējuma atbilstību normatīvo aktu un standartu prasībām.

Pēc ekspertīzes rezultātiem par nedrošām tika atzītas 4 bērnu preces (29%), no kurām 3 bērnu precēm tika konstatēta ftalātu noteiktā līmeņa pārsniegšana, 1 bērnu precei (velosipēdam) tika konstatēta mehānisko īpašību neatbilstība noteiktām prasībām un 21 rotaļlieta (48%) tika atzīta par nedrošām, no tām 6 (33%) rotaļlietām tika konstatētas ķīmiskās vielas - ftalāti, kuru limits pārsniedz pieļaujamās normas un 15 (67%) rotaļlietām tika konstatēti mehānisko īpašību neatbilstība. No visām uz ekspertīzi izņemtajām rotaļlietām 6 rotaļlietām, tika konstatēta neatbilstība marķējumā vai brīdinājumu neesamība. Projekta ietvaros veikto ekspertīžu rezultātu apkopojums:



Papildus PTAC 2008. gadā veicis pārbaudes arī šādās jomās:

1. **Radioiekārtu un elektronisko sakaru tīkla galiekārtu jomā** tika veiktas 48 pārbaudes tirdzniecības vietās. Kopumā tika pārbaudīti 186 radioiekārtu un elektronisko sakaru tīkla galiekārtu modeļi. No pārbaudītajiem modeļiem 39 modeļiem konstatētas neatbilstības normatīvu aktu prasībām, no tiem 34 modeļiem nebija pievienotas lietošanas rokasgrāmatas valsts valodā un atbilstības deklarācijas, 5 modeļi nebija marķēti ar CE marķējumu. Aktivitātes ietvaros radioiekārtas un elektronisko sakaru tīkla galiekārtu ekspertīze netika veikta, līdz ar to nav datu par iekārtu faktisko atbilstību noteiktajām prasībām.

Apkopojot un izanalizējot rezultātus, PTAC secina, ka būtiskās problēmas, kas konstatētas radioiekārtu un elektronisko sakaru tīkla galiekārtu tirgū, ir tas, ka uzņēmēji nepārlicinās par piedāvātās preces atbilstību normatīvo aktu prasībām, joprojām ir konstatējamās preces, kurām nav CE marķējuma, kā arī liels skaits preču lietotājam paredzētā dokumentācija nav valsts valodā.

2. PTAC 2008.gada sākumā turpināja 2007.gadā uzsāktās aktivitātes, lai pārbaudītu **šķiltavu** atbilstību gan vispārējam drošumam, gan bērnu drošumam. Realizējot aktivitāšu pirmo fāzi tika veiktas 19 pārbaudes 15 tirdzniecības uzņēmumos. Pārbaudīti 81 šķiltavu modeļi. Projekta ietvaros bija izņemti 16 šķiltavu paraugi ekspertīzes veikšanai. Ekspertīzes rezultātā konstatēts, ka 5 šķiltavu modeļi ir nedroši, 11 modeļiem nebija pievienota informācija par drošu rīcību šķiltavas atkārtoti uzpildot. Visiem testētajiem paraugiem konstatēti nepilnīgi brīdinājumi. Tā rezultātā:

- attiecībā uz 3 uzņēmumiem (par 12 šķiltavu modeļiem) tika pieņemts lēmums uzsākt lietvedību administratīvo pārkāpumu lietā;
- attiecībā uz 1 uzņēmumu (par 5 šķiltavu modeļiem) pieņemts lēmums par preču un pakalpojumu drošumu;
- 2 uzņēmumi (par 2 šķiltavu modeļiem) veica brīvprātīgos pasākumus: šķiltavu izņemšanu no tirdzniecības objektiem un to atgriešanu piegādātājam Eiropas Savienībā;
- 4 uzņēmumi 11 šķiltavu modeļiem veica marķējuma informācijas labojumus un jaunu uzlīmju sagatavošanu atbilstoši standarta prasībām.
- Apkopojot un izanalizējot šķiltavu uzraudzības rezultātus, PTAC secina, ka būtiskās problēmas, kas konstatētas attiecībā uz šķiltavu atbilstību ir:
- uzņēmēji nav informēti par to, kādas ir galvenās prasības šķiltavu marķējumam, kas izriet no standarta ISO EN 9994;
- nav izpratnes par to, kāda dokumentācija pierāda bērnu drošuma prasības.

Turpinot aktivitātes šķiltavu jomā tika veiktas 35 pārbaudes. 9 šķiltavu modeļi tika izņemti ekspertīzes veikšanai. Šobrīd ir saņemti ekspertīzes slēdzieni par 7 šķiltavu modeļiem, no kurām 1 šķiltavu modelis ir nedrošs un 3 šķiltavas ir nodrošinātas ar neatbilstošo marķējumu.

3. Cenu norādīšanas kārtības uzraudzība.

Mērķis - pārbaudīt cenu norādīšanas kārtību, lai konstatētu, vai patērētājiem tiek sniegta patiesa un vispusīga informācija par piedāvātām precēm. Tika veiktas pārbaudes 98 tirdzniecības vietās, no tām: 16 – Ventspils reģionālā pārvaldē, 6 – Liepājas reģionālā pārvaldē un 7 – Daugavpils reģionālā pārvaldē. Kopā pārbaudīti 38 uzņēmumi. Tika veikti 90 kontrolpirkumi, ar mērķi pārbaudīt EKA darījumu apliecināšanas dokumenta (čeks) izsniegšanu un norādīto cenu atbilstību darījumu apliecināšanas dokumentā.

Izvērtējot cenu uzraudzības rezultātus, konstatēts, ka visos kontrolpirkumos tika izsniegts EKA darījumu apliecināšanas dokuments (čeks), pārkāpumi tika konstatēti 53,06 % pārbaudēs, tai skaitā 222 precēm jeb 39% nav norādīts akcijas ierobežotais laika posms, 144 precēm jeb 25 % nav norādīta mērvienības cena. Kopumā uzsāktas 52 lietvedības administratīvo pārkāpumu lietās.

2008.gadā kopā tika veiktas 242 pārbaudes, pārkāpumi tika konstatēti 74, jeb 31% pārbaudēs.

4. Riteņu transportlīdzekļi un to sastāvdaļas.

Tika pārbaudīti motorolleru, motociklu un kvadraciklu, izvērtējot atbilstības novērtēšanas un/vai tehnisko dokumentāciju, marķējumus un lietošanas pamācības, atbilstība normatīvo aktu prasībām. Tika veiktas 49 pārbaudes tirdzniecības vietās. Kopumā tika pārbaudīti 132 riteņu transportlīdzekļu modeļi. 12 pārbaudēs 30 modeļiem, jeb 23% no pārbaudītiem modeļiem tika konstatēti pārkāpumi – 6 modeļiem nebija CE marķējuma, kas liecina par to, ka tie nav paredzēti Eiropas Savienības tirgum, 2 modeļiem netika uzrādīti atbilstību apliecinājoši dokumenti (atbilstības deklarācija), 24 modeļi nebija nodrošināti ar lietošanas instrukciju valsts valodā.

5. Bērnu spēļu laukumi

Pārbaudot bērnu spēļu laukumus, pārbaudes galvenokārt tika orientētas uz pašvaldību teritorijā esošo bērnu spēļu laukumu apsekojumiem (83% no visiem pārbaudītajiem laukumiem atrodas pašvaldību teritorijā), lai novērtētu bērnu spēļu laukumu atbilstību standarta LVS EN 1176:1998 drošuma vispārīgajām prasībām un bērnu spēļu laukumu pārklājuma atbilstību standarta LVS EN 1177:1997 prasībām.

Pārbažu rezultāti:

	Rīga	Jūrmala	Ventspils	Daugavpils	Liepāja	Kopā
Veiktās pārbaudes	47	7	5	5	5	69
Pašvaldību teritorijā	40	6	5	3	3	57
Komercuzņēmumos	7	1	0	2	2	12
Apsekoto laukumu skaits pašvaldībās	27	6	5	3	3	44
Nepilnīgi sniegta informācija pašvaldību b.s.l.	27	6	4	3	3	43
Apsekoto vienību skaits	209		159	42	94	504

Projekta ietvaros tika veiktas 69 pārbaudes. Pārbažu laikā tika izvērtēta informācijas pieejamība par:

- personu, kas atbildīga par bērnu spēļu laukuma stāvokli, tās adresi;
- bērnu ieteicamo vecumu, kādiem ir paredzēts konkrētais bērnu spēļu laukuma aprīkojums;
- drošības pasākumiem;
- iekārtu izgatavotāju;
- bērnu spēļu laukumu iekšējās kārtības noteikumiem;
- kā arī tika izvērtēts rotaļu laukumu aprīkojuma un pārklājuma vizuālais tehniskais stāvoklis.

Pārbaūžu laikā, izvērtējot bērnu spēļu laukumus, tika konstatēts :

- 1) 43 gadījumos (98%) pie spēļu laukuma iekārtām nav sniegta nekāda informācija.
- 2) No Rīgas pašvaldības teritorijā esošajiem 28 bērnu spēļu laukumiem (divi atrodas Mežaparkā) informācija par atbildīgo personu, ieteicamo vecumu un drošības pasākumiem trūkst 26 gadījumos. Vienā Rīgas pašvaldības teritorijā esošajā bērnu spēļu laukumā, kā arī vienā Liepājas pašvaldības teritorijā esošajā bērnu spēļu laukumā trūkst tikai informācija par atbildīgo personu. Trijos Daugavpils pašvaldības teritorijā esošajos bērnu spēļu laukumos, četros Ventspils pašvaldības teritorijā esošajos bērnu spēļu laukumos un divos Liepājas pašvaldības teritorijā esošajos bērnu spēļu laukumos nav izvietota informācija par atbildīgo personu, ieteicamo vecumu un drošības pasākumiem.
- 3) Dažos gadījumos informācija ir sniegta daļēji, piemēram, pie spēļu laukuma iekārtām ir pievienota informācija par izgatavotāju, ieteicamo vecumu, norāde par atbilstību EN 1176 standarta prasībām, izgatavotāja kontakttelefons, bet nav informācijas par atbildīgo personu, kam pieder konkrētais spēļu laukums un nav informācijas par drošības noteikumiem. Dažos gadījumos spēļu laukumā pie atsevišķām iekārtām ir izvietota nepieciešamā informācija, bet pie citām iekārtām nav izvietota informācija vispār;
- 4) Bērnu spēļu laukumiem, kas atrodas iekštelpās izvietota informācija par iekšējās kārtības noteikumiem ar uzskatāmām piktogrammām, pakalpojuma sniedzēja nosaukumu, darba laiku, pakalpojuma cenām un reģistrācijas žurnāli, kuros vecāki ar parakstu apliecina, ka ir iepazinušies ar bērnu spēļu laukuma lietošanas noteikumiem.

PTAC informēja par bērnu spēļu laukumu uzraudzības rezultātiem atbildīgās institūcijas, ka arī saņēma no tām priekšlikumus par plānotajiem pasākumiem konstatēto neatbilstību novēršanai.

2.3.7. 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.

2008.gadā patērētāji ECC Latvia griezās 548 reizes, kā rezultātā tika sniegtas 418 konsultācijas un izskatītas 130 sūdzības.

No saņemtajām sūdzībām:

- 58% par avio pakalpojumiem,
- 3% par problēmām saistībā ar tūrismu,
- 1% par apģērbiem un apaviem,
- 3% par nekvalitatīvi iegādātu sadzīves tehniku,
- 8% par e-komerciju,
- 27% par aksesuāriem, kā arī par citiem jautājumiem.

Konsultācijas sniegtas :

- 31% par avio pakalpojumiem,
- 15% par nekvalitatīvi iegādātu sadzīves tehniku,
- 9% par apģērbiem un apaviem,
- 21% par e-komerciju,
- 4% par tūrisma pakalpojumiem,
- 2% par aksesuāriem,
- 18% sniegtas konsultācijas par ES normatīvajiem aktiem un citiem pakalpojumiem.

2008.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 2008”, kas notika no 8.februāra līdz 10.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

2008.gadā turpinājās ECC Latvia un Patērētāju interešu aizstāvības asociācijas sadarbība. ECC Latvia pārstāvji 25.februārī piedalījās Patērētāju interešu aizstāvības asociācijas rīkotajā izglītojošā seminārā Ogrē „Patērētāja tiesības un mājokļu politika” un informēja semināra dalībniekus par ECC Latvia darbību ECC-Net ietvaros un Latvijā, kā arī par pārrobežu sūdzību izskatīšanas kārtību.

Organizēta Latvijas patērētāju informēšanas kampaņu 2007.gadā izvērtēšana un nodrošināta labākās kampaņas pārstāvniecības Eiropas Komisijas organizētajā konkursā saistībā ar Starptautisko patērētāju dienu

Atzīmējot Starptautisko Patērētāju dienu, ECC Latvia 13.martā piedalījās PTAC un EK pārstāvniecības kopīgi rīkotajā preses konferencē un informēja par ECC Latvia darbību.

Starptautiskās Patērētāju dienas ietvaros tika informēti patērētāji par ECC Latvia darbību un patērētāju tiesībām Eiropas Savienībā Ventspils un Valmieras reģionālajās TV, kā arī LTV 1 rīta programmā „Labrīt Latvija”, kā arī ECC Latvia pārstāvji piedalījās Europa Direct rīkotajos pasākumos Starptautiskās Patērētāju dienas semināros Ventspilī un Jelgavā.

Saistībā ar Eiropas Komisijas pārstāvniecības Latvijā rīkoto kontaktbiržu ES mājas Atvērto durvju dienas ietvaros 2008.gada 19.septembrī informēti patērētāji par Eiropas patērētāju informēšanas centra darbību un izplatīti informatīvie materiāli par ES normatīvajiem aktiem par patērētāju aizsardzību ES.

2008.gada 3.novembrī noorganizēts Starptautisks 4.Baltijas jūras valstu seminārs ar mērķi izdebatēt par „Labākās pieredzes apmaiņu par ārpustiesas strīdu izšķiršanas sistēmu attīstību Baltijas jūras valstīs”, kurā piedalījās ECC Latvia kolēģi no 8 ECC-Net ES valstīs

(Dānijas, Igaunijas, Somijas, Vācijas, Zviedrijas, Polijas, Lietuvas un Ungārijas), kā arī Ekonomikas ministrijas un Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbinieki.

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 8485 reizes no 47 dažādām pasaules valstīm ieskaitot arī valstis, kas nav ES.

2.3.8. 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.

2008. gadā realizēti pasākumi, lai konstatētu lietošanā nodoto mērīšanas līdzekļu atbilstību normatīvajām prasībām. Šim mērķim **577 uzņēmumos valsts metroloģiskajai uzraudzībai tika pakļauti 22,1 tūkst. mērīšanas līdzekļi**. 232 uzņēmumos tika konstatēti normatīvo aktu prasību pārkāpumi un pārbaužu rezultātā par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīti 0,97 tūkst. mērīšanas līdzekļi (ML) jeb 4,4 % 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 2008. gadā ir šādi:

Pārbaudītie uzņēmumi un iestādes	Uzņēmumu skaits	Pārbaudīto ML skaits	Par neatbilstošiem normatīvajām prasībām atzīto ML skaits (%)
Tirdzniecības uzņēmumi	420	5 516	7,0
Ražošanas un pakalpojumu sniegšanas uzņēmumi	124	14 992	3,5
Veselības aprūpes iestādes un uzņēmumi	24	1 387	3,3
Valsts pārvaldes iestādes	9	178	1,7
Kopā:	577	22 073	4,4

Veikto kontroles pasākumu rezultātā atskaides perioda beigās normatīvajām prasībām neatbilstošo mērīšanas līdzekļu skaits samazinājies līdz 0,09 tūkst., tātad nederīgo ML skaits samazinājies no sākotnēji konstatētā 4,4 % līdz 0,4 %.

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

- tirdzniecības uzņēmumos – novērstas 99,0% no konstatētajām neatbilstībām;
- ražošanas un pakalpojumu sniegšanas uzņēmumos - novērstas 87,6% no konstatētajām neatbilstībām;
- veselības aprūpes iestādēs un uzņēmumos - novērstas 60,9% no konstatētajām neatbilstībām;
- valsts pārvaldes iestādēs – novērstas 100% no konstatētajām neatbilstībām.

Veicot mērīšanas līdzekļu uzraudzību un realizējot likumā „Par mērījumu vienotību” PTAC noteiktās funkcijas attiecībā uz mērīšanas procesu pareizas izpildes uzraudzību, 2008. gadā veikti kontroles pasākumi (metroloģiskie testi) **neautomātisko svaru un degvielas uzpildes aparātu lietošanas vietās**, lai konstatētu, vai mērīšanas līdzekļu faktiskā kļūda atbilst normatīvajos aktos noteiktajai maksimāli pieļaujamajai ekspluatācijas kļūdai.

Realizējot uzraudzības pasākumus degvielas mazumtirdzniecībā sadarbībā ar Valsts ieņēmumu dienesta Akcizēto preču pārvaldi, veiktas pārbaudes degvielas tirdzniecības uzņēmumos ar mērķi pārliecināties, cik precīzi un atbilstoši normatīvo aktu prasībām degvielas uzpildes stacijās tiek mērīta degviela, realizējot to patērētājiem. Pārbaudēs pielietotā metodika, kuru izvērtējusi un akceptējusi arī Latvijas Degvielas tirgotāju asociācija, tika publicēta PTAC mājas lapā, lai nodrošinātu PTAC darbību caurspīdīgumu, veicot degvielas uzpildes staciju uzraudzību. Tika pārbaudīta normatīvo metroloģisko prasību ievērošana 47 degvielas realizācijas uzņēmumiem piederošajās 72 degvielas uzpildes stacijās, veicot 144 kontroles mērījumus – metroloģiskos testus. Pārkāpumi konstatēti 15 uzņēmumos - kontroles mērījumu rezultāti liecina, ka no kopējā testēto mērīšanas līdzekļu skaita 17 pārbaudītajiem aparātiem degvielas mērījumu faktiskā kļūda pārsniedz normatīvajos aktos noteikto. Par degvielas uzpildes aparātu uzraudzības rezultātiem

degvielas mazumtirdzniecības vietās sagatavoti divi pārskati, ierosinātas 17 administratīvā pārkāpuma lietas. Visos gadījumos, kad konstatētas neatbilstības normatīvajām metroloģiskajām prasībām, apturēta degvielas realizācija līdz lietošanai nederīgo mērīšanas līdzekļu noregulēšanai un atkārtotai verificēšanai.

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

2008. gadā realizēti pasākumi izplatīšanai paredzēto **fasēto preču satura daudzuma un tā apzīmējuma atbilstības kontrolei** ražošanas un vairumtirdzniecības uzņēmumos, tai skaitā prioritāri šādām preču grupām:

- graudaugu pārstrādes produkti;
- alus;
- garšvielas.

Pārskata periodā veikta **fasēto preču kontrole 69 ražošanas un vairumtirdzniecības uzņēmumos**, tajos pārbaudītas 334 preču partijas (veikts references tests). No pārbaudītajiem uzņēmumiem 19 vai 26,0% uzņēmumu konstatētas neatbilstības - 28 preču partijas vai 8,4% no kopējā pārbaudīto partiju skaita neatbilda normatīvajām prasībām attiecībā uz satura faktisko daudzumu. 43 uzņēmumos 122 pārbaudītajām fasēto preču partijām konstatēta marķējuma neatbilstība normatīvajām prasībām. Ne visos pārbaudītajos uzņēmumos tiek veikta sistemātiska fasēto preču satura faktiskā daudzuma kontrole un tās rezultātu dokumentēšana. Sešos uzņēmumos septiņas fasēto preču partijas aizturētas nonāksanai tirdzniecībā. Par pieļautajiem pārkāpumiem uzņēmumiem piemēroti sodi administratīvā pārkāpuma lietā.

Izvērtējot uzņēmumu darbību, kuros tika konstatētas neatbilstības, **atkārtotā fasēto preču metroloģiskā uzraudzība realizēta 4 uzņēmumos**, kuros veikts references tests 10 fasēto preču partijām un marķējuma pārbaude 21 preču partijai. Veicot uzņēmumos atkārtotās pārbaudes, konstatēts, ka fasēto preču partijas attiecībā uz satura faktisko daudzumu atbilst normatīvajām prasībām un pārsvarā novērstas neatbilstības arī attiecībā uz to marķējumu.

2.3.9. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana un sodu piemērošana.

PTAC 2008.gadā izskatīja 812 administratīvo pārkāpumu lietas. Skatīt tabulā izskatītās lietas atbilstoši Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa pantiem:

Pārkāpums	Skaitis
Metroloģisko prasību neievērošana	40
Netiek ievēroti tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas noteikumi	318
Distances līgumu noteikumu neievērošana	4
Gaisa transporta pasažieru tiesību neievērošana	6
Nav izsniegti darījumu apliecinājoši dokumenti	7
Normatīvajos aktos noteiktajām drošuma prasībām neatbilstošu preču vai pakalpojumu piedāvāšana vai pārdošana	60
Patērētāja prasījuma pieņemšanas un izskatīšanas kārtības neievērošana, preču un pakalpojumu garantijas saistību nepildīšana	284
Normatīvajos aktos noteiktās informācijas nesniegšana par precī, pakalpojumu, ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju vai par nepilnīgas vai nepatiesas informācijas sniegšanu	170
Reklāmas noteikumu pārkāpšana	33
Atbilstības novērtēšanai pakļauto preču nenodrošināšana ar atbilstības apliecinājumiem vai apstiprinājumiem vai to piedāvāšana vai realizēšana bez atbilstības apliecinājumiem vai apstiprinājumiem	89
Uzraudzības iestādes lēmuma par netaisnīgu līguma noteikumu novēršanu nepildīšana vai normatīvajos aktos noteiktās lēmuma izpildes kārtības neievērošana	6
Par pieprasītās informācijas nesniegšanu vai likumīgo prasību nepildīšanu	92

2008.gadā izskatīto administratīvo pārkāpumu lietu skaits ir samazinājies salīdzinājumā ar 2007. gadu, bet palielinājies uzlikto administratīvo sodu apjoms latos. Izskatīto administratīvo pārkāpumu lietu skaits 2007.gadā bija 1002 un uzlikto administratīvo sodu apjoms latos 62545.00, bet 2008.gadā administratīvo pārkāpumu lietu skaits ir 812 un uzlikto administratīvo sodu apjoms latos 84625.00.

Salīdzinot 2008. gadu ar 2007. gadu piemērotais naudas soda apjoms latos par administratīvajiem pārkāpumiem ir palielinājies aptuveni par 35%, tas varētu būt izskaidrojams ar to, ka administratīvie pārkāpumi ir konstatēti ar lielākām soda sankcijām, piemēram, nav ievērotas preču un pakalpojumu drošuma prasības vai konstatēta maldinoša vai agresīva komercprakse.

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 Ls 10000.00.

2.4. Apstrīdētie un pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība

Iestādes ietvaros saņemti 54 administratīvo aktu apstrīdējumi. No tiem izskatīti 46 apstrīdējumi. No tiem 33 gadījumos administratīvie akti atstāti negrozīti, 11 administratīvie akti atcelti, 1 gadījumā administratīvais akts atcelts daļā, 1 gadījumā samazināt administratīvā soda apmērs.

Ekonomikas ministrijā 2008.gadā apstrīdēti 96 PTAC izdotie administratīvie akti, sniegtās atbildes, brīdinājumi par administratīvo aktu piespiedu izpildi un izpildrīkojumi. Ekonomikas ministrija ir izskatījusi 66 PTAC administratīvo aktu apstrīdējumus. No tiem 64 administratīvie akti atstāti negrozīti, 1 administratīvais akts atcelts, 1 administratīvais akts atcelts daļā.

Administratīvajā rajona tiesā 2008.gadā pārsūdzēti 26 PTAC izdotie administratīvie akti. Vienā lietā pieņemts Administratīvās rajona tiesas lēmums, ar kuru PTAC izdots pagaidu noregulējums atzīts par pamatotu. Pārējās lietas vēl atrodas izskatīšanā.

Tiesvedība

PTAC darbinieki 2008.gadā PTAC pārstāvējuši 27 tiesu lietās administratīvajās tiesās. 21 lietā PTAC lēmumi atzīti par pamatotiem, 3 lietās lēmumi atcelti, bet visās lietās iesniegtas apelācijas sūdzības, 1 lieta atsaukta, 1 gadījumā noraidīts pieteicēja pieteikums par PTAC administratīvā akta darbības apturēšanu.

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 vadības standarta prasībām. 2008.gada 25. un 26.septembrī PTAC tika veikta Kvalitātes vadības sistēmas resertifikācija. Audita 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;
- ✓ Reklāmas, e-komercijas uzraudzība;
- ✓ Kolektīvo patērētāju 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 atkārtēšanos.

Ziņu sniegšana Sodu reģistram

2008. gada 22. februārī PTAC noslēdza vienošanos Nr.3V-2008/8 *Starpresoru vienošanās par informācijas sistēmu lietošanu tiešsaistes režīmā* – ziņu sniegšana par administratīvajiem pārkāpumiem un sodiem Tieslietu ministrijas Informācijas centra Sodu reģistram elektroniski. Elektroniska ziņu sniegšana ir ātra, kas uzlabo izpildāmā darba efektivitāti, kā arī ir pieejama informācija par uzņēmumu vai fizisku personu iepriekšējiem administratīvajiem pārkāpumiem, kas nav mazsvarīga pieņemot lēmumu par administratīvajiem pārkāpumiem. Ātra ziņu pārraide veicina sadarbību arī starp iestādēm (policiju).

Paveiktais Twinning projekta ietvaros

2008.gadā PTAC sadarbojoties ES Twinning projekta “Tirgus uzraudzības sistēmas stiprināšana”, kas ir Latvijas-Lielbritānijas divpusējās sadarbības Twinning projekts un, kas vairāk kā gada laikā tika realizēts Patērētāju tiesību aizsardzības centrā ir bijis ļoti piesātināts ar daudzām aktivitātēm. Galvenās no tām vērstas, lai uzlabotu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni, kā arī, lai palīdzētu uzņēmējiem izprast tirgus uzraudzības procedūras.

Gada laikā eksperti no Lielbritānijas pētīja un izstrādāja rekomendācijas tirgus uzraudzības un patērētāju ekonomisko interešu aizsardzības jomā, apmācīja PTAC darbiniekus, kā arī iesaistīja citas tirgus uzraudzības institūcijas, uzņēmējus, medicīnas sistēmas pārstāvjus. Tika izstrādātas gandrīz divdesmit vadlīnijas uzņēmējiem, kas ļaus labāk izprast sarežģītās procedūras, kas saistītas ar preču laišanu vienotajā ES tirgū, tāpat tika nodibināta sadarbība ar slimnīcām, kur izvietot plakātus, kas aicina patērētājus ziņot par nedrošām precēm. Papildus „Tirgus uzraudzības sistēmas stiprināšana” ir izstrādātas vadlīnijas un pārbaudes lapas inspektoriem, kas ļauj kvalitatīvi veikt pārbaudes. Vadlīnijas uzņēmējiem ir pieejami PTAC mājas lapā sadaļā „Informācija uzņēmējiem”: <http://www.ptac.gov.lv>

2.6. Informācija par valsts budžeta līdzekļu izlietojumu 2008.gadā

Nr. p.k.	Finanšu līdzekļi	Iepriekšējā gadā (faktiskā izpilde)	Pārskata gadā	
			apstiprināts likumā	faktiskā izpilde
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	1 764 080	2055760	1864790
1.1.	dotācijas	1764080	1542712	1542712
1.2.	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi			
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība	*	513048	322078
2.	Izdevumi (kopā)	1 696 330	2055760	1828378
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā)	1 416 948	2037145	1809786
2.1.1.	subsīdijas un dotācijas, tai skaitā iemaksas starptautiskajās organizācijās	30 000		
2.1.2.	pārējie uzturēšanas izdevumi	1 386 948	2037145	1809786
2.2.	izdevumi kapitālieguldījumiem	279 382	18615	18592

*Summa (410 438) pārnesta uz 2008.gada budžetu, jo 2007.gadā projekta aizkavēšanās dēļ netika izlietota.

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

1. Finansējums PTAC pamatdarbībai izlietots 98.35% apmērā. Atlikums radies sakarā ar noteiktajiem ierobežojumiem finanšu resursu izlietošanā.
2. Finansējums Eiropas patērētāju informēšanas centra uzturēšanai izlietots 96.83% apmērā. Atlikums radies sakarā ar noteiktajiem ierobežojumiem finanšu resursu izlietošanā.
3. Līdzfinansējums Pārejas programmas projektam „Tirgus uzraudzības sistēmas stiprināšana” izlietots 87.17% apmērā. Atlikums radies sakarā ar noteiktajiem ierobežojumiem finanšu resursu izlietošanā.
4. Ārvalstu finansējums Pārejas programmas projektam „Tirgus uzraudzības sistēmas stiprināšana” izlietots 62.78% apmērā. Līdzekļu izlietošana aizkavējās, jo Twinning partneru vainas dēļ projekta ieviešana aizkavējās vairāk kā par gadu.

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

PROSAFE

2008. gadā PTAC turpināja piedalīties Eiropas Komisijas finansētā un PROSAFE (preču drošuma uzraudzības iestāžu tīkls) organizētā projektā „Labākā prakse patērētāju preču tirgus uzraudzības veicināšanai vispārējās preču drošuma direktīvas ietvaros”. Projekta ietvaros 24 valstis apkopo informāciju par nacionālo tirgus uzraudzības likumdošanu, stratēģiju, procesiem, procedūrām, publikācijām. Projekta ietvaros ir tapusi rokasgrāmata par labu tirgus uzraudzības praksi ES. Projekta ietvaros PTAC aktīvi sadarbojies tirgus uzraudzības jautājumos par šķiltavu, rotaļlietu, elektropreču un vispārējā drošuma jautājumiem-solārijiem un bērnu spēļu laukumiem. PROSAFE projekta ietvaros 2009.gadā tiks turpināta sadarbība:

1. un sastādīts plāns kopīgajiem projektiem noteiktās preču grupās;
2. informācijas turpmāku aktualizēšanu par jaunu normatīvo bāzi tirgus uzraudzības jomā, respektīvi, par preču uzraudzību Eiropas Savienības tirgū, preču kontroli, kas Eiropas Kopienā ienāk no trešajām valstīm (un attiecas arī uz muitas iestādēm) un CE atbilstības marķējumu, to statusu un nākotnes vīziju;
3. par bīstamām precēm;
4. kvalitātes sistēmu tirgus uzraudzībā, kas paredz ievērot procedūras, balstoties uz standartu regulējumu;
5. par valstu ikgadējiem tirgus uzraudzības plāniem;
6. starp valstu tirgus uzraudzības institūciju amatpersonām.

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). 2008.gada martā PTAC organizēja krāpšanas novēršanas mēnesi un informēja patērētājus par KASKO apdrošināšanas līgumu atbilstību normatīvajiem aktiem. Izskatot 10 lielāko apdrošināšanas kompāniju līgumus, PTAC konstatēja, ka tajos ir daudz neatbilstību, tādēļ rīkoja tikšanos ar apdrošinātājiem, kā arī informēja patērētājus par to, kam ir jāpievērš uzmanība, parakstot šādus līgumus. PTAC pārstāvji piedalījās arī ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network) ikgadējā konferencē. Konferencēs 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.

Baltijas jūras reģiona sadarbības tīkls

Baltijas jūras reģiona sadarbības tīkla ietvaros tika izstrādāts un 2008.gadā tika uzsākts projekts sadarbībai starp tirgus uzraudzības institūcijām un muitu saskaņā ar direktīvu 339/93. Projekta sākumposmā tika izvērtētas un salīdzinātas tirgus uzraudzības metodes un pieņemto lēmumu par preču drošumu proporcionalitāte saskaņā ar *Nordic Failure Code*. Sadarbības projekta ietvaros aplūkoti sekojoši instrumenti: muitas kodu sistēma, riska profili, kurus plaši izmanto *Eiropas Savienībā RIF datubāzē*. Projekta ietvaros izvēlētas četras preču grupas: matu fēni, atstarojošās vestes, riteņbraucēju ķiveres un transformatori, kurus izmanto mašīnās.

2008.gada ietvaros tika organizētas dalībvalstu sanāksmes, kuru ietvaros tika iegūta informācija par:

1. sadarbību ar muitu dažādas dalībvalstīs;
2. sadarbības procedūrām starp valstu tirgus uzraudzības iestādēm un muitu;
3. informācijas apriti starp muitu un tirgus uzraudzības institūcijām, efektīvu komunikāciju un procedūrām;
4. preču pārbaudes procedūrām sadarbības valstu muitās.

Baltijas valstu uzraudzības iestāžu sadarbība

2008.gadā tika veiksmīgi turpināta Latvijas, Lietuvas un Igaunijas tirgus uzraudzības iestāžu informācijas apmaiņa par testētajām drošuma prasībām atbilstošām precēm un tirgū konstatētajām nedrošajām precēm.

Tika saskaņota informācija par plānotajām aktivitātēm tirgus uzraudzībā un savstarpēji nosūtīta informācija par tirgū konstatētajām nedrošajām precēm pēc saskaņotas formas.

Baltijas valstu sadarbības ietvaros, PTAC testējis un nosūtījis informāciju partnerinstitūcijām par:

- ✓ precēm, kas paredzētas bērniem (rotaļlietām, bērnu aprūpes precēm un apģērbu, bērnu aprūpei nepieciešamo inventāru (bērnu rati);
- ✓ elektroprecēm (galda un piekaramās lampas, luminiscences spuldzes, lokšķēres, matu fēni, globuss;
- ✓ individuāliem aizsardzības līdzekļiem (atstarotājiem; atstarojošām vestēm, ķiverēm;
- ✓ būvizstrādājumiem (dažādi: cements, flīzes, ģipsis, u.c.);
- ✓ šķiltavām.

2008. gadā turpinājās arī sadarbība arī Baltijas valstu atbildīgajām EK un Parlamenta Regulas Nr. 2006/2004 ietvaros, kas paredz sadarbību kolektīvu patērētāju pārkāpumu novēršanā. Baltijas valstu pārstāvji jūnijā tikās Viļņā, lai dalītos pieredzē un meklētu labākos risinājumus pārrobežu patērētāju tiesību pārkāpumu novēršanā.

EK finansētā programma EKSPERTU APMAINAI

Eiropas Komisija finansēja ekspertu apmaiņas braucienu divām PTAC Preču un pakalpojumu uzraudzības departamenta amatpersonām uz Lielbritāniju un Holandi par tirgus uzraudzības jautājumiem un divām Patērētāju tiesību uzraudzības departamenta amatpersonām uz Austriju par patērētāju tiesību uzraudzību un patērētāju sūdzību izskatīšanu.

4. Patērētāju tiesību aizsardzības centra personāls

2008. gada sākumā PTAC bija 98 štata vietas, bet gada beigās sakarā ar štatu samazināšanu – 92 štata vietas. Dažādos Latvijas laikrakstos un vairāku augstskolu mājas lapās, arī PTAC mājas lapā regulāri tika ievietoti sludinājumi par organizētajiem konkursiem uz vakantajām amatu vietām. Informācijas pieejamība, darba meklētāju interese, konkurētspējīga darba samaksa un rūpīga personāla atlase gada beigās deva iespēju aizpildīt 98,2 % štata vietas. Ekonomiskā situācija valstī piespieda PTAC samazināt štata vietas un atbrīvot darbiniekus gada beigās, līdz ar to 2008. gadā kadru mainība sasniedza apmēram 24% no visiem darbiniekiem, no kuriem tikai nepilni 2% procenti jauno darbinieku pārbaudes laikā nespēja pielāgoties intensīvajam darba tempam PTAC. Tika veicināta arī strādājošo karjeras izaugsme un iespēja izmēģināt spēkus citā jomā. Tika atbalstīta viņu pārcelšana citā amatā (arī uz darbinieka prombūtnes laiku), kas sekmējusi darbinieku apmierinātību ar darbavietu un profesionālās izaugsmes iespējas gan horizontālā, gan vertikālā līmenī. 2008. gada februārī tika realizēta Preču un pakalpojumu uzraudzības departamenta reorganizācija, kas sekmēja darbinieku specializāciju konkrētās tirgus uzraudzības jomās.

Lai nodrošinātu regulāru darbinieku kvalifikācijas celšanu, kā arī uzlabotu prasmi atrast izeju psiholoģiski sarežģītās situācijās, kas rodas, pildot darba pienākumus, un veicinātu viedokļu apmaiņu, kas sekmētu vienotu normatīvo aktu piemērošanu un interpretāciju, PTAC darbiniekiem ir bijusi iespēja apmeklēt mācību kursus ne vien Valsts administrācijas skolā, bet arī citur. Ļoti aktīvi PTAC darbinieki tika iesaistīti iekšējās mācībās, kuras tika organizētas Twinning projekta ietvaros, arī paši darbinieki lasīja lekcijas kolēģiem par dažādiem jautājumiem savas kompetences jomā. Visa gada laikā kopumā apmēram 97 % no visiem PTAC darbiniekiem ir papildinājuši zināšanas Valsts administrācijas skolā 37 dažādosursos, ir apmeklējuši 13 maksas kursus, kā arī ir piedalījušies pavisam 21 iekšējās mācībās. 4 darbinieki piedalījās divas nedēļas ilgā Eiropas Komisijas pieredzes apmaiņas programmā.

Darbinieki neapstājas pie sasniegtā un turpina izglītības iegūšanu augstākajās mācību iestādēs. Maģistrantūrā studē 14 darbinieki un augstāko izglītību turpina iegūt 13 darbinieki, no tiem 5 darbinieki iegūst otru augstāko izglītību. No PTAC darbiniekiem 5 ieguvuši maģistra, bet 3 – bakalaura diplomu tieši šajā gadā. 2008. gadā studējošo bija apmēram 26 % no visa PTAC kolektīva.

Lielākajai daļai darbinieku ikgadējā ierēdņa un darbinieka darbības un tās rezultātu novērtēšanā piešķirts novērtējums B, kas apliecina, ka darba izpilde atsevišķās jomās pārsniedz prasības attiecīgajā nozarē. Visiem darbiniekiem, kas PTAC ir nostrādājuši vismaz trīs mēnešus, tika piešķirta veselības apdrošināšanas polise. Darbinieku vienotību un pozitīvo gaisotni darba kolektīvā veicina iekšējās tradīcijas un piedalīšanās kopīgos pasākumos gan PTAC 10 gadu jubilejā, gan Līgo svētkos un Ziemassvētkos, kā arī sekmīga piedalīšanās biroja darbinieku skrējienā „Biroja žurku skrējiens”.

5. Komunikācija ar sabiedrību

5.1. Pasākumi, kas veikti sabiedrības informēšanai un izglītošanai

Sniegti 112 informatīvi ziņojumi (preses relīzes, plašāka apjoma komentāri, kā arī intervijas) plašsaziņas līdzekļiem par šādām galvenajām tēmām:

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

Īpašu sabiedrības un mediju interesi izraisīja informācija par PTAC pārbaudēm degvielas uzpildes stacijās, kontrolējot ielietās degvielas mēru pareizību. Kā atklājās pārbaudēs, 25% degvielas dozatori iepildīja neatbilstošu daudzumu degvielas, kas patērētājam rada būtiskus zaudējumus.

Sadarbība ar skolām

2008. gadā PTAC darbinieki snieguši lekcijas vairāku skolu skolotājiem, notika lekcijas Rīgas skolu Sociālo zinību skolotājiem un citu priekšmetu skolotājiem, kuru mācību programmās ir iekļauta informācija par patērētāju tiesībām.

Par godu Latvijas Republikas 90 gadu jubilejai 19. septembrī notika „Valsts pārvaldes iestāžu atvērto durvju diena „Iepazīsti ierēdņi!”. PTAC uzņēma vairāk kā 140 skolēnus no dažādām Latvijas skolām, stāstot gan par patērētāju tiesību aizsardzību kopumā, demonstrējot nedrošas preces un iepazīstinot ar metroloģijas jomu.

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

Informācija mājas lapā

Daudz jaunumu 2008. gadā ir piedzīvojusi arī PTAC mājas lapa, kas kļūst aizvien svarīgāks komunikāciju instruments patērētāju un uzņēmēju informēšanā. Mainoties ekonomiskajai situācijai valstī un kļūstot aktuālākai problemātikai par finanšu pakalpojumiem, ir divkārtšojies PTAC mājas lapas apmeklētāju skaits no vidēji 40 000 apmeklētāju mēnesī līdz 80 000 apmeklējumu mēnesī. Tas pierāda, ka mājas lapa ir aktuāls rīks tam, lai patērētāji iegūtu nepieciešamo informāciju.

Mājas lapā ir veiktas šādi uzlabojumi:

- Tiek publiskoti PTAC lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem un citiem pārkāpumiem, kas ļauj lielam patērētāju skaitam uzzināt par nelikumīgām atzītām rīcībām;
- Mājas lapai ir veiktas būtiskas strukturālas pārmaiņas, atsevišķi klasificējot informāciju uzņēmējiem un patērētājiem;
- Ir izveidotas vairākas jaunas sadaļas, piemēram, distances tirdzniecība, aviopakalpojumi u.c.
- Ir noslēgts līgums par mājas lapas vizuālās un saturiskās struktūras pārveidi, kas tiks veikta 2009. gada sākumā.
- PTAC mājas lapā tika izveidota atsevišķa liela apjoma strukturāla sadaļa „Informācija Uzņēmējiem”, kurā publicētas vairāk kā 20 dažāda veida vadlīnijas par dažādām jomām un prasībām preču grupām.
- Izveidots patērētāju traumu ziņojumu protokols, kur patērētāji pa tālruni vai interneta starpniecību var ziņot par bīstamām precēm, kas ir izraisījušas traumas.

Mājas lapa kļuvusi par nozīmīgu informācijas avotu patērētājiem, it sevišķi tādēļ, ka lielās noslodzes dēļ dažkārt ir problemātiski saņemt telefoniskas konsultācijas.

Konference par patērētāju tiesību aktualitātēm

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs sadarbībā ar LR Ekonomikas ministriju 2008.gada 10. oktobrī rīkoja konferenci „**Jaunumi un aktualitātes patērētāju tiesību aizsardzībā – skatījums no patērētāja un uzņēmēja pozīcijām**”.

Konferences uzdevums bija informēt iesaistītās puses (uzņēmējus, citas tirgus uzraudzībā un patērētāju aizsardzībā iesaistītās organizācijas) par aktualitātēm un jaunumiem patērētāju interešu aizsardzībā, apskatot un diskutējot par jautājumiem gan no uzņēmēja pozīcijām, gan patērētāja aspekta.

Ņemot vērā to, ka pēdējā gada laikā patērētāju ekonomisko interešu jomā ir stājušies spēkā daudzi jauni normatīvie akti, piemēram, Negodīgas komerprakses aizlieguma likums, PTAC direktore Baiba Vītoliņa sniedza ieskatu par šī likuma ieviešanu praksē Latvijā, savukārt, Lielbritānijas godīgas uzņēmējdarbības iestādes (*Office of Fair Trading*) pārstāvis Džeisons Frīmens (Jason Freeman) stāstīja, par praksi Lielbritānijā, ņemot vērā iestādes plašo un seno pieredzi godīgas uzņēmējdarbības veicināšanā. Tāpat tika skatīti arī citi jaunieviesumi, kas saistīti ar kreditēšanas reklāmas regulēšanu, par šo tēmu savu ieskatu sniegs EM iekšējā tirgus departamenta direktore Inga Apsīte. Konferences programmā bija ietverti arī jautājumi par patērētājiem korektu līgumu sastādīšanu un pārrobežu lietām, kas šoreiz tika skatīti gan no patērētāja, gan uzņēmēju pozīcijām, lai veidotos konstruktīvs dialogs. EM pārstāvis LR Ekonomikas ministrijas specializētais atašejs Briseles pārstāvniecībā.

Gints Zadraks prezentēja jauno EK Patērētāju direktīvas projektu, kas pieņemts 08.10.2008., kas paredz vairāku jau esošo direktīvu integrēšanu apvienošanu maksimālai harmonizācijai, lai visās ES dalībvalstīs patērētāji tiktu aizsargāti vienlīdz augstā līmenī, tāpat, lai arī uzņēmēji varētu rēķināties ar to, ka visās ES dalībvalstīs ir vienādi spēles noteikumi attiecībā uz patērētāju aizsardzību.

Konferencē piedalījās gandrīz divi simti dalībnieki, pārstāvējot gan banku sektoru, finanšu pakalpojumu tirgus segmentu, tūrisma industriju, tirdzniecības sektoru, reklāmas jomu, dažādus advokātu birojus, kā arī, protams, patērētāju NVO.

5.2. Sadarbība ar nevalstiskām organizācijām

2008. gadā tika nobeigta līguma „Par atsevišķu valsts pārvaldes uzdevumu veikšanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā” ar Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju realizācija. Finansējums patērētāju nevalstisko organizāciju atbalstam 30 000 LVL apmērā tika piešķirts 2007. gadā. Līguma ietvaros tiek realizētas šādas aktivitātes: semināri 7 Latvijas reģionos, patērētāju konsultēšana, tiek sniegti atzinumi par dažādiem ar patērētāju tiesību aizsardzību saistītiem normatīvajiem aktiem un to uzlabojumiem, asociācijas pārstāvjiem ir iespēja piedalīties dažādās Eiropas Komisijas organizētās darba grupās.

6. Plāni nākamajam gadam

6.1. Nākamā gada prioritātes

Patērētāju tiesību uzraudzībā:

- patērētāju tiesību uzraudzības veikšana, patērētājam slēdzot līgumu ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju, īpaši:
- 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;

Tirgus 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 izsmelšošs 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.

6.2. Starptautiskie projekti

- 2009.gadā turpināsies tirgus uzraudzības aktivitātes PROSAFE EMARS II ietvaros, veicinot tirgus uzraudzības amatpersonu sadarbību kopīgās aktivitātes par:
 - rotaļlietām- sīko detaļu saturošo rotaļlietu un magnētu tirgus uzraudzībai, smago metālu atklāšanai rotaļlietās;
 - šķiltavu inspicēšana un testēšana drošuma prasībām;
 - solāriju inspicēšana;
 - ierēdņu apmaiņas programmas turpināšanu.
- Turpināsim aktīvu dalību ICPEN tīklā un Eiropas uzraudzības iestāžu sadarbības tīklā CPC, lai nodrošinātu pēc iespējas efektīvāku patērētāju pārkāpumu novēršanu, īpaši pārrobežu pārkāpumu.
- Aktīvi sadarboties ar Baltijas jūras reģiona valstu amatpersonām projektā par tirgus uzraudzības amatpersonu sadarbību ar muitu, veicot kopīgus testus un apmainoties ar informāciju preču drošuma jomā.
- Saskaņā ar Eiropas Komisijas lēmumu par tirgus uzraudzības Vispārējā preču un pakalpojumu drošuma jomā, veicinot tirgus uzraudzības ekspertu profesionālo attīstību, turpināt ekspertu apmaiņas programmu 2009.gadā, veicot ekspertu apmaiņu četrām PTAC amatpersonām uz Lielbritāniju.