



PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRA

2006.GADA PĀRSKATS

Rīga, 2007

1. Priekšvārds	3
2.1. Patērētāju tiesību aizsardzības centra juridiskais statuss, izveidošana un struktūra	5
2.2. Politikas jomas un darbības virzieni, par kuriem atbildīgs PTAC	6
3. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti	12
3.1. Pārskata gada galvenās prioritātes un to īstenošana	12
3.2. Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu izlietojuma efektivitātes izvērtējums	13
3.3. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti 2006.gadā un to izvērtējums	14
3.3.1. Patērētāju tiesību uzraudzība	14
3.3.4. Patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšana	20
3.3.5. Patērētāju konsultēšana un informēšana	27
3.3.6. Uzņēmēju konsultēšana un informēšana	28
3.3.7. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs	29
3.3.8. Tirgus uzraudzība	30
3.3.9. Informācijas apmaiņa par bīstamām precēm (RAPEX sistēma)	35
3.3.10. Valsts metroloģiskā uzraudzība	37
3.3.11. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana un sodu piemērošana.	39
3.4. Pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība	40
3.5. 2006.gadā realizētās Jaunās politikas iniciatīvas	41
3.6. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai, informācijai par uzlabojumiem pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā	43
4. Budžeta informācija	44
4.1. Informācija par valsts budžeta līdzekļu izlietojumu 2006.gadā	44
4.2. Patērētāju tiesību aizsardzības centra veiktie pētījumi	44
4.3. Sadarbības partneru un ārvalstu ieguldījumu projektu ietvaros īstenoto projektu sasniegtie rezultāti un līdzekļu izlietojums	45
5. Patērētāju tiesību aizsardzības centra personāls	46
6. Komunikācija ar sabiedrību	46
6.1. Pasākumi, kas veikti sabiedrības informēšanai un izglītošanai	46
6.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa izzināšanai	47
6.3. Sadarbība ar nevalstiskām organizācijām	50
6.4. Patērētāju tiesību aizsardzības konsultatīvā padome	50
7. Plāni nākamajam gadam	51
7.1. Nākamā gada prioritātes	51
7.2. Starptautiskie projekti	53



Godājamais lasītāji!

Aizvadītais 2006. gads Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk PTAC) pagājis zem darbības stabilizēšanās zīmes. Pēc iepriekšējā 2005. gada, kad PTAC piedzīvoja būtiskas pārmaiņas struktūrā, vadībā, kā arī visā darbībā kopumā, 2006. gads ļāvis nostiprināt organizācijas darbību, mērķtiecīgi koncentrējot spēkus tajos virzienos, kas ir visaktuālākie patērētāju tiesību aizsardzības jomā: preču drošums, patērētāju līgumu uzraudzība, īpaši pievērsoties pašlaik svarīgajām jomām - patēriņa kreditēšanas, nekustamo īpašumu pirkuma, kā arī komplekso tūrisma pakalpojumu līgumiem, kā arī turpinot informēt patērētājus par viņu tiesībām.

Aizvadītajā gadā PTAC ir saņemtas un izskatītas par 20% vairāk sūdzību, kā iepriekšējā gadā, tāpat pieaug patērētāju konsultāciju skaits. Sūdzību pieaugums saistāms gan ar iedzīvotāju zināšanu līmeņa paaugstināšanos par savām tiesībām, gan ar iedzīvotāju ienākumu pieaugumu, kas ļauj patērētājiem iegādāties aizvien vairāk un dārgākas preces un pakalpojumus.

Ievērojams darbs ir veikts patērētāju tiesību uzraudzībā, pārbaudot ar patērētājiem slēgtos līgumus un tajos atklājot netaisnīgus līguma noteikumus, kas tiešā veidā ietekmē patērētāju ekonomiskās intereses. Šādas PTAC aktivitātes ir īpaši svarīgas, it īpaši ņemot vērā lielo iedzīvotāju aktivitāti slēdzot gan patēriņa kredīta līgumus, gan nekustamā īpašuma iegādes, kā arī citus līgumus.

2006. gadā PTAC sāka ieviest jaunu pieeju tirgus uzraudzībā, vairāk koncentrējoties uz projektu realizēšanu dažādās preču uzraudzības un drošuma jomās. Pateicoties jauno politikas iniciatīvu atbalstam, 2006. gada beigās PTAC izdevās realizēt plaša mēroga preču testēšanas projektus, veicot ekspertīzes 50 rotaļlietu, 11 individuālo aizsardzības līdzekļu un 35 elektropreču paraugiem, no kuriem vairāk kā puse ir atzīta par nedrošiem. Preču drošuma uzraudzība ir ļoti svarīga PTAC funkcija, tāpat tā ir aktuāla joma visā Eiropas Savienībā, jo, kā liecina Eiropas Savienības Traumu reģistra datu bāze, ik gadus palielinās to traumu īpatsvars, ko izraisījušas dažādas nedrošas preces un pakalpojumi.

Aizvadītajā gadā izdevies veiksmīgi aizsākt jaunu ideju un pieeju realizēšanu, lai sasniegtu PTAC darbības mērķus, tomēr gan patērētāju tiesību aizsardzības jomā, gan tirgus uzraudzībā vēl aizvien ir daudz darāmā. Optimismu vieš tas, ka aizvadītajā gadā patērētāju tiesību aizsardzības un preču drošuma problēmām izdevies pievērst arī politisko lēmumu pieņēmēju uzmanību, tādējādi saņemot papildus finanšu līdzekļus gan preču testēšanai, gan jaunu štata vietu izveidei, gan citām aktivitātēm, kas ļauj cerēt, ka aizsāktais darbs kļūs aizvien produktīvāks, efektīvāk aizsargājot patērētāju intereses un gādājot par to, lai tirgū būtu pieejamas tikai drošas preces un pakalpojumi.

Nobeigumā vēlētos pateikties visiem, kas ar savu darbu ir snieguši ieguldījumu patērētāju tiesību aizsardzības stiprināšanā un efektīvizēšanā!

B. Vītoliņa

Saīsinājumi

Saīsinājums	Skaidrojums
PTAC	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
PTAL	Patērētāju tiesību aizsardzības likums
EM	LR Ekonomikas ministrija
MK	Ministru Kabinets
ES	Eiropas Savienība

2. Pamatinformācija par Patērētāju tiesību aizsardzības centru

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

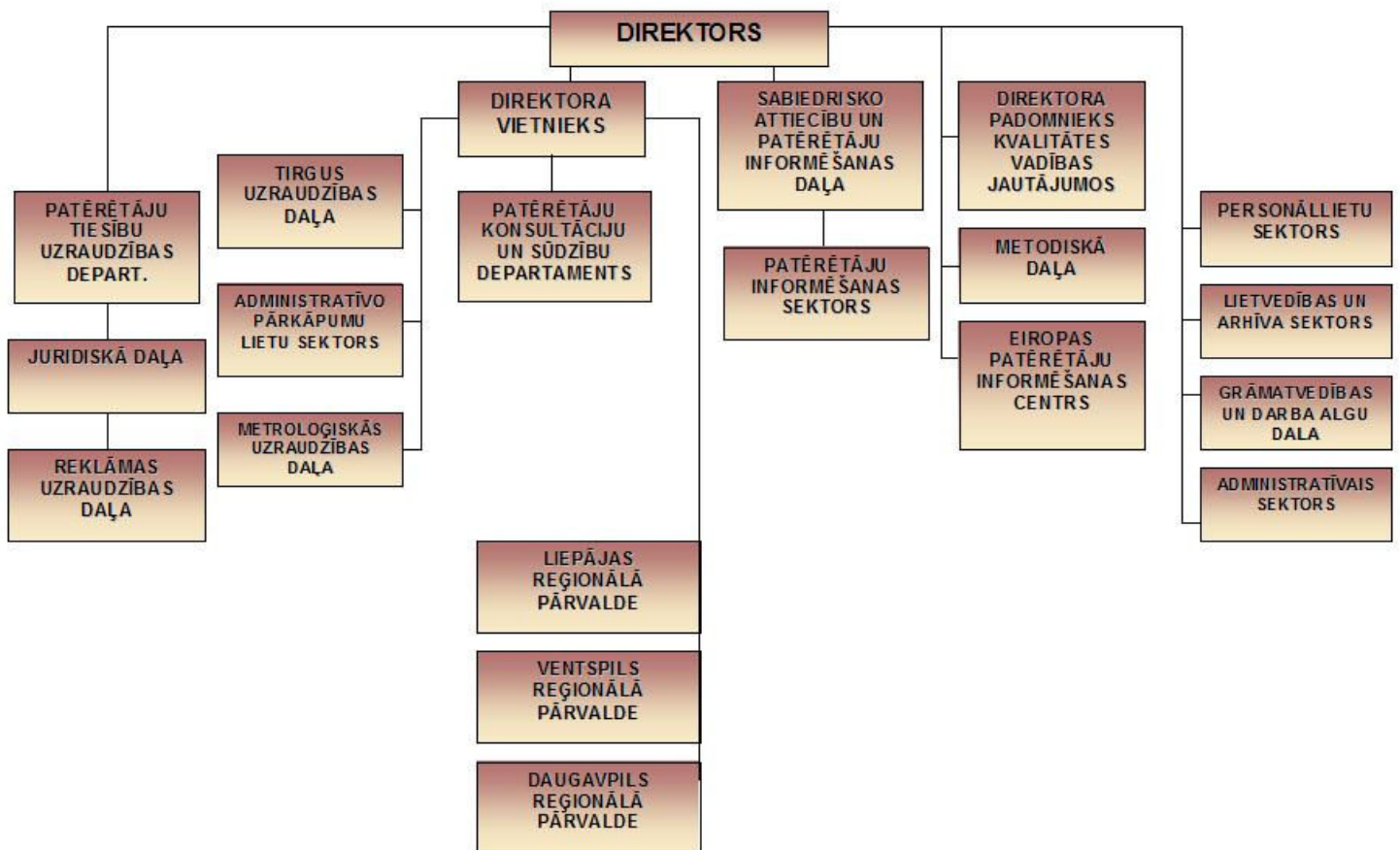
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir tiešās pārvaldes iestāde Ekonomikas ministrijas padotībā, ko realizē pārraudzības formā.

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, Valdemāra ielā 157. 2006.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



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

Patērētāju tiesību aizsardzība ir svarīga katram iedzīvotājam, jo katrs iegādājas preces un izmanto pakalpojumus, līdz ar to katram ir būtiski, lai viņa tiesības iepērkoties būtu aizsargātas – lai pārdotās preces būtu drošas un nenodarītu kaitējumu mūsu veselībai un dzīvībai, lai sniegtā informācija būtu pilnīga un patiesa, lai reklāma nemaldinātu, lai līgumos nebūtu netaisnīgi līguma noteikumi, kā arī lai patērētāji varētu realizēt savas tiesības (piemēram, saņemt atpakaļ naudu, kas samaksāta par neatbilstošu preci vai pakalpojumu).

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

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

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

PTAC darbības virzieni ir šādi:

1) tirgus uzraudzība un kontrole:

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

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

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

- pakalpojumu uzraudzība;

- e-komercijas un e-darījumu tirdzniecības uzraudzība – informācijas sniegšana, līgumu izpilde u.c.;

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

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

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

- patērētāju likumīgo prasību izpildes pieprasīšana;

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

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

- juridiskas palīdzības sniegšana patērētājiem viņu tiesību jautājumos;

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

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

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

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

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

- izvērtēt komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas atbilstību normatīvo aktu prasībām;

- patērētāju kolektīvo interešu aizsardzība;

- aviopasažieru tiesību aizsardzība;

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

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

4) patērētāju un uzņēmēju informēšana;

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

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

PTAC ir atbildīgs par šādu galveno normatīvo aktu uzraudzību:

Regulas

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

Likumi

1. Patērētāju tiesību aizsardzības likums
2. Preču un pakalpojumu drošuma likums
3. Reklāmas likums
4. Likums „Par atbilstības novērtēšanu”
5. Likums „Par mērījumu vienotību”

6. Informācijas sabiedrības pakalpojumu likums
7. Likums „Par tabakas izstrādājumu realizācijas, reklāmas un lietošanas ierobežošanu”
8. Alkoholisko dzērienu aprites likums
9. Aizsargāta pakalpojuma likums

MK noteikumi

1. MK 2006. gada 1. augusta noteikumi Nr. 631 “Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu”
2. MK 2005. gada 1. februāra noteikumi Nr. 96 “Kārtība, kādā tirgus uzraudzības iestādes pieprasa un saņem preču paraugus, kā arī rīkojas ar tiem pēc laboratoriskās vai cita veida ekspertīzes”
3. MK 06.10.1998. noteikumi Nr. 388 „Noteikumi par tirdzniecības kārtību tirgos, gadatirgos, ielu tirdzniecības vietās un izbraukumos”.
4. MK 19.04.2005 noteikumi Nr. 272 „Noteikumi par tekstilšķiedru sastāva norādīšanu tekstilizstrādājumu marķējumā”.
5. MK 18.05.1999. noteikumi Nr. 178 „Kārtība, kādā norādāmas preču un pakalpojumu cenas”.
6. MK 03.08.1999. noteikumi Nr. 273 „Apavu izstrādājumu marķēšanas kārtība”.
7. MK 29.02.2000. noteikumi Nr. 78 „Stikla izstrādājumu marķēšanas noteikumi”.
8. MK 04.04.2000. noteikumi Nr. 128 „Rotaļlietu drošuma noteikumi”.
9. MK 30.05.2000. noteikumi Nr. 187 „Iekārtu elektrodrošības noteikumi”.
10. MK 30.05.2000. noteikumi Nr. 188 „Iekārtu elektromagnētiskās saderības noteikumi”.
11. MK 07.03.2000. noteikumi Nr. 92 „Noteikumi par mājsaimniecības elektrisko ledusskapju un saldētavu energoefektivitāti un atbilstības novērtēšanu”.
12. MK 28.05.2002. noteikumi Nr. 208 „Noteikumi par mājsaimniecības ledusskapju un saldētavu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
13. MK 28.05.2002. noteikumi Nr. 209 „Noteikumi par mājsaimniecības veļas mazgāšanas mašīnu, veļas žāvēšanas mašīnu un kombinēto veļas mazgāšanas un žāvēšanas mašīnu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
14. MK 28.05.2002. noteikumi Nr. 210 „Noteikumi par mājsaimniecības spuldžu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
15. MK 02.03.2004. noteikumi Nr. 119 „Noteikumi par mājsaimniecības cepeškrāšņu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
16. MK 02.03.2004. noteikumi Nr.120 “Noteikumi par mājsaimniecības gaisa kondicionieru marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”
17. MK 28.05.2002. noteikumi Nr. 212 „Noteikumi par mājsaimniecības trauku mazgāšanas mašīnu marķēšanu un distances līgumā ietveramo informāciju”.
18. MK 08.10.2002. noteikumi Nr. 453 „Būtiskās prasības un marķēšanas kārtība luminiscējošo spuldžu balstiem”.
19. MK 02.05.2000. noteikumi Nr. 165 „Noteikumi par spiedieniekārtām un to kompleksiem”.
20. MK 25.06.2003. noteikumi Nr. 336 „Noteikumi par sprādzienbīstamā vidē lietojamām iekārtām un aizsargsistēmām”.

21. MK 30.05.2000. noteikumi Nr. 186 „Noteikumi par mašīnu drošību”.
22. MK 18.07.2000. noteikumi Nr. 242 „Noteikumi par vienkāršām spiedtvertnēm”.
23. MK 18.06.2002. noteikumi nr.234 „Noteikumi par transportējamām spiedieniekārtām”
24. MK 30.04.2002. noteikumi Nr. 171 „Radioiekārtu atbilstības novērtēšanas noteikumi”.
25. MK 22.08.2000. noteikumi Nr. 283 „Telekomunikāciju gala iekārtu atbilstības novērtēšanas noteikumi”.
26. MK 19.12.2000. noteikumi Nr. 448 „Riteņu transportlīdzekļu un to sastāvdaļu atbilstības novērtēšanas noteikumi”.
27. MK 20.07.2004. noteikumi Nr. 608 „Noteikumi par marķējumā un reklāmas publikācijās patērētājiem sniedzamo informāciju par jaunu vieglo automobiļu degvielas patēriņu un 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 māsasaimniecības 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 2000. gada 2. maija noteikumi Nr. 163 “Noteikumi par kompleksiem tūrisma pakalpojumiem”
40. MK 1999.gada 13.jūlija noteikumi Nr.257 “Noteikumi par patērētāja kreditēšanas līgumu”
41. MK 2002. gada 28. maija noteikumi Nr. 207 “Noteikumi distances līgumu”
42. MK 2006. gada 25. aprīļa noteikumi Nr.320 “Noteikumi par ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas vai pakalpojumu sniegšanas vietas noslēgtajā līgumā ietveramo informāciju un atteikuma tiesību realizēšanas termiņu un kārtību”
43. MK 1999.gada 21.septembra noteikumi Nr.325 “Noteikumi par līgumu par dzīvošanai paredzētās ēkas vai ēkas daļas lietošanas tiesību iegūšanu uz laiku”
44. MK 2004. gada 21. decembra noteikumi Nr. 1037 “Noteikumi par distances līgumu par finanšu pakalpojumu sniegšanu”
45. MK 2003.gada 7.janvāra noteikumi Nr. 361 „Noteikumi par nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektroniskajām ierīcēm un iekārtām”

46. MK 2005.gada 18. oktobra noteikumi Nr.772 „Noteikumi par biodegvielas kvalitātes prasībām, atbilstības novērtēšanu, tirgus uzraudzību un patērētāju informēšanas kārtību”
47. MK 2005.gada 30. augusta noteikumi Nr.647 „Noteikumi par atpūtas kuģu būvniecību, atbilstības novērtēšanu un piedāvāšanu tirgū”
48. MK 2005.gada 6. decembra noteikumi Nr.916 „Noteikumi par kārtību, kādā tirgus uzraudzības iestādes informē Patērētāju tiesību aizsardzības centru par veiktajiem pasākumiem, kas ierobežo vai liedz preču laišanu apgrozībā, un kādā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs saņemto informāciju nosūta Eiropas Komisijai un rīkojas ar informāciju, kas saņemta no Eiropas Komisijas.
49. MK 14.02.2006. noteikumi Nr.119 „Kārtība, kādā preču ražotājs, izplatītājs vai pakalpojuma sniedzējs informē attiecīgās valsts uzraudzības un kontroles iestādes par precēm vai pakalpojumiem, kuri rada risku, kas nav savienojams ar vispārējām drošuma prasībām
50. MK 31.08.1998. noteikumi Nr.334 "Valsts metroloģiskajai kontrolei pakļauto mērīšanas līdzekļu saraksts"
51. MK 31.08.1998. noteikumi Nr.337 „Noteikumi par fizikālo lielumu mērvienībām, to latviskajiem nosaukumiem un rakstību”;
52. MK 22.05.2001. noteikumi Nr.201 “Noteikumi par metroloģiskajām prasībām fasētajām precēm un to metroloģiskās kontroles kārtība”
53. MK 22.05.2001. noteikumi Nr.203 “Noteikumi par metroloģiskajām prasībām pudelēm, ko izmanto par mērtraukiem, un to metroloģiskās kontroles kārtība”;
54. MK 28.06.2005. noteikumi Nr.455 „Kārtība, kādā tiek veikta mērīšanas līdzekļu tipa apstiprināšana, pirmreizējā verificēšana un tirgus uzraudzība”;
55. MK 28.06.2005. noteikumi Nr.452 „Noteikumi par mērīšanas līdzekļu verificēšanu, verificēšanas sertifikātiem un verificēšanas atzīmēm”;
56. MK 20.12.2005. noteikumi Nr.977 „Prasības mēraparātiem, ar kuriem nosaka alkohola koncentrāciju personas izelpotajā gaisā”
57. MK 07.03.2006 noteikumi Nr.180 ”Neautomātisko svaru atbilstības novērtēšanas noteikumi”
58. MK 06.06.2006. noteikumi nr. 452 „Datorspēļu izplatīšanas noteikumi”
59. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām ūdens patēriņa skaitītājiem".
60. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām gāzes patēriņa skaitītājiem un tīlpuma korektoriem"
61. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām aktīvās elektroenerģijas skaitītājiem"
62. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām siltumenerģijas skaitītājiem"
63. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām dimensionālajiem mērīšanas līdzekļiem"
64. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām šķidrums mērsistēmām, izņemot ūdeni"
65. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām taksometra skaitītājiem"
66. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām materiālajiem mēriem"
67. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām izplūdes gāzu analizatoriem"

68. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām mērīšanas līdzekļiem"
69. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Noteikumi par metroloģiskajām prasībām automātiskajiem svāriem"
70. MK 2006.gada 22.augusta noteikumi "Kārtība, kādā veic dažādšķiedru maisījuma sastāva kvantitatīvās pārbaudes, lai noteiktu tekstilizstrādājuma sastāva atbilstību marķējumā norādītajai informācijai".

2.3. Izmaiņas iestādes darbībā pārskata gada laikā

2006. gadā PTAC darbībā notikušas šādas būtiskākās izmaiņas:

- ✓ 2006.gada janvārī tika apstiprināta jauna PTAC struktūra, izveidojot Patērētāju tiesību uzraudzības departamentu, tādējādi liekot lielāku uzsvaru patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai. Tika izveidota arī Sabiedrisko attiecību un patērētāju informēšanas daļa, lai nodrošinātu sabiedrības informēšanu par patērētāju tiesībām un PTAC darbu.
- ✓ Tirgus uzraudzības jomā uzsākta jaunas pieejas ieviešana, kas paredz veikt uz riska vadību balstītu tirgus uzraudzību, pievēršot lielāku uzmanību konkrētām preču grupām – līdz ar to nodrošinot attiecīgo jomu pakāpenisku sakārtošanu. Līdz ar jaunas pieejas ieviešanu samazinās pārbaudžu skaits tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas vietās (no 4200 plānotām pārbaudēm 2005.gadā uz 3000 - 2006.gadā), bet palielināsies kontroļu efektivitāte.
- ✓ 2006. gada 1. augustā PTAC funkcijas tika paplašinātas ar valsts metroloģisko uzraudzību (PTAC tika pievienota Valsts metroloģiskā inspekcija).
- ✓ 2006. gada 9. augustā stājās spēkā MK noteikumi Nr. 631 „Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu”, kas ir nedaudz mainījuši arī PTAC lomu un rīcību gadījumos, kad patērētājs ir iegādājies līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu. Minētais normatīvais akts ir viesis izmaiņas gan prasījuma pieteikuma izskatīšanā, gan arī ekspertīzes pieteikšanā. Līdz ar šo MK noteikumu stāšanos spēkā, piesakot ekspertīzi ne patērētājam, ne uzņēmējam vairs nav jāziņo PTAC, bet gan patstāvīgi jāizvēlas ekspertīzes veicējs, kas atrodams PTAC uzturētajā ekspertīzes veicēju datu bāzē, kas pieejama PTAC mājas lapā www.ptac.gov.lv, kā arī PTAC telpās.
- ✓ 2006.gada nogalē saskaņā ar 2006.gada 19.oktobra likumu „Grozījumi likumā „Par valsts budžetu 2006.gadam”” PTAC piešķirtas 8 papildus štata vietas tirgus uzraudzības efektivizēšanai.
- ✓ 2006.gada decembrī stājās spēkā Eiropas Parlamenta un Padomes regula 2006/2004/EK par sadarbību starp valsts iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā, kuras ietvaros PTAC nozīmēts gan kā galvenā koordinējošā iestāde Latvijā (Vienotais sadarbības birojs), gan arī kā kompetentā iestāde lielākajā daļā no sadarbības jomām.

3. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti

3.1. Pārskata gada galvenās prioritātes un to īstenošana

Kā viena no PTAC prioritātēm 2006.gadā tika noteikta jaunas pieejas tirgus uzraudzībai ieviešanas uzsākšana, pārejot no tirgus uzraudzības, kas vērsta uz noteikta skaita inspekciju veikšanu, uz tirgus uzraudzību, kas balstīta uz sabiedrībai nozīmīgām prioritātēm, riska vadību un pārkāpumu novēršanu, lai sniegtu maksimālu labuma par ierobežotajiem resursiem.

Galvenie PTAC darba uzlabojumi, kas tika ieviesti 2006.gada darbības plānā, ir šādi:

- ✓ Ražotāju un lielāko importētāju, kuru darbība saistīta ar PTAC kompetenci, identificēšana.
- ✓ Ražotāju un lielo importētāju apsekošanas uzsākšana.
- ✓ Pastiprināta uzmanības pievēršana konkrētām preču grupām un patērētāju tiesību aizsardzības problēmām.
- ✓ Pastiprināta sabiedrības informēšana par patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem.
- ✓ Sadarbības stiprināšana ar citām tirgus uzraudzības institūcijām.

2006.gadā kā prioritātes tirgus uzraudzībai tika noteiktas šādas preču grupas:

- ✓ rotaļlietas;
- ✓ elektropreces;
- ✓ individuālie aizsardzības līdzekļi;
- ✓ bērnu preces (velosipēdi, aizsargķiveres, mēbeles u.c.);
- ✓ būvmateriāli;
- ✓ telekomunikāciju gala iekārtas.

Patērētāju tiesību uzraudzības jomā kā galvenās prioritātes bija noteiktas:

- ✓ kolektīvo patērētāju tiesību aizsardzība;
- ✓ netaisnīgu līguma noteikumu novēršana līgumos ar patērētājiem;
- ✓ patērētāju kreditēšanas noteikumu uzraudzība
- ✓ patērētāja tiesības, izmantojot tūrisma pakalpojumu kompleksus;
- ✓ uzsākt informācijas sabiedrības pakalpojumu uzraudzību.

Kā prioritāte noteikta arī tirgus uzraudzības procesa uzlabošana un PTAC pieņemto lēmumu izpilde un pasākumi, lai novērstu pārkāpumu atkārtāšanos.

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

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	2005	2006	
	Faktiski	Plāns	Faktiski
Iestāžu skaits	1	1	1
Štata vienību skaits	54	61	78
Tirdzniecības un pakalpojumu uzņēmumos veikto pārbaužu skaits	4 240	3000	3109
Sniegtas konsultācijas patērētāju pārobežu sūdzību risināšanā	108	300	598
Izvērtēto reklāmu skaits	172	300	221
Izskatīto iesniegumu un sūdzību skaits	1019	850	1236
Lēmumi par līguma noteikumiem	39	-	48
Patērētājiem un uzņēmējiem sniegtās konsultācijas	16264	15000	27175
Izskatītas administratīvo pārkāpumu lietas	1396	-	1157
Uzliktie administratīvie sodi, Ls	33445,00	-	41690,00
Sagatavoti informatīvi materiāli patērētājiem	-	3	5

2006.gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir sasniedzis visus būtiskākos plānotos rezultātīvos rādītājus un lielākajā daļā būtiski pārsniegti plānotie rādītāji, līdz ar to uzskatāms, ka valsts budžeta līdzekļi ir izlietoti efektīvi. Rezultatīvie rādītāji pārsniegti saistībā ar patērētāju konsultēšanu un patērētāju sūdzību izskatīšanu, jo 2006.gadā būtiski pieauga patērētāju pieprasījums pēc konsultācijām, kā arī patērētāju sūdzību skaits. Būtiski ir turpmākajos gados pārskatīt pašreizējo sūdzību izskatīšanas procesu, pretējā gadījumā PTAC nespēs veikt visu sūdzību izskatīšanu un līdz ar to izskatīšanas laiks būtiski pieaugs. Tā rezultātā patērētāju sūdzību izskatīšana PTAC zaudēs savu nozīmi, jo tās galvenais mērķis ir ātra un efektīva patērētāju sūdzību izskatīšana.

Rezultatīvie rādītāji netika sasniegti lietu izpētē reklāmas jomā, jo PTAC Reklāmas uzraudzības daļā netika nokomplektētas štata vietas, kā arī lietu skaitu nevar ietekmēt, jo lietu ierosina tikai gadījumos, kad rodas pamatotas aizdomas vai tiek saņemta patērētāja sūdzība.

Attiecībā uz rezultatīvo rādītāju izpildi valsts metroloģiskās uzraudzības jomā, jāsecina, ka nav sasniegts rezultāts mērīšanas līdzekļu pārbaudēs, kas bija plānoti Valsts metroloģiskajai inspekcijai – sakarā ar reorganizāciju, kas notika gada vidū.

	2005	2006	
	Faktiski VMI	Plāns	Faktiski
Valsts metroloģiskajai uzraudzībai pakļautie mērīšanas līdzekļi, (tūkst.gab.)	40,3	33	25,5
Fasēto preču kontrole	39	62	62

3.3. Patērētāju tiesību aizsardzības centra darbības rezultāti 2006.gadā un to izvērtējums

3.3.1. Patērētāju tiesību uzraudzība

Kolektīvo interešu aizsardzība

Viena no būtiskākajām PTAC darba prioritātēm patērētāju tiesību uzraudzības jomā 2006.gadā bija izveidot patērētāju tiesību uzraudzības sistēmu, kas vērsta uz patērētāju kolektīvo interešu uzraudzību. Patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai 2006.gadā ir izdoti 48 lēmumi - 47 lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem, kā arī 1 lēmums, ar kuru uzdots papildināt informāciju patērētājiem izsniegtajās dāvanu kartēs.

PTAC 2006.gadā īstenoja vairākus projektus, kuru ietvaros pievērsa uzmanību konkrētai tirgus jomai – turpināja 2005.gadā iesākto patērētāju kreditēšanas uzraudzības projektu, īstenoja komplekso tūrisma pakalpojumu, distances līgumu un nekustamā īpašuma pirkuma līgumu uzraudzības projektu.

Netaisnīgi līgumu noteikumi

2006.gadā PTAC ir pieņēmis 48 lēmumus par netaisnīgiem līguma noteikumiem, uzdodot nepiemērot šādus līguma noteikumus pret patērētājiem un izslēgt šādus līguma noteikumus no līguma projektiem ar patērētājiem.

Attiecībā uz līgumu noteikumiem *PTAC* izdalāmas atsevišķas nozares, kurās pieņemts skaitliski lielākais lēmumu skaits – patērētāju kreditēšana, nekustamo īpašumu pirkuma līgumi, apsaimniekošanas, būvniecības, apdrošināšanas, elektronisko sakaru pakalpojumu, kā arī pakalpojumu sniegšanas (piemēram, logu izgatavošana un montāža) līgumi.

Kopumā visbiežāk konstatēti šādi netaisnīgi līguma noteikumi ar patērētājiem noslēgtajos līgumos vai patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos:

- ✓ nesamērīgi līgumsodi, dubulti vai pat vairākkārtīgi līgumsodi par vienu un to pašu saistību pārkāpumu,
- ✓ strīdu izskatīšanas iespēju piedāvāšana tikai šķīrējtiesā, ierobežojot vai izslēdzot patērētāja tiesības griezties vispārējās jurisdikcijas tiesā un patērētāju tiesību aizsardzības iestādēs (šķīrējtiesas klauzula);
- ✓ pārdevējam paredz tiesības paturēt patērētāja samaksāto priekšapmaksu saistību neizpildes gadījumā, bet neparedz patērētājam iespēju saņemt līdzvērtīgu summu, ja pārdevējs nepilda savas saistības;
- ✓ ierobežo pārdevēja, pakalpojuma sniedzēja vai ražotāja atbildību par preču un pakalpojumu atbilstību līguma noteikumiem, piemēram, nosakot, ka patērētājs, parakstot pieņemšanas-nodošanas aktu, atsakās no turpmāku pretenziju izvirzīšanas pret preces vai pakalpojuma kvalitāti;
- ✓ atļauj ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vienpusēji atkāpties no līguma, ja tāda iespēja nav nodrošināta arī patērētājam,
- ✓ atļauj ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam izbeigt beztermiņa līgumu bez brīdinājuma.

Lai paaugstinātu līguma noteikumu uzraudzības procesa efektivitāti un veicinātu brīvprātīgu netaisnīgu līguma noteikumu izslēgšanu no līgumiem ar patērētājiem, PTAC 2006.gadā uzsāka jaunu praksi līguma noteikumu uzraudzībā, sākotnēji nosūtot iespējamajiem administratīvā akta adresātiem līguma noteikumu izvērtējumu ar aicinājumu novērst pārkāpumus.

2006.gadā šādā veidā panākta labprātīga netaisnīgu līguma noteikumu izslēgšana no līgumu projektiem 8 gadījumos. Vairākos gadījumos ir grozīta daļa no netaisnīgajiem līguma noteikumiem.

Šādā veidā tiek būtiski uzlabots patērētāju tiesību aizsardzības līmenis līgumos ar patērētājiem, jo pārkāpumi tiek novērsti daudz ātrāk un efektīvāk nekā pieņemot saistošus lēmumus, kā arī nav jātērē resursi lietu izskatīšanai tiesā.

Lēmums par informācijas izpaušanas aizliegumu valsts iestādēm

SIA „Zemgales Pērle” aizdevuma līgumā bija iekļāvusi noteikumu, kas paredzēja, ka gadījumā, ja patērētājs izpauž informāciju par noslēgto līgumu trešajām personām (t.sk., arī valsts iestādēm – PTAC, Valsts ieņēmumu dienestam), patērētājs maksā līgumsodu divkārsā aizdevuma summas apmērā. 2006.gada 1.jūnijā PTAC pieņēma lēmumu par netaisnīgiem līguma noteikumiem (Nr.16-lg), ar kuru uzdeva aizdevuma devējam SIA „Zemgales Pērle” pārtraukt pildīt attiecīgos noteikumus – līdz ar to aizliedzot SIA „Zemgales Pērle” piemērot patērētājam (kā arī citiem patērētājiem, ar kuriem noslēgts šāda satura līgums) minēto līgumsodu.

Pret minēto uzņēmumu PTAC vērsās 2 patērētāji:

Pirmajā gadījumā SIA „Zemgales Pērle” jau bija vērsusies pret patērētāju šķīrējtiesā par to, ka tas bija griezies pēc palīdzības Valsts ieņēmumu dienestā un šķīrējtiesas lēmums bija patērētājam nelabvēlīgs – tika piespriests maksāt līgumsodu divkārsā aizdevuma apmērā.

Tomēr pēc PTAC iesnieguma Latvijas Republikas Augstākajā tiesā - tika iesniegts protests par tiesas lēmumu par izpildraksta par šķīrējtiesas nolēmuma izpildi izsniegšanu, jo tiesa nebija ņēmusi vērā to, ka ar patērētājiem noslēgtajos līguma noteikumos ietverts netaisnīgs līguma noteikums – šķīrējtiesas klauzula. Protestu Latvijas Republikas Augstākās tiesas Senāts apmierināja, līdz ar to patērētājam nav jāmaksā minētais līgumsods.

Otrajā gadījumā diemžēl patērētājs bija griezies PTAC par vēlu, - jau bija zaudējis savu īpašumu, tādēļ, neskatoties uz to, ka arī šajā gadījumā tiesas nolēmums par izpildraksta izsniegšanu tika atcelts, patērētājam tomēr jāgriežas tiesā, lai novērstu sev nelabvēlīgās sekas.

Lēmums par satelīttelevīzijas pakalpojumiem

- 2006.gadā PTAC vērsusies vairāki patērētāji, kurus neapmierināja līguma noteikumi ar „Viasat” noslēgtajā līgumā. 2006.gada 15.decembra PTAC pieņēma lēmumu Nr.42-lg, ar kuru uzdeva „Viasat” pārtraukt pildīt līguma noteikumu, kas paredzēja patērētājam papildus jau līgumā esošajai kavējuma naudai arī līgumsodu Ls 64,00 apmērā, tādējādi radot situāciju, ka patērētājam tiek piemērots dubults līgumsods līgumsaistību pienācīgas neizpildes gadījumā (šajā gadījumā – par 30 dienu maksājuma termiņa kavējumu). Otrs būtisks noteikums, kuru ar lēmumu uzdots pārtraukt piemērot patērētājiem - līgumsods Ls 64,00 apmērā par savlaicīgu kartes nenodošanu „Viasat”. PTAC šo līgumsodu uzskatīja par nesamērīgi lielu, ņemot vērā kartes gada maksu. Par netaisnīgu tika atzīts arī

noteikums, kas paredz, ka avansā iemaksātās naudas summas patērētājam netiek atgrieztas, ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma.

Nekustamā īpašuma pirkuma līgumi

Papildus noteiktajām darbības prioritātēm, PTAC 2006.gadā lielu uzmanību pievērta nekustamo īpašumu pirkumu līgumu uzraudzībai.

PTAC sadarbībā ar Nekustamo Īpašumu projektu attīstītāju asociāciju organizēja apaļā galda diskusiju, kurā tika apzinātas aktuālākās problēmas saistībā ar jaunajiem nekustamo īpašumu projektiem. Diskusijas rezultātā tika panākta vienošanās par Nekustamo Īpašumu Projektu Attīstītāju asociācijas sastāvā esošo biedru līgumu koriģēšanu atbilstoši patērētāju tiesību aizsardzības nozari reglamentējošo normatīvo aktu prasībām.

PTAC kopumā izvērtēja 40 līgumu projektus – patērētājiem piedāvātos priekšlīgumus, pirkuma līgumus, apsaimniekošanas līgumus. Pieņemti 15 lēmumi par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem, kas bijuši iekļauti patērētājiem piedāvātajos vai ar patērētājiem noslēgtajos līgumos.

Nekustamo īpašumu līgumu nozarē visbiežāk konstatēti šādi netaisnīgi līgumu noteikumi:

- ✓ līguma noteikumi, kuros ietverti neproporcionāli lieli līgumsodi,
- ✓ šķīrējtiesas klauzulas,
- ✓ līgumos ir ierobežoti nekustamo īpašumu attīstītāju atbildības apmēri,
- ✓ paredzētas ievērojamas kvadrātūras izmaiņas neparedzot attiecīgu pirkuma maksas samazinājumu,
- ✓ ierobežotas patērētāja tiesības vērsties ar pretenzijām pie attīstītāja, ja nekustamajam īpašumam atklājušās kvalitātes problēmas,
- ✓ paredzētas nesamērīgas sankcijas par nekustamā īpašuma apsaimniekotāja nomaiņu vai vispār nav paredzēta šāda iespēja.

Pēc PTAC īstenotā projekta ir novērstas lielākās neatbilstības patērētājiem piedāvātajos nekustamo īpašumu līgumos.

Patērētāju kreditēšana

2006.gadā PTAC turpināja 2005.gadā aizsākto patērētājiem piedāvāto kreditēšanas līgumu uzraudzību. 2006.gadā izdoti 4 administratīvie akti par Ministru kabineta 1999.gada 13.jūlija noteikumu Nr.257 „Noteikumi par patērētāja kreditēšanas līgumu” pārkāpumiem, uzdodot kredīta devējiem norādīt līgumos trūkstošo informāciju, kā arī izdoti 8 lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem patērētāja kreditēšanas līgumos (kopā ar lēmumiem par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 5 lēmumi).

Divos gadījumos (SIA „Hipolīzings” un SIA „Baltic Investment Trust”) kreditēšanas pakalpojuma sniedzēji ir paši novērsuši PTAC konstatētos pārkāpumus un līdz ar to PTAC nav bijis nepieciešams izdot lēmumu.

Kreditēšanas nozarē visbiežāk konstatēti šādi netaisnīgi līgumu noteikumi:

- ✓ līguma noteikumi, kuros ietverti neproporcionāli lieli līgumsodi
- ✓ šķīrējtiesas klauzula.

Konstatēti arī pārkāpumi par līgumā ietveramās informācijas nenorādīšanu:

- ✓ netika sniegta informācija par gada procentu likmi, kas ir viens no galvenajiem rādītājiem, lai patērētājs varētu pārliecināties par piedāvātā kreditēšanas pakalpojuma izdevīgumu,
- ✓ par to, ka patērētājam tiesības uz taisnīgu kopējo kredīta izmaksu samazināšanu,
- ✓ par preces pilno cenu, iekļaujot tajā visus maksājumus, kas patērētājam jāveic saskaņā ar kreditēšanas līgumu.

Vienā gadījumā pēc uzņēmēja iniciatīvas *PTAC* sniedzis atzinumu par piedāvāto kreditēšanas līguma projektu un aicinājis veikt tajā grozījumus atbilstoši normatīvajiem aktiem.

Kopumā 2006.gadā pieņemti 7 lēmumi par administratīvā soda piemērošanu patērētāju kreditēšanas jomā.

PTAC ir izdevis arī divus lēmumus, ar kuriem uzdevis kredītiestādēm izslēgt hipotekārās kreditēšanas līguma noteikumu, kurš paredz kompensācijas pieprasīšanu par kredīta atmaksu pirms termiņa. Viena kredītiestāde izmaiņas līgumā veica labprātīgi.

2006.gadā notika aktīva sadarbība ar kredīta devējiem (Komerbanku asociāciju, Līzinga devēju asociāciju), lai sniegtu informāciju par nepieciešamajām izmaiņām līguma noteikumos un līgumos ietveramajā informācijā. *PTAC* sniedza konsultācijas Līzingu devēju asociācijai „patērētājiem draudzīga” līzinga līguma projekta izstrādē. Pozitīvi vērtējams tas, ka pēc *PTAC* aktivitātes raisīja pārmaiņas līzinga devēju industrijas iekšienē, arī komersantiem liekot apzināties patērētāju tiesību ievērošanas būtisko nozīmi, tā rezultātā 2007. gada 4. septembrī 14 lielākās līzinga devēju kompānijas parakstīja Labas prakses kodeksu.

Pēc *PTAC* īstenotā projekta kreditēšanas pakalpojumu sniedzēji savos līgumos norāda normatīvajos aktos noteikto informāciju, t. sk., arī informāciju par gada procentu likmi. Gandrīz visos gadījumos tikuši grozīti patērētājiem piedāvātie līgumu projekti.

Kompleksie tūrisma pakalpojumi

PTAC 2006.gadā pievērsa pastiprinātu uzmanību patērētāju tiesību ievērošanai tūrisma pakalpojumu sniegšanas jomā. Veiktā projekta ietvaros tika konstatēti normatīvo aktu pārkāpumi un pieņemti 17 lēmumi par administratīvā soda piemērošanu. Projekta ietvaros arī tika izvērtēta 21 tūrisma operatoru un aģentūru līgumu atbilstību spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.

Kā viens no būtiskākajiem pārkāpumiem minams tas, ka tūrisma pakalpojumu sniedzēji nenodrošina klienta iemaksātās naudas drošības garantijas, kas atbilstoši Tūrisma likuma 16.panta noteikumiem komersantu maksātnespējas vai faktiskās maksātnespējas gadījumos, kad komersanti līdz to atzīšanai par maksātnespējīgiem neizpilda vai daļēji neizpilda pielīgtās saistības pret klientu, nodrošina saistību neizpildes vai daļējas neizpildes rezultātā radušos zaudējumu kompensāciju klientam un tūrista atgriešanos valstī, no kuras sācies ceļojums.

Komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēji arī neiekļāva patērētājiem piedāvātajās pakalpojumu programmās un līgumos normatīvajos aktos noteikto informāciju, piemēram, nesniedza informāciju, kas raksturo transportlīdzekļa un tūristu mītnes ērtības, lai patērētājam būtu iespējams pieprasīt pienācīgu tūrisma pakalpojuma sniedzēja uzņemto saistību izpildi.

Sakarā ar veiktajām pārbaudēm tika rīkota tikšanās ar komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzējiem, informējot par galvenajiem pieļautajiem pārkāpumiem, kā

arī piedāvājot risinājumus to novēršanai. Rezultātā lielākā daļa tūrisma pakalpojumu sniedzēju ir veikuši grozījumus līgumos un arī veikuši klienta iemaksātās naudas drošības garantijas iemaksu.

Daudzos gadījumos konstatēti arī netaisnīgi līguma noteikumi – likumā paredzēto patērētāja likumīgo tiesību ierobežošana – iesniegt prasījuma pieteikumu divu gadu laikā no pakalpojuma saņemšanas dienas, paredzot neadekvāti mazu termiņu prasījuma pieteikuma iesniegšanai – trīs vai desmit dienas no atgriešanās Latvijā. Konstatēti arī līguma noteikumi, kas ierobežo patērētāja izvēles brīvību un gribu, jo neļauj patērētājam brīvi izvēlēties ceļojumu apdrošinātāja kompāniju. Tāpat dažos līgumos kā vienīgais strīdu risināšanas veids bija minēta šķīrējtiesa, kas uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu. Daudzos līgumos bija pārkāpts pušu tiesiskās vienlīdzības princips, kas paredzēja no patērētāja ieturēt neproporcionāli un nesamērīgi lielus līgumsodus atkāpšanās gadījumā.

Distances līgumi

2006.gadā tika uzsākta uzraudzība par patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu ievērošanu Internet tīklā. Tika veiktas interneta veikalu mājas lapu pārbaudes (kopā 40), kuru rezultātā konstatēti šādi Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma un Ministru Kabineta noteikumu Nr.207 „*Par distances līgumu*” pārkāpumi un nepilnības:

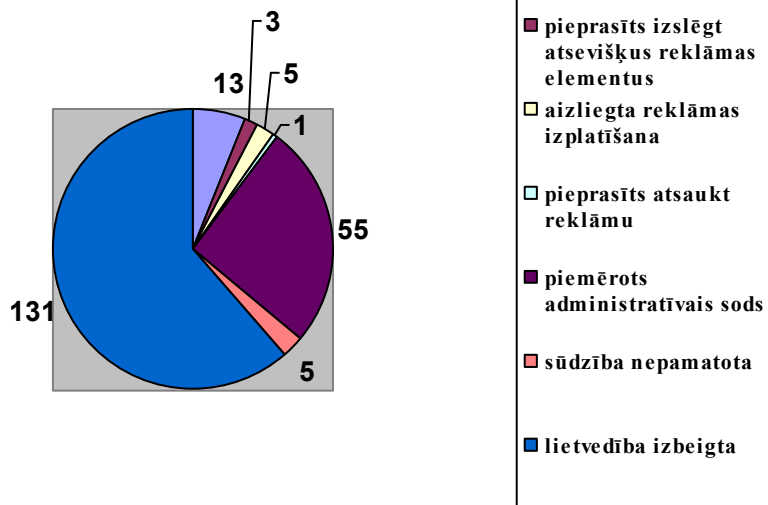
1. interneta veikalu mājas lapā nebija norādīts pārdevēja nosaukums (firma) un tā reģistrācijas numurs;
2. nebija informācijas par atteikuma tiesībām vai arī sniegtā informācija nav pilnīga, pircējam saprotama;
3. nebija informācijas par atteikuma tiesību realizācijas termiņu un kārtību, kur vērsties, lai tās realizētu;
4. nebija norādīta kārtība, kas jāievēro, lai izdarītu pasūtījumu – nav norādīta detalizēta informācija par preču pasūtīšanas tehniskajiem aspektiem, līguma noslēgšanai piedāvātās valodas un rīcību pircējam kļūdaina pasūtījuma izdarīšanas gadījumā;
5. nebija informācijas par samaksas, piegādes vai izpildes kārtību;
6. nebija norādīta informācija par līguma noteikumiem, kas attiecas uz preču pasūtīšanu un saistību ar to piegādi, piegādes izmaksām un termiņiem;
7. nebija informācijas par to, vai noslēgtais līgums tiek glabāts, kā arī nav informācijas par tā pieejamību pakalpojuma/preces saņēmējam.

Veikto pasākumu rezultātā lielākajā daļā no pārbaudītajām mājas lapām ir novērstas galvenās neatbilstības normatīvo aktu prasībām.

2.3.2. Reklāmas uzraudzība

2006.gadā, veicot reklāmas uzraudzību, pēc PTAC iniciatīvas tika izvērtētas 5136 reklāmas un izskatītas 82 sūdzības. Lietu detalizēta izpēte uzsākta 218 gadījumos, kuros attiecīgi pieņemti zīmējumā norādītie lēmumi.

Reklāmas lietu izpēte



Kaut arī 2006.gadā par reklāmas pārkāpumiem joprojām nav liels skaits sūdzību, to daudzums tomēr ir palielinājies vairāk kā trīs reizes salīdzinot ar iepriekšējo gadu. Tas liecina gan par patērētāju informētības palielināšanos, gan arī par uzticēšanos valsts uzraudzības iestādēm. Sūdzību nelielā skaita iemesls varētu būt saistīts ar to, ka izskatot sūdzības par reklāmu, patērētājs nereti nevar saņemt kompensāciju, jo to neparedz Reklāmas likums. Bieži sūdzību izskatīšanas galvenais pozitīvais rezultāts ir līdzīga pārkāpuma turpmāka novēršana, nevis sūdzības iesniedzēja personīga labuma gūšana.

2006.gada prioritāte bija veikt analīzi par stāvokli e-komercijas (iepirkšanās internetā) jomā. Tika veikta izpēte par normatīvajos aktos noteiktās nepieciešamās informācijas esamību interneta veikalos. Izpēte atklāja, ka pārdevējiem vēl nav pilnīgu nepieciešamo zināšanu par Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma normām.

Sūdzību PTAC par šo iepirkšanās veidu ir ļoti maz, bet šis fakts vēl neliecina par šīs nozares teicamu darbību, jo, ņemot vērā apstākli, ka pircējs par precī tieši var samaksāt tikai dažos interneta veikalos un vairumā gadījumu maksā preces saņemšanas brīdī, viņš savu neapmierinātību ar iespējamo informācijas nepietiekamību var izteikt pirms preces apmaksas, tādējādi novēršot līguma atcelšanas un naudas atmaksas darbības.

Pieņemto lēmumu piemēri:

PTAC piemēroja administratīvo sodu SIA "Vite autonomas" par ētikas pārkāpumu reklāmā, kuras centrā tika attēlotas divas sievietes peldkostīmos uz piepūšamiem matračiem, kā arī divu vieglo automobiļu foto reklāmas laukuma stūros. Reklāmā izmantotais sauklis "Baudu sniedz abas. Gaumes dažādas. Izvēle Tava" rada iespaidu, ka sieviete tiek salīdzināta ar automašīnu, turklāt, maksājuma summa reklāmā izvietota praktiski pie sievietes kājas, un tikai pēc rūpīgas izpētes pamanāms, ka maksājuma summa (automašīnas, ne matrača) izvietota pie matrača, uz kura guļ sievietes.

PTAC piemēroja administratīvo sodu a/s “Aldaris” par aizliegtu (Alkoholisko dzērienu aprites likums) alkoholisko dzērienu reklāmu sniegšanu, jo tajās tika radīts iespaids, ka alkoholiskajiem dzērieniem piemīt stimulējoša ietekme, un tie palīdz atrisināt personiskas problēmas.

A/s Laima tika piemērots administratīvais sods par tirdzniecības akciju, kuras laikā ar akcijas uzlīmēm aplīmētā prece tika pārdota tirdzniecības vietā, kaut arī akcija vairs nebija spēkā, bet par to, ka akcija ir beigusies patērētājiem netika sniegta informācija – netika norādīts akcijas sākuma un beigu termiņš. Līdz ar to patērētāji tika maldināti, ka viņiem ir iespēja laimēt, kaut arī tāda iespēja vairs nebija.

Apsardzes firmai SIA „Pentano” tika uzdots no reklāmas izslēgt frāzi „Valsts jūsu privāto telpu neaizsargās”, jo, sniedzot reklāmā apgalvojumu, kas pauž nepatiesu, valsti apmelojošu un vispārējās cilvēktiesības noliedzošu apgalvojumu, nav ievērotas Reklāmas likuma normas.

SIA “Lattelecom” tika uzdots no reklāmas izslēgt frāzi, kurā tika apgalvots, ka var ietaupīt “Ls 30.32. Reklāmā, kurā tika piedāvāts pakalpojums “Mājas komplekts”, ietvertais apgalvojums nebija patiess un objektīvs, kas ir Reklāmas likuma pārkāpums.

Uztura bagātinātāju reklāmas

2006.gadā PTAC īpašu uzmanību pievērta uztura bagātinātāju reklāmām.

Kopumā tika izvērtētas piecpadsmit uztura bagātinātāju reklāmas, no kurām trīspadsmit gadījumos konstatēti reklāmu reglamentējošo normatīvo aktu pārkāpumi. Visos gadījumos nav ievēroti 2005.gada 20.septembra Ministru kabineta noteikumu Nr.725 „Noteikumi par obligātajām nekaitīguma un marķējuma prasībām uztura bagātinātājiem un uztura bagātinātāju reģistrācijas kārtību”, kas nosaka, ka uztura bagātinātāju normatīvi tehniskajos dokumentos, marķējumā, lietošanas instrukcijā, noformējumā un cita veida informācijā, kā arī uztura bagātinātāju reklāmā nedrīkst izvietot vai lietot norādes vai atsauces par to, ka uztura bagātinātājs novērš saslimšanu, ārstē vai izārstē slimības, vai atsauces uz šādu iespēju un nedrīkst ietvert jebkādas tiešas vai netiešas atsauces par to, ka līdzsvarots un daudzveidīgs uzturs nespēj nodrošināt pietiekamu uzturvielu daudzumu. Vairākos gadījumos konstatēts, ka reklāma ir bijusi maldinoša.

Tā kā galvenā tirgus uzraudzības iestāde attiecībā uz uztura bagātinātājiem ir Pārtikas un veterinārais dienests, tad ļoti nozīmīga bijusi sadarbība ar dienesta Pārtikas centru, kurš sniedzis atzinumus par attiecīgo uztura bagātinātāju reklāmu atbilstību normatīvajiem aktiem.

3.3.4. Patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšana

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā patērētāju iesniegto sūdzību skaitam par patērētāju tiesību pārkāpumiem katru gadu ir tendence pieaugt, ko apliecina arī pēdējos trīs gados iesniegtās un izskatītās sūdzības:

- 2004.gadā - 943 sūdzības;
- 2005.gadā - 1019 sūdzības; no tām: 796 - Rīgā, 101 – Daugavpils reģionālajā pārvaldē, 74 - Liepājas reģionālajā pārvaldē, 48 - Ventspils reģionālajā pārvaldē.
- 2006.gadā - 1236 sūdzības, no tām: 926 - Rīgā, 134 – Daugavpils reģionālajā pārvaldē, 115 - Liepājas reģionālajā pārvaldē, 61-Ventspils reģionālajā pārvaldē.

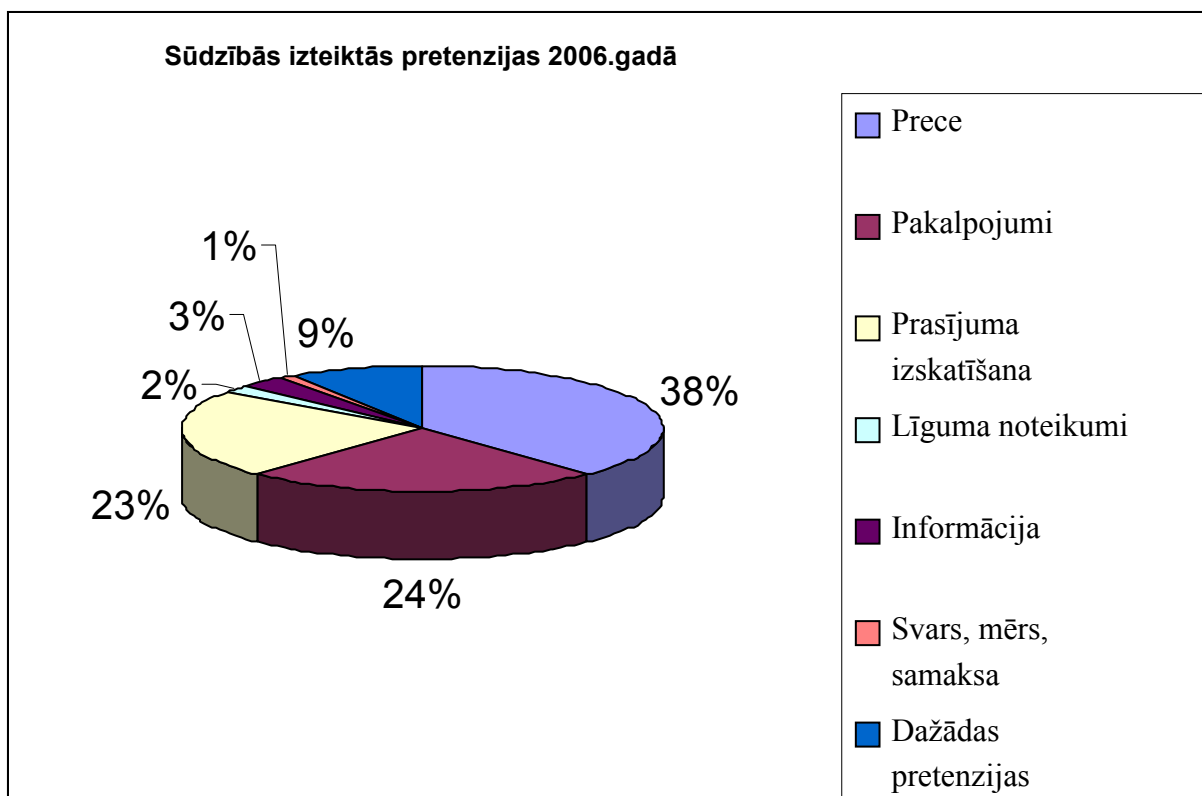
Izskatot iesniegumus un sūdzības, PTAC 2006.gadā kā būtiska problēma minama darbinieku lielā noslogotība, kas saistīta ar iesniegto sūdzību skaita palielināšanos un sūdzību risinājumu sarežģītību, ko apliecināja saņemtās sūdzības par būvniecības un dažādiem remonta pakalpojumiem. Problēmas sūdzību izskatīšanā radīja tie pārdevēji un pakalpojumu sniedzēji, kuri izvairījās no atbilstoša sniegšanas, neatradās preču pārdošanas un pakalpojumu sniegšanas vietās, nenodrošināja korespondences saņemšanu juridiskajā adresē, kas bieži vien bija par iemeslu sūdzību izskatīšanas termiņu pagarinājumiem. Atsevišķos gadījumos arī strīdā iesaistīto pušu neatsaucība uz PTAC uzaicinājumu iesniegt viedokļus un pierādījumus lietā bija par iemeslu tam, kāpēc PTAC nevarēja nodrošināt efektīvu sūdzību izskatīšanu.

Izskatot patērētāju sūdzības, PTAC tiek ņemtas vērā visu spēkā esošo normatīvo aktu prasības, tajā skaitā Administratīvā procesa likumā noteiktais, t.i., izvērtēti strīdā iesaistīto pušu viedokļi, nepieciešamības gadījumā pieprasīta papildu informācija, dokumentāri pierādījumi, uzklautas abas puses un liecinieki. Ņemot vērā iepriekšminēto, tika lemts par administratīvā akta izdošanu vai lietas izbeigšanu.

Veicot sūdzību izskatīšanas termiņu analīzi par 2006.gada pirmo pusgadu, var secināt, ka joprojām diezgan lielu daļu sūdzību izdodas atrisināt jau 15 dienu laikā – 43,2 % un mēneša laikā – vēl 38,1, %. Līdz ar to vidējais sūdzības izskatīšanas termiņš par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm vai pakalpojumiem ir viens mēnesis.

Sūdzībās izteiktās pretenzijas:

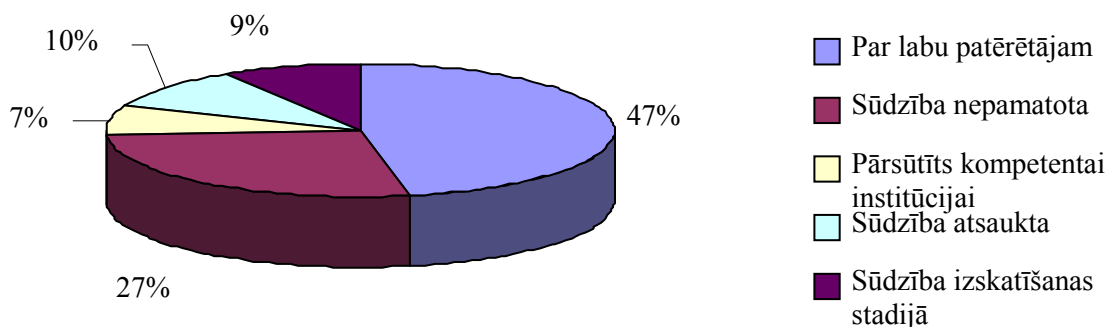
- 622 gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm, kas sastāda 38% no visām pretenzijām;
- 396 gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem, kas sastāda 24% no visām pretenzijām;
- 380 gadījumos par prasījuma izskatīšanas pārkāpumiem, kas sastāda 23% no visām pretenzijām;
- 32 gadījumos par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu, kas sastāda 2% no visām pretenzijām;
- 40 gadījumos par nepilnīgu informāciju, kas sastāda 3% no visām pretenzijām;
- 23 gadījumos par nepareizi noteiktu samaksu un svaru vai mēru, kas sastāda 1% no visām pretenzijām;
- 146 gadījumos citas dažādas pretenzijas, kas sastāda 9% no visām pretenzijām.



Sūdzību izskatīšanas rezultāti

No PTAC izskatītajām 1236 patērētāju sūdzībām par labu patērētājiem atrisinātas 572 sūdzības, kas sastāda 47% no visām izskatītajām sūdzībām. 323 sūdzībās, kas sastāda 27%, patērētāju prasības ir izrādījušās nepamatotas, kas pārsvarā ir bijis tāpēc, ka patērētāji nav veikuši visas tās nepieciešamās darbības, kuras noteiktas MK noteikumos: Nr.154 „Kārtība, kādā piesakāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu un organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze” (līdz 2006.gada 9.augustam) un Nr.631 „Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu” (pēc 2006.gada 9.augusta), vai arī no ekspertīzes atzinumiem nav izrietējusi patērētāju viedokļu pamatotība. 107 sūdzības jeb 7% no visām saņemtajām sūdzībām ir nosūtītas saskaņā ar piekritību izskatīšanai citām institūcijām, jo nav bijušas skatāmas PTAC kompetencē. Pārsvarā tās ir bijušas sūdzības par nekvalitatīvām pārtikas precēm, sniegtiem līguma noteikumiem neatbilstošiem regulējamiem sabiedriskajiem pakalpojumiem un neapmierinošu dzīvojamo māju apsaimniekošanu.

**Iesniegumu un sūdzību izskatīšanas
rezultāti 2006. gadā**



Sūdzības par precēm

Par iegādātām precēm PTAC saņemtas un izskatītas 622 sūdzības, no tām:

- 137 par apaviem, kas sastāda 22% no visām sūdzībām par precēm;
- 124 par elektroprecēm, kas sastāda 20%;
- 104 par mobilajiem telefoniem, kas sastāda 17%;
- 25 par tekstilizstrādājumiem, kas sastāda 4 %;
- 23 par mēbelēm, kas sastāda 4%;
- 209 par dažādām citām precēm, kas sastāda 33%.

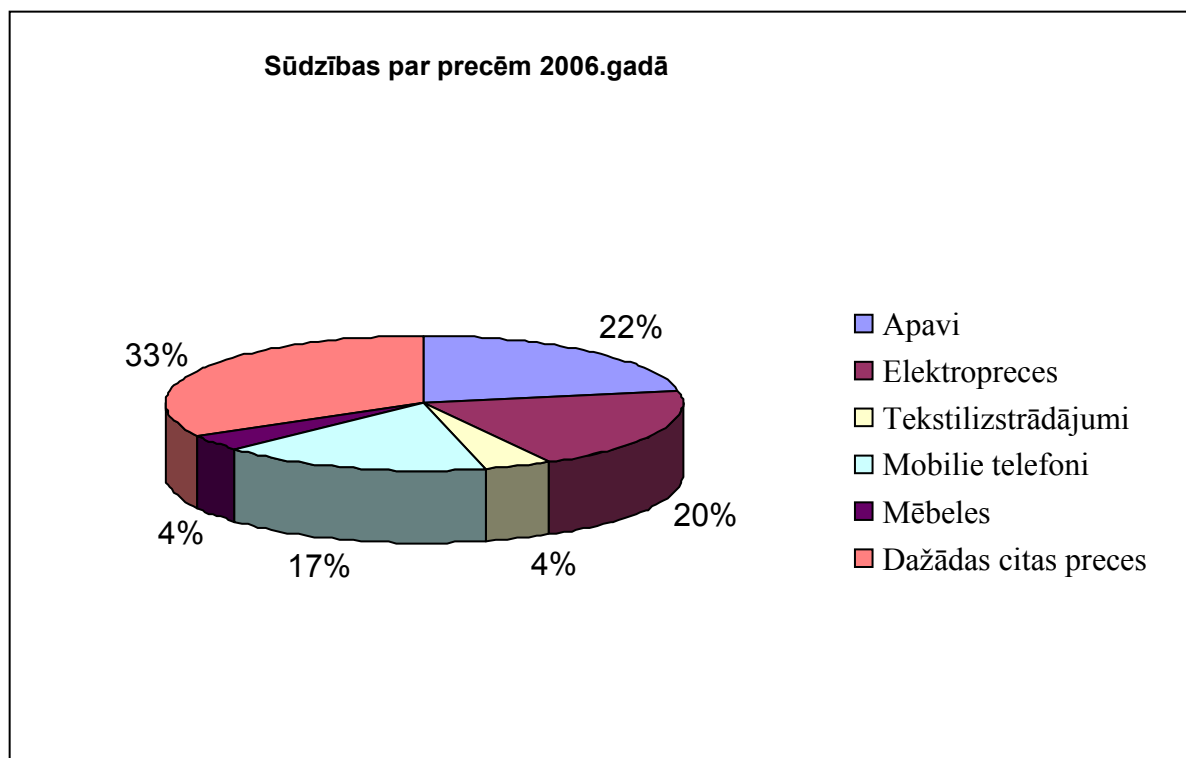
Salīdzinot PTAC rīcībā esošo informāciju par precēm iesniegtajām sūdzībām laika posmā no 2003.gada līdz 2006.gadam, var secināt, ka joprojām visvairāk patērētāju sūdzību ir par iegādātiem līguma noteikumiem neatbilstošiem apaviem, sūdzībām par elektroprecēm nemainīgi ir palikusi otrā vietā, bet izmaiņas ir notikušas trešajā vietā, kuru daudzus gadus ieņēma sūdzības par tekstilizstrādājumiem, bet no 2006.gada stabili šo vietu ir ieņēmušas sūdzības par mobilajiem telefoniem, atstājot ceturtajā vietā sūdzības par tekstilizstrādājumiem.

PTAC struktūrvienībās izskatītās sūdzības par precēm

PTAC struktūrvienība	Apavi	Elektro- preces	Tekstila izstr.	Mobilie telefoni	Mēbeles	Citas preces	Kopā
Rīga	121	62	21	67	19	166	456
Daugavpils	8	34	-	22	2	21	87
Liepāja	3	17	1	8	1	11	41
Ventspils	5	11	3	7	1	11	38
Kopā	137	124	25	104	23	209	622
%	22	20	4	17	4	33	100

Ja analizē 2006.gada datus par iesniegtajām sūdzībām PTAC centrālajā iestādē (Rīgā) un reģionālajās pārvaldēs, tad var konstatēt atšķirības - Daugavpilī, Liepājā un Ventspilī visvairāk sūdzības ir iesniegtas par elektroprecēm, bet Rīgā par apaviem.

Gandrīz visās iesniegtajās sūdzībās par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm patērētāji ir izteikuši pretenzijas par pārdevēju rīcību saistībā ar prasījumu pieņemšanas un izskatīšanas kārtības neievērošanu, piemēram, patērētājam netiek sniegta atbilde noteiktajā 10 dienu termiņā, netiek sniegts prasības izpildes atteikuma pamatojums vai atbilde netiek sniegta vispār. Par šiem pārkāpumiem PTAC tika pieņemts lēmums uzsākt lietvedību administratīvā pārkāpuma lietā un vainīgās personas tika sauktas pie administratīvās atbildības.



Sūdzības par pakalpojumiem

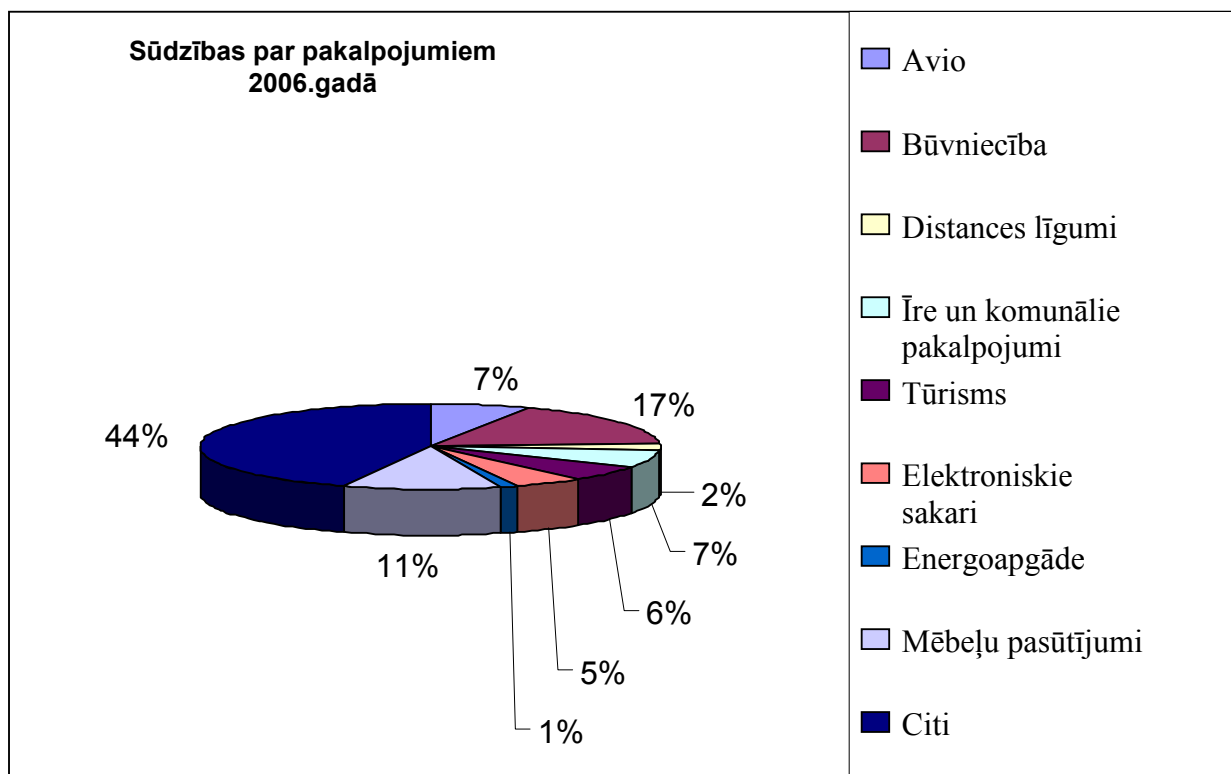
Par saņemtiem pakalpojumiem 2006.gadā iesniegtas un izskatītas 396 sūdzības, kas sastāda 24% no pavisam iesniegto sūdzību skaita, no tām:

- 68 par būvniecības pakalpojumiem, kas sastāda 17% no visām sūdzībām par pakalpojumiem;
- 42 par mēbeļu izgatavošanas individuālo pasūtījumu pakalpojumiem, kas sastāda 11%;
- 30 par avio pakalpojumiem, kas sastāda 7%;
- 30 par īres un komunālajiem pakalpojumiem, kas sastāda 7%;
- 23 par tūrisma pakalpojumiem, kas sastāda 6%;
- 20 par elektronisko sakaru pakalpojumiem, kas sastāda 5%;

- 5 par distances līguma pakalpojumiem, kas sastāda 2%;
- 4 par energoapgādes pakalpojumiem, kas sastāda 1%;
- 174 par citiem dažādiem pakalpojumiem (ķīmisko tīrītavu, šūšanas darbnīcu, autoservisu, kā arī citi remonta pakalpojumi), kas sastāda 44%.

Lielākā daļa sūdzību par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem ir sūdzības par būvniecības pakalpojumiem –līguma noteikumiem neatbilstošiem logiem, māju celtniecības un remonta pakalpojumiem, un izgatavotām mēbelēm, kurām pēc to saņemšanas saskaņā ar pasūtījumu neatbilst krāsa, izgatavošanā izmantotie materiāli, izmēri.

Patērētāji sūdzībās ir izteikuši neapmierinātību ar to, ka daudzi pakalpojumu sniedzēji nepilda savas uzņemtās līgumsaistības, piemēram, neuzsāk noteiktajos termiņos pasūtīto darbu izpildi, kaut arī patērētājs ir veicis iemaksu par pakalpojumu vai pakalpojumu pilnībā apmaksājis, kā arī pēc izteiktā pieprasījuma neatmaksā iemaksāto naudas summu, bieži vien no patērētājiem izvairoties – neatrodies pakalpojumu sniegšanas vietās, nenodrošinot korespondences saņemšanu juridiskajā adresē, tādā veidā apgrūtinot arī PTAC izskatīt patērētāju sūdzības normatīvajos aktos noteiktajos termiņos.



PTAC struktūrvienībās izskatītās sūdzības par saņemtiem
pakalpojumiem

PTAC struktūrv.	Tūrisms	Avio	Distanc. līg.	Mēbeļu ind. pak.	Būvn. pak.	Īres un kom.p.	Elektron. sakari	Energoapg. pak.	Citi pak.	Kopā
Rīga	22	30	5	38	54	21	17	3	150	340
Daugavpils	-	-	-	-	5	5	1	1	9	21
Liepāja	1	-	-	3	7	3	1	-	10	25
Ventspils	-	-	-	1	2	1	1	-	5	10
Kopā	23	30	5	42	68	30	20	4	174	396
%	6	7	2	11	17	7	5	1	44	100

Aviopasažieru sūdzību izskatīšana un aviopasažieru tiesību ievērošana

2006.gadā PTAC izskatījis 30 aviopasažieru sūdzības – no kurām 20 sūdzības bija par a/s Air Baltic Corporation, 2 – par KLM Royal Dutch Airlines, 3 – par Czech Airlines, 1 – par Ryanair, 1 – par Deutsche Lufthansa AG, Finnair OY – 1, kā arī 2 par čarterlidojumu kompānijām. Galvenokārt pasažieri sūdzas par kompensācijas nemaksāšanu sakarā ar atteiktu iekāpšanu vai reisa atcelšanu, par ēdiena un atspirdzinājumu nenodrošināšanu reisa kavēšanās gadījumos, kā arī par bagāžas nozaudēšanu. No visām sūdzībām 12 atrisinātas par labu pasažieriem, no tiem 4 gadījumos bijis jāpieņem saistošs lēmums.

2006.gadā PTAC organizēja 2 pārbaudes Starptautiskajā lidostā „Rīga”, lai pārliecinātos, vai aviokompānijas izpilda Regulā 261/2004/EK noteikto – pie reģistrācijas novieto informāciju par pasažieru tiesībām - „Ja jums ir atteikta iekāpšana vai jūsu lidojums ir atcelts vai kavējas vismaz 2 stundas, lūdziet pie reģistrācijas vai iekāpšanas letes paziņojumu par jūsu tiesībām, jo īpaši attiecībā uz kompensāciju un atbalstu”. Diemžēl pārbažu rezultātā tika konstatēts, ka neviena no aviokompānijām šo informāciju pasažieriem nesniedz.

Pēc saņemtajām sūdzībām, kā arī veiktajām pārbaudēm, jāsecina, ka pasažieri nav pietiekami informēti par savām tiesībām – piemēram, nezina, ka gadījumā, ja reiss kavējas ilgāk kā 2 stundas, viņiem pienākas ēdieni un atspirdzinājumi proporcionāli gaidīšanas laikam. Daļēji tas skaidrojams ar to, ka aviokompānijas neizpilda Regulā noteiktās prasības patērētāju informēšanai, līdz ar to patērētāji nemaz nezina, ka viņiem ir noteiktas tiesības, līdz ar to tās arī neizmanto.

Ekspertīzu veicēju datu bāzes uzturēšana un konsultēšana par ekspertīzes veicēju izvēli

PTAC 2006.gadā saņemti un izskatīti 1087 iesniegumi par ekspertīzes veicēju paziņošanu. Šo iesniegumu skaits salīdzinājumā ar 2005.gadu ir samazinājies, kas izskaidrojams ar to, ka 2006.gada 9.augustā spēkā stājās jauni Ministru kabineta noteikumi Nr.631 „Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu”, kuros tika noteikta cita kārtība saistībā ar ekspertīzes pieteikšanu, nenosakot pirms ekspertīzes pieteikšanas patērētājiem, pārdevējiem vai pakalpojumiem sniedzējiem vērsties vispirms PTAC ar iesniegumu, kā tas bija noteikts iepriekš spēkā esošajā normatīvajā aktā - Ministru kabineta noteikumos Nr.154 „Kārtība, kādā piesakāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu un organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze”. Jaunie noteikumi nosaka tirgus uzraudzības iestādēm

pienākumu izveidot, uzturēt, aktualizēt un publiskot ekspertīzes veicēju datu bāzi, ko PTAC arī izveidoja un izvietoja PTAC mājas lapā, lai dažādu viedokļu gadījumā par preces vai pakalpojuma līguma noteikumu atbilstību vai neatbilstību patērētājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs varētu pieteikt precei vai pakalpojumam ekspertīzi, izvēloties vienu no ekspertīžu veicēju datu bāzē norādītajiem ieteicamajiem ekspertīzes veicējiem.



Patērētāju konsultēšanas un sūdzību izskatīšanas departaments

3.3.5. Patērētāju konsultēšana un informēšana

2006. gadā konsultācijas PTAC saņēmuši 23007 patērētāji, no tiem:

- 52% ir interesējušas patērētāju tiesības saistībā ar iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām nepārtikas precēm;
- 24% ir interesējuši jautājumi par normatīvajos aktos noteiktajām patērētāju tiesībām un dažādām procedūrām, kuras jāveic patērētājam, pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam;
- 12% ir interesējušas patērētāju tiesības saistībā ar saņemtiem līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem;
- 12% interesējuši dažādi citi jautājumi, t.sk., citu institūciju kompetences jautājumi, jautājumi par līgumiem, jautājumi, kas saistīti ar dažādiem tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas noteikumu pārkāpumiem, un informācija par ekspertīzes veicējiem.

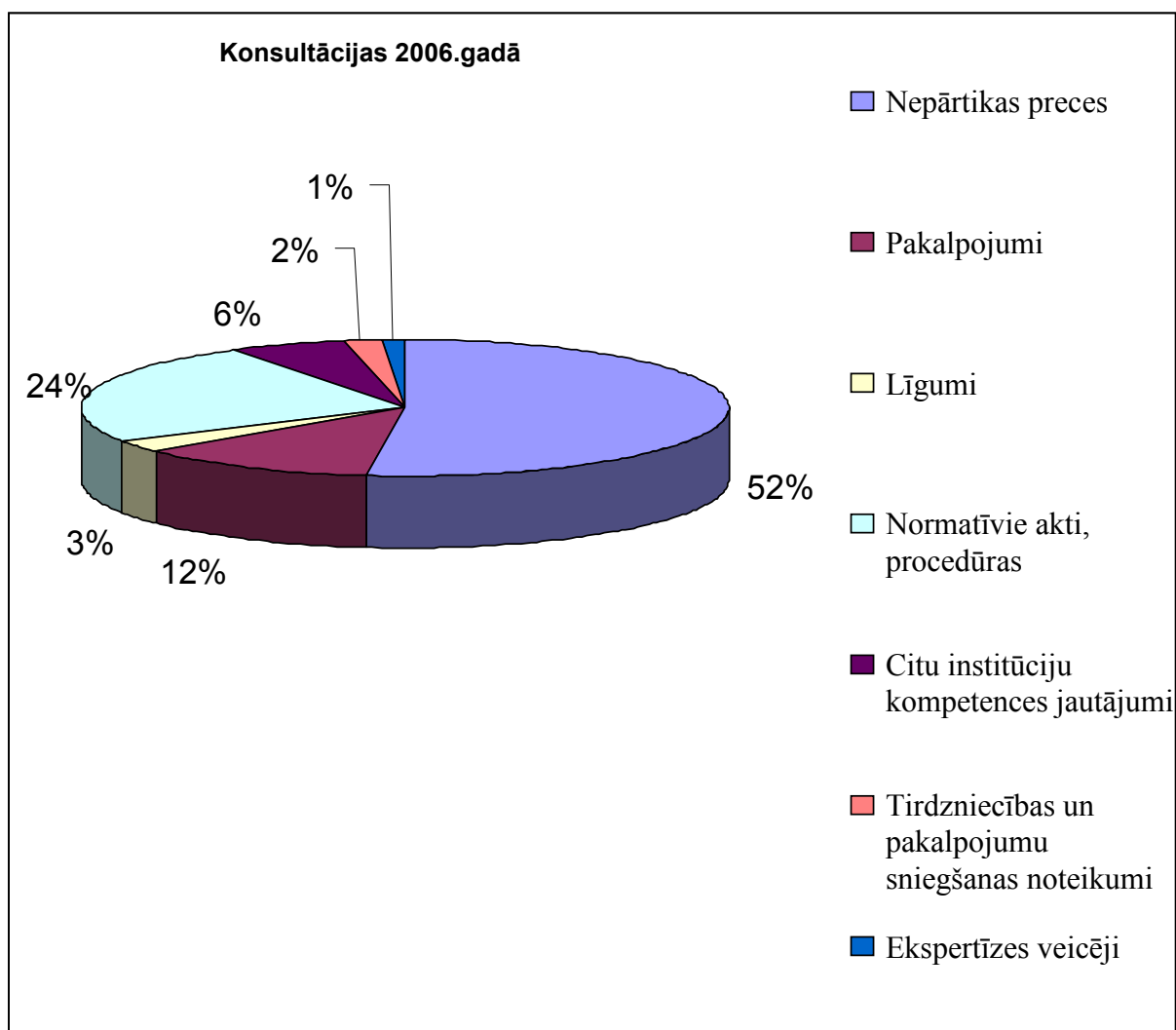
Konsultācijas interesentiem tiek sniegtas pa tālruni, personiski un elektroniski. Sniegto konsultāciju skaits PTAC ar katru gadu pieaug: 2005.gadā sniegtas 16264 konsultācijas patērētājiem, bet 2006.gadā jau 23007 konsultācijas. Patērētāji vēlas noskaidrot, kādas ir viņu tiesības un kā viņiem rīkoties konkrētās situācijās. Patērētāji ir kļuvuši izglītotāki patērētāju tiesību jautājumos, un tāpēc 2006. gadā varēja vērot patērētāju aktīvāku rīcību, noskaidrojot savas tiesības. PTAC darbinieki, sniedzot

konsultācijas patērētājiem, izskaidro viņu tiesības un turpmākās veicamās darbības tā, lai patērētāji paši veiksmīgi spētu atrisināt savas problēmas. Nepieciešamības gadījumā, lai nodrošinātu efektīvu patērētāju tiesību aizsardzību, patērētāji tiek uzaicināti iesniegt PTAC sūdzību.

Izskatot patērētāju sūdzības, PTAC darbinieki vienlaicīgi sniedz konsultācijas arī pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem par patērētāju prasījumu izskatīšanu saskaņā ar normatīvajos aktos noteikto kārtību un patērētāju tiesību reglamentējošo normu piemērošanu konkrētās situācijās.

2006.gadā sagatavoti un publicēti šādi informatīvi materiāli patērētājiem:

- buklets „Darījumu apliecinošs dokuments”,
- buklets „Netaisnīgi līguma noteikumi”,
- atgādne „Garantija”,
- atgādne „Preces iegāde, slēdzot distances līgumu”



3.3.6. Uzņēmēju konsultēšana un informēšana

Tikpat svarīgi kā patērētājiem, arī uzņēmējiem ir nepieciešams saņemt kvalitatīvas konsultācijas neskaidrību gadījumos. Kā liecina PTAC prakse, bieži vien

dažādi ar tirgus uzraudzību saistīto normatīvo aktu pārkāpumi rodas uzņēmēju nezināšanas, nevis ļaunprātības dēļ, tādēļ ļoti būtiski veikt pārkāpumu preventīvos pasākumus, sniedzot konsultācijas un nepieciešamo informāciju uzņēmējiem.

2006. gadā PTAC uzņēmējiem sniedzis konsultācijas gan telefoniski, gan elektroniski, gan klātienē. Arī veicot uzņēmumu pārbaudes un izskatot administratīvo pārkāpumu lietas PTAC darbinieki informē uzņēmējus par viņu pienākumiem, precēm izvirzītajām prasībām un citiem patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem.

2006.gadā veikti 6 konsultatīvie auditi – pārbaudes, kuru laikā tiek novērtēta patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu ievērošana uzņēmumā, sniegtas konsultācijas par nepieciešamiem pasākumiem, bet uz to pamata netiek sastādīti administratīvo pārkāpumu protokoli un piemēroti sodi.

2006.gadā organizēti 5 semināri un lekcijas uzņēmējiem.

3.3.7. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs

Nemot vērā, ka pēdējā laika periodā strauji audzis iedzīvotāju skaits, kas dodas ārpus Latvijas un palielinājies tūristu skaits, kas apmeklē Rīgu, aizvien aktuālāka kļūst pārrobežu patērētāju aizsardzība.

Eiropas Patērētāju informēšanas centrs (ECC Latvia), ir izveidots kā atsevišķs PTAC departaments, kuru līdzfinansē Eiropas Komisija. 2006.gadā patērētāji kontaktējās ar ECC Latvia 685 reizes, no kurām 598 bija konsultācijas un 87 sūdzības. 31% no saņemtajām sūdzībām bija saistībā ar avio pakalpojumiem, 14% bija par e-komerciju (visbiežāk patērētājs šajā jomā sūdzas par to, ka kādā ārzemju interneta veikalā ir pasūtījis preci un samaksājis par to, bet prece nav tikusi piegādāta), 6% sūdzības bija par interneta izsolēm, 13% sūdzību bija par nekvalitatīvi iegādātu sadzīves tehniku, 11% par apģērbiem un apaviem, 3% saistībā ar tūrismu, kā arī par citiem jautājumiem.

25 % sniegto konsultāciju bija saistībā ar avio pakalpojumiem, 15% par iegādātajām nekvalitatīvajām nepārtikas precēm, 11% par e-komerciju, 4% par tūrisma pakalpojumiem, 5% par citiem pakalpojumiem un saistībā par ES normatīvajiem aktiem.

Lai uzlabotu iedzīvotāju zināšanas par patērētāju tiesību aizsardzību ES ir sagatavoti un izplatīti bukleti „Kas ir Eiropas Patērētāju informēšanas centrs?”, „Kā drošāk iepirkties interneta veikalos Eiropas Savienībā!”, „Komplekss tūrisma pakalpojums un patērētāja tiesības Eiropas Savienībā!” latviešu valodā un „Shopping in Latvia” angļu valodā, kā arī brošūras „Iepirkšanās kaimiņvalstu interneta veikalos izdevīgāka – mīts vai patiesība?” latviešu un angļu valodā un „Eiropas patērētāju informēšanas centrs” latviešu un angļu valodā. Bukletos ievietotā informācija sniedz padomus, kā patērētāju tiesības aizsargā ES likumdošana un, kā šīs tiesības iespējams pielietot iegādājoties preci vai pakalpojumu citās ES valstīs.

Lai veicinātu Eiropas patērētāju informēšanas centra atpazīstamību un informētu patērētājus par ECC galvenajiem darbības virzieniem, centra pārstāvji piedalījās starptautiskās izstādes ”Balttour 2006” seminārā „Pakalpojumu sniedzēju un klientu attiecību problēmas un risinājumi tūrisma jomā” un Eiropas Savienības Informācijas aģentūras rīkotajā seminārā par Eiropas patērētāju informēšanas centra darbību. Gala rezultātā, tika uzsākta veiksmīga sadarbība ar Tūrisma attīstības valsts aģentūru un Eiropas Savienības Informēšanas aģentūru, kas palīdz izplatīt informāciju patērētājiem par viņu tiesībām Eiropas Savienībā.

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 3080 reizes no 36 dažādām valstīm ieskaitot arī valstis, kas nav ES.

3.3.8. Tirgus uzraudzība

2006. gadā PTAC veiktas **3109** pārbaudes ražošanas, tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas uzņēmumos, no tiem 7 pārbaudes ražošanas uzņēmumos 2353 pārbaudes tirdzniecības uzņēmumos un 712 pārbaudes pakalpojumu sniegšanas uzņēmumos.

Preču tirgus uzraudzība

	Rīga	Daugavpils	Liepāja	Ventspils	PTAC
Veiktas pārbaudes kopā	1216	424	321	399	2360
elektroiekārtas	86	65	42	53	246
telekomunikāciju gala iekārtas (sakarū sistēmas)	5	2	4	3	14
tekstilizstrādājumi	234	101	111	86	532
apavu izstrādājumi	71	51	26	64	212
rotaļlietas	62	23	42	44	171
būvizstrādājumi	27	2	0	7	36
individuālie aizsardzības līdzekļi	15	2	3	7	27
vienkāršās spiedtvertnes	1	0	1	0	2
stikla izstrādājumi	8	0	1	7	16
aerosolu flakoni	5	6	1	4	16
riteņu transporta līdzekļi	13	5	0	0	18
citas nepārtikas preces	142	107	85	76	410
pārtikas preces	547	60	5	48	660

Pakalpojumu tirgus uzraudzība

	Rīga	Daugavpils	Liepāja	Ventspils	PTAC
Veiktas pārbaudes kopā	553	72	72	15	712
apavu darbnīcas	68	11	4	0	83
tekstilizstrādājumu ateljē	54	10	6	0	70
pulksteņu remontdarbnīcas	6	2	1	0	9
ķīmiskās tīrītavas	24	1	1	1	27

veļas mazgātavas	11	2	3	0	16
atslēgu izgatavošana	19	2	0	0	21
frizētavas, saloni	170	28	52	5	255
solāriji	147	6	2	5	160
elektroiekārtu remontdarbnīcas	5	1	0	0	6
citi	49	9	3	4	65

2006.gadā PTAC samazināja plānoto tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas uzņēmumu pārbaužu skaitu no 4200 uz 3000, jo tika uzsākta jaunas pieejas ieviešana tirgus uzraudzībā – pakāpeniski pārejot no vienkāršām tirdzniecības uzraudzības kontrolēm (cenu norāžu pārbaudes, marķējuma kontrole u.c.) uz pārbaudēm konkrētās prioritārās jomās, kuras balstītas uz riska vērtēšanu. 2006.gadā kā prioritāras tika noteiktas šādas preču grupas:

- ✓ rotaļlietas;
- ✓ elektropreces;
- ✓ individuālie aizsardzības līdzekļi;
- ✓ bērnu preces (velosipēdi, aizsargķiveres, mēbeles u.c.);
- ✓ būvmateriāli;
- ✓ telekomunikāciju gala iekārtas.

Tika realizēti arī projekti par:

- ✓ luminiscējošo spuldžu balastu prasību ievērošanu;
- ✓ informācijas sniegšanu par jaunām automašīnām;
- ✓ situāciju cenu norādīšanas jomā.

Rotaļlietu uzraudzības projekts

2006.gada pirmajā pusgadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs veica 76 rotaļlietu ražošanas un tirdzniecības vietu pārbaudes, no tām tikai 7 pārbaudēs netika konstatēti nekādi pārkāpumi. Tai skaitā pārbaudes veiktas arī uzņēmumos, kas importē rotaļlietas Latvijā.

Pārbaudēs visbiežāk konstatēti šādi pārkāpumi:

- nav valsts valodā pievienotu brīdinājumu par riskiem, kas saistīti ar preces lietošanu, piemēram, brīdinājums, ka precī jālieto tikai no noteikta vecuma vai arī, ka to drīkst izmantot tikai pieaugušo uzraudzībā;
- nav pievienotas lietošanas instrukcijas vai brīdinājumi;
- nevar uzrādīt atbilstību apliecinošus dokumentus, kā arī preces nav marķētas vai nepamatoti marķētas ar atbilstības marķējumu CE;
- nevar identificēt ražotāju vai importētāju, tādējādi nav konstatējama atbildīgā persona.

Izņemti 9 rotaļlietu paraugi, kuriem veikta testēšana par atbilstību drošuma prasībām:

3 bērnu trīsriteņi (visi paraugi neatbilda noteiktajām prasībām un uzskatāmi par nedrošām precēm – rada savainošanās risku, saindēšanās risku)

1 mīkstā rotaļlieta (nepareiza marķējuma dēļ rada nosmakšanas risku)

5 rotaļlietas ar baterijām (visi paraugi neatbilda noteiktajām prasībām, jo neiztur temperatūras testu, kā arī nepilnīgas lietošanas instrukcijas).

Gada beigās tika veikts rotaļlietu testēšanas projekts – par rezultātiem skatīt 3.5.sadaļā.

Pamatojoties uz veiktajām pārbaudēm un preču testēšanu:

- pieņemti 4 lēmumi par nedrošu preču realizācijas aizliegšanu;
- 1 gadījumā pārdevēji veikuši rotaļlietu izņemšanu no tirdzniecības un to iznīcināšanu;
- 4 gadījumos veikta preču atsaukšana;
- 3 gadījumos nodrošināts nepieciešamais marķējums un informācija vai uzrādīti atbilstības dokumenti, līdz ar to atļauts preces realizēt.

Rotaļlieta vai suvenīrs?

PTAC konstatēja, ka reklāmas akcijā kā balvas tiek piedāvātas 3 rotaļlietas - Runcis, Vāverīte un Rūķītis. Minētās rotaļlietas nebija atbilstoši normatīvo aktu prasībām pārbaudītas, marķētas un rotaļlietai „Vāverīte” bija garas spalvas, kuras varēja radīt nosmakšanas risku bērniem, kas jaunāki par 10 mēnešiem.

- Uzņēmums mēģināja ar savstarpējo līgumu grozījumiem pateikt, ka minētās preces nav rotaļlietas, bet suvenīrlleles, tāpēc tām nav nepieciešams veikt atbilstības novērtēšanu un ievērot nepieciešamās drošuma prasības. Izvērtējot preču izskatu, par tām sniegto informāciju (reklāmā attēlots cilvēks kaķa maskā, kas īpaši piesaista bērnu uzmanību) un paredzamo lietošanas veidu, PTAC secināja, ka tās ir izgatavotas bērniem pievilcīgā izskatā un pasniegtas kā „RASAS draugs” un „RASAS piena stāsta varonis”, kas acīmredzami liecina par to, ka galvenā mērķauditorija šai akcijai ir bērni, līdz ar to preces ir uzskatāmas par rotaļlietām atbilstoši Rotaļlietu drošuma noteikumiem.

Elektropreču uzraudzības projekts

2006.gada pirmajā pusgadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs veica 246 elektropreču tirdzniecības vietu pārbaudes.

Pārbaudēs visbiežāk konstatēti šādi pārkāpumi:

- nav pievienotas lietošanas instrukcijas vai nav marķēta prece, kā paredzēts standartos;
- nevar uzrādīt atbilstību apliecinošus dokumentus, kā arī preces nav marķētas vai nepamatoti marķētas ar atbilstības marķējumu CE;
- nevar identificēt ražotāju vai importētāju, tādejādi nav konstatējama atbildīgā persona.

Izņemts 1 elektroiekārtas paraugs (Kustīgā elektriskā glezniņa), kuram veikta testēšana par atbilstību drošuma prasībām un konstatēta neatbilstība. Pamatojoties uz veikto preces testēšanu tika pieņemts lēmums par preces realizācijas aizliegšanu, pārdevējs veica preces izņemšanu no tirdzniecības un tās iznīcināšanu, kā arī veica preču atsaukšanu.

Gada beigās tika veikts elektropreču testēšanas projekts – par rezultātiem skatīt 3.5.sadaļā.

Individuālo aizsardzības līdzekļu uzraudzības projekts.

2006. gada laikā tika pārbaudīti 27 tirdzniecības un ražošanas uzņēmumi. Pārbaudēs visbiežāk konstatēti šādi pārkāpumi:

- ražotājs un izplatītājs nevar uzrādīt atbilstības apliecinājošus dokumentus;
- nav pievienotas lietošanas instrukcijas;
- nav CE marķējuma;
- nevar identificēt ražotāju, kā rezultātā nevar atrast atbildīgo.

Tika veiktas 2 pārbaudes darba aizsargapģērbu ražošanas uzņēmumos, kas vienlaicīgi ir vadošie individuālo aizsardzības līdzekļu izplatītāji Latvijā. Vienā uzņēmumā nebija veikta atbilstības novērtēšana, bet pēc procedūras veikšanas precīzi atļāva realizēt.

2006.gada novembrī un decembrī tika realizēts paraugu testēšanas projekts, kā ietvaros tika izņemti 11 paraugi ekspertīzes veikšanai, lai noteiktu to atbilstību standartu prasībām. Rezultātus skatīt 3.5.sadaļā.

Bērnu preču uzraudzības projekts.

2006.gada 11 mēnešos Patērētāju tiesību aizsardzības centrs veica 22 tirdzniecības vietu pārbaudes, no tām 12 pārbaudēs netika konstatēti pārkāpumi. Pārbaudēs visbiežāk konstatēti šādi pārkāpumi:

- nav iespējams identificēt ražotāju;
- vienā gadījumā tika konstatēts, ka ražotājs izplatījis bērnu pārtinamo galdu, kas ES dalībvalstī (Dānijā) tika atzīts par nedrošu. Ražotājs izgatavoja tikai divus galduņus un pēc PTAC iniciatīvas veica visas nepieciešamās darbības, lai atsauktu minēto bērnu pārtinamo galdu no realizācijas.
- vienā uzņēmumā tika konstatētas bērnu gultiņas, kuras bija ļoti līdzīgas RAPEX ziņojumā minētajām. Pēc PTAC pieprasījuma tika saņemta informācija no Polijas ražotāja, ka pēc RAPEX ziņojuma, minētās gultiņas ir uzlabotas un vairs neapdraud bērnu drošību;
- bērnu ratiņiem nebija pievienota instrukcija latviešu valodā par to drošas lietošanas noteikumiem;
- Latvijā ražotā bērnu gultiņa neatbilda drošuma prasībām, jo gultas dziļums bija mazāks par standartā noteikto. Ražotājs novērsa konstatētās neatbilstības, veicot papildus urbumus tirdzniecībā esošajām un atsauktajām gultiņām.

Apsekoti 8 bērnu preču (bērnu gultiņas, krēslīņi, galduņi) ražotāji:

- apmeklēto Latvijas ražotāju gultiņas neradīja aizdomas par kādu neatbilstību standartiem un vispārējām drošuma prasībām;
- tika izskaidrotas normatīvo aktu un standartu prasības, lai bērnu preces būtu atbilstošas drošuma prasībām.

Būvīzstrādājumu uzraudzības projekts

2006.gada otrajā ceturksnī Patērētāju tiesību aizsardzības centrs veica 32 būvīzstrādājumu tirdzniecības vietu pārbaudes.

Pārbaudēs visbiežāk konstatēti šādi pārkāpumi:

- nav pievienotas lietošanas instrukcijas vai brīdinājumi par īpašiem lietošanas noteikumiem;
- nevar uzrādīt atbilstību apliecinošus dokumentus (atbilstības deklarācijas);
- nevar identificēt ražotāju vai importētāju, tādējādi nav konstatējama atbildīgā persona;

2006.gadā pirmo reizi tika uzsākta būvmateriālu ražošanas uzņēmumu apsekošana – tika veiktas pārbaudes putupolistirola, keramzīta bloku, skaidu plašu un ķieģeļu ražotājiem un konstatēts, ka nav veikta normatīvajos aktos paredzētā preču atbilstības novērtēšana. Būvizstrādājumu ražotājiem, kuru precēm nebija veikta atbilstības novērtēšana, tika apturēta prece un tikai pēc atbilstības novērtēšanas attiecīgo dokumentu uzrādīšanas kopā ar Valsts būvinspekcijas speciālistu tika dota atļauja realizēt preces.

Telekomunikāciju galiekārtu uzraudzības projekts

2006.gada 11 mēnešos Patērētāju tiesību aizsardzības centrs veica 15 tirdzniecības vietu un vairumtirdzniecības uzņēmumu pārbaudes, no tām visās pārbaudēs tika konstatēti pārkāpumi.

Pārbaudēs visbiežāk konstatēti šādi pārkāpumi:

- nevar uzrādīt atbilstības apliecinošus dokumentus;
- nav pievienotas lietošanas instrukcijas vai tās ir vienkāršotas un tāpēc neatbilst konkrētā modeļa funkcijām;
- nav marķēti ar CE atbilstības marķējumu;
- nevar identificēt ražotāju, kā rezultātā nevar atrast atbildīgo.

Spuldžu balastu uzraudzības projekts

2006.gada pirmajos trijos mēnešos Patērētāju tiesību aizsardzības centrs veica 10 luminiscējošo spuldžu mazumtirdzniecības un vairumtirdzniecības vietu pārbaudes, no tām tikai 3 pārbaudēs netika konstatēti nekādi pārkāpumi.

Pārbaudēs visbiežāk konstatēti šādi pārkāpumi:

- preces nav marķētas vai nepamatoti marķētas ar atbilstības marķējumu CE;
- nevar identificēt ražotāju vai importētāju, tādējādi nav konstatējama atbildīgā persona;
- nav pievienotas lietošanas instrukcijas vai brīdinājumi par īpašiem lietošanas noteikumiem;
- tiek piedāvāti luminiscējošo spuldžu gaismekļi, kurus aizliegts tirgot (neizpilda noteiktās energoefektivitātes prasības).

Informācijas sniegšana jaunu auto tirdzniecībā

2006.gada 11 mēnešos PTAC veica 19 jaunu automašīnu tirdzniecības vietu pārbaudes, no tām 17 pārbaudēs tika konstatēti pārkāpumi - nebija izvietota nepieciešamā (ne rakstiska, ne vizuāla) informācija par automašīnu degvielas patēriņu un CO₂ izplūdi, kā arī cita informācija (rokasgrāmata, par pretenziju pieteikšanu, u.c.), līdz ar to patērētājiem tiek liegta iespēja iepazīties ar visu nepieciešamo informāciju un izdarīt uz informāciju balstītu izvēli.

Pēc pārbaudēm visi uzņēmēji veica nepieciešamās darbības, lai novērstu konstatētās neatbilstības.

Cenu norādīšanas kārtības ievērošana.

2006.gada 3 mēnešos Patērētāju tiesību aizsardzības centrs veica 169 tirdzniecības vietu pārbaudes, no tām visās pārbaudēs tika konstatēti pārkāpumi. Pārbaudēs konstatēts, ka Latvijas rajonu centros uzņēmēji ir zinošāki par cenu norādīšanas kārtību nekā uzņēmēji attālākos apvidos.

Pārbaudēs visbiežāk konstatēti šādi pārkāpumi:

- pārdošanā esošajām precēm nav pievienotas cenu zīmes vai kā citādi vizuāli uztveramā veidā norādīta preces cena;
- pārdošanā esošajām precēm (parfīmērija, kosmētika, sadzīves ķīmija, higiēnas preces) dažādos iepakojumos nav norādīta mērvienības cena;
- nav ievērota speciālā piedāvājuma (atlaides) preču cenu norādīšanas kārtība – nav norādīta cena pēc atlaides;
- pašapkalpošanās preču tirdzniecības vietās (veikalos) netiek ievērota gabalcenas norāde uz precēm.

Pēc PTAC saņemtajām patērētāju sūdzībām par cenu norādīšanas jautājumiem var secināt, ka liela problēma daudzos lielveikalos, kuros ieviesta datorizēta preču uzskaites sistēma, kas saistīta ar patērētāju apkalpošanu (pie kases), joprojām ir pie preces norādītās cenas atšķirības no tās, kas tiek faktiski aprēķinātas pie kases – – precēm tiek norādītas speciālās atlaižu cenas, tomēr samaksā tiek prasīta vecā cena bez atlaides.

3.3.9. Informācijas apmaiņa par bīstamām precēm (RAPEX sistēma)

Jau trešo gadu kopš iestājas ES PTAC ir pilnībā iesaistījies Ātrās informācijas apmaiņas sistēmas par nepārtikas preču un pakalpojumu drošumu (turpmāk tekstā **RAPEX**) darbībā. **RAPEX** (Rapid Alert System for Non-Food Products) nodrošina informācijas apmaiņu par precēm, kas rada draudus patērētāja veselībai un drošībai, starp Eiropas Komisiju un dalībvalstīm. Vienlaikus **RAPEX** ietvaros norit informācijas apmaiņa par pasākumiem, kas veicami patērētāju apdraudējuma riska novēršanai attiecībā uz patēriņa nepārtikas precēm.

RAPEX sistēmas mērķi:

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

PTAC 2006.gadā nosūtīja 6 ziņojumus par šādām konstatētām bīstamām precēm Latvijā. Eiropas Komisijai, izvērtējot Latvijas ziņojumos esošo informāciju, datu bāzē ievietoja 4 - kā nopietnu risku radošus un 2 – izplatīja dalībvalstīm ar informatīvu statusu.

Ziņojuma Nr.	Ziņotāj valsts	Prece	Bīstamība
LV-1/2006	Latvija	Kafijas dzirnaviņas Zīmols: ELCO Modeļa numurs EL-185 Izcelsmes valsts: Ķīna 	Elektriskās strāvas trieciena gūšanas risks, jo prece nav II Klases aizsardzības sistēmas, lietošanas instrukcijas, kā arī precei nav pietiekamas elektroizolācijas.
LV- 2/2006	Latvija	Leļļu ratiņi Tips/modelis: nezināms. Izcelsmes valsts: Ķīna 	Savainojumu gūšanas risks uz rotaļlietas asajām malām, kā arī veselības bojājumu risks paaugstinātā migrējošā svina daudzuma krāsas pārklājumā.
LV-3/2006	Latvija	Kustīgā sienas glezna „Ūdenskritums” Tips/modelis: SH65 Izcelsmes valsts: Ķīna 	Elektriskās strāvas trieciena gūšanas un ugunsgrēka izcelšanās risks, jo konstrukcijai ir 0 Klases aizsardzības sistēma, vadu izolācijas materiāls ir neizturīgs pret uguni, kā arī ir neatbilstošs ieslēgšanas mehānisms.
LV- 4/2006	Latvija	Bērnu trīsriteņis Tips/modelis: Art. 466744 Izcelsmes valsts: Ķīna 	Ārēju savainojumu, plēstu brūču gūšanas un aizrīšanās risks, jo trīsriteņa plastmasas detaļas ir asas un abrazīvas, kā arī ir iespējams atdalīt sīkas detaļas, ko bērns var ievietot mutē.
LV- 5/2006	Latvija	Bērnu trīsriteņis Tips/modelis: mod.4248935 Izcelsmes valsts: Ķīna 	Ārēju savainojumu un sagriešanās risks.
LV- 6/2006	Latvija	Bērnu velosipēds BMX12 Tips/modelis: nezināms. Izcelsmes valsts: Ķīna 	Ārēju savainojumu un saindēšanās risks.



PTAC kā RAPEX kontaktpunkts 2006. gadā RAPEX sistēmā ir nosūtījis arī vienu Valsts Sanitārās inspekcijas sniegto ziņojumu par “Orly Bonder Rubberized Basecoat” bāzes pārklājumu nagiem, profesionālai lietošanai.

RAPEX ietvaros 2006.gadā kopumā ir saņemti 1051 ziņojumi par bīstamām precēm, salīdzinot to ar 2005. gadu ir mainījušās ziņoto preču grupu tendences, proti, procentuāli par 15 % samazināties elektropreču ziņ sk., par 5 % pieaudzis ziņojumu sk. par transportlīdzekļiem, ziņojumi par rotaļlietām pieauguši par 4% un par 2% ziņojumi par kosmētiku.

Pēc RAPEX sistēmas ietvaros saņemtajiem ziņojumiem:

- pārbaudīta informācija 4 uzņēmumos par bīstamiem kvadracikliem, minimotocikliem – minētā prece tirdzniecībā netika konstatēta;
- pārbaudīta informācija 4 uzņēmumos par bīstamu ūdens atrakciju precī „Kaiti” – prece netika atrasta;
- pārbaudīta informācija 15 uzņēmumos par piezīmju datoru („Lenovo”, „IBM Think PAD”) un to barošanas elementu (Sony litija jonu baterijas) atsaukšanu, uzņēmumi bija veikuši visus nepieciešamos pasākumus, informācijā minētie bateriju modeļi netika konstatēti tirdzniecībā;
- pārbaudītas Polijas ražotāju bīstamās gultiņas SIA „Kotryn” un SIA „K.A.J.” – informācijā minēto gultiņu modeļi pārdošanā netika konstatēti.

No 2006. gada augusta PTAC, kā koordinējošā iestāde, ir uzsākusi darbu ar **LRAPEX** sistēmu. **LRAPEX** ir nacionāla līmeņa, jeb Latvijas ātrās informācijas apmaiņas sistēma par nepārtikas preču drošumu, kas nodrošina informācijas apmaiņu starp Latvijā esošajām tirgus uzraudzības institūcijām nepārtikas preču drošuma jomā. Šī sistēma ļauj efektīvā un ērtāk sistematizēt ziņojumus, kā arī nodrošina ērtu ziņojumu piekļuvi visām tirgus uzraudzībā iesaistītajām iestādēm.

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

3.3.10. Valsts metroloģiskā uzraudzība

Analizējot valsts metroloģiskās uzraudzības rezultātus 2006.gadā, jāņem vērā, ka atskaides periodā notikušas būtiskas organizatoriskas izmaiņas saskaņā ar grozījumiem likumā „Par mērījumu vienotību”. Ar 01.08.2006. tika reorganizēta Valsts metroloģiskā inspekcija (VMI), to pievienojot Patērētāju aizsardzības centram (PTAC), kurš turpināja pildīt likumā „Par mērījumu vienotību” noteiktās Valsts

metroloģiskās inspekcijas funkcijas - kontrolēt normatīvo aktu ievērošanu reglamentētās metroloģijas jomā.

Saskaņā ar reorganizācijas plānu PTAC sastāvā tika radīta jauna struktūrvienība – Metroloģiskās uzraudzības daļa, kas turpināja veikt šādus kontroles un uzraudzības pasākumus:

- **mērīšanas līdzekļu tirgus uzraudzību,**
- **lietošanā nodoto mērīšanas līdzekļu valsts metroloģisko uzraudzību** šādās tautsaimniecības jomās:
 - o ārstniecība un medicīniskā diagnostika;
 - o medikamentu, parfimērijas un kosmētikas līdzekļu un pārtikas produktu ražošana un kontrole;
 - o vides aizsardzība un kontrole;
 - o energoresursu un ūdens resursu uzskaitē ;
 - o darba, tehniskā un kustības drošība;
 - o preču un degvielas tirdzniecība;
 - o muitas operācijas, pasta pakalpojumi;
- **fasēto preču metroloģisko kontroli** to ražošanas un realizēšanas vietās;
- esošo resursu robežās **nodrošina verificēto mērīšanas līdzekļu datu bāzes izveidošanu un uzturēšanu.**

Laika posmā no 01.08.2006. līdz 31.08.06 veikti šādi uzraudzības pasākumi:

- veikta fasēto preču kontrole 27 ražošanas uzņēmumos un atkārtotās pārbaudes veiktas 9 uzņēmumos. Tika pārbaudītas 119 fasēto preču partijas (veikts references tests), no kurām 29 vai 24 % neatbilda normatīvajām prasībām attiecībā uz satura faktisko daudzumu iepakojumā. Atkārtotās uzraudzības rezultāti liecina, ka 90% no uzņēmumiem, kuros konstatētas neatbilstības, pārkāpumi novērsti.
- veiktas pārbaudes 90 uzņēmumos mērīšanas līdzekļu lietošanas vietās, pārkāpumi konstatēti 33 uzņēmumos, valsts metroloģiskajai uzraudzībai pakļauti 6,7 tūkst. mērīšanas līdzekļi, t.sk.:

Pārbaudītie uzņēmumi un iestādes	Uzņēmumu skaits	Pārbaudīto mērīšanas līdzekļu (ML) skaits	Par neatbilstošiem atzīto ML skaits (%)
Medicīnas uzņēmumi	5	394	7,6
Tirdzniecības uzņēmumi	26	534	17,2
Ražošanas un pakalpojumu sniegšanas uzņēmumi	56	5661	2,9
Testēšanas laboratorijas	1	91	0,0
Ceļu policija	2	26	23,1
Kopā:	90	6706	4,4

Atkārtotās mērīšanas līdzekļu uzraudzības rezultāti liecina, ka 30 pārbaudītajos uzņēmumos (91% no tiem, kuros konstatēti pārkāpumi) panākta konstatēto neatbilstību novēršana.

Sniegtas regulāras konsultācijas uzņēmējiem un fiziskajām personām reglamentētās metroloģijas jomā, iekļaujot praktiskas apmācības 2 ražošanas uzņēmumu darbiniekiem fasēto preču kontroles jautājumos.

3.3.11. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana un sodu piemērošana.

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs 2006. gadā ir izskatījis 1157 administratīvo pārkāpumu lietas un ir piemēroti naudas sodi 41690,00 latu apmērā. Salīdzinājumā ar 2005. gadu izskatīto administratīvo pārkāpumu lietu skaits ir samazinājies, bet palielinājies uzlikto administratīvo sodu apjoms latos.

Uzlikto administratīvo pārkāpumu sodu apjoms latos ir palielinājies, jo izskatot administratīvo pārkāpumu lietas pie administratīvās atbildības galvenokārt tiek sauktas juridiskās personas, un nevis amatpersonas un pārkāpēji, kuri administratīvo pārkāpumu ir izdarījuši atkārtoti gada laikā pēc administratīvā soda piemērošanas.

Pieņemot lēmumu par kādas konkrētas sankcijas apmēru, tiek izvērtēts gan konkrētais pārkāpējs, gan viņa attieksme pret pārkāpumu un galvenokārt, tas vai pārkāpums ir labprātīgi novērsts.

Pārbaudot tirdzniecības un pakalpojumu uzņēmumus galvenokārt piemēroti administratīvie sodi par šādiem pārkāpumiem:

- tādu preču piedāvāšana vai pārdošana, kurām nav iespējams identificēt ražotāju vai kuru marķējumā sniegtā informācija vai marķējuma izpildījums neatbilst normatīvo aktu prasībām;
- netiek ievērota par precēm un pakalpojumiem noteiktās cenas norādīšanas kārtība;
- samaksa par pirkumu vai pakalpojumu vai svars vai mērs nepareizi noteikts;
- tirdzniecības noteikumu neievērošana

Salīdzinājumā ar iepriekšējo periodu 2006. gadā nav samazinājies to gadījumu skaits (738), kad ir konstatēti pārkāpumi par normatīvajos aktos noteiktās informācijas nesniegšanu par precī, pakalpojumu, ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju vai par nepilnīgas vai nepatiesas informācijas sniegšanu (LAPK 166.12 pants).

Pārdevēji un pakalpojuma sniedzēji bieži neievēro kārtību, kādā izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu, un līdz ar to piemērots sods 87 gadījumos (LAPK 166.11.pants), turklāt jāsecina, ka bieži vien uzņēmēji gada laikā atkārtoti neievēro noteikumu prasības par patērētāju prasījuma pieteikuma pieņemšanas un izskatīšanas kārtību.

Pārdevēji un pakalpojumu sniedzēji, piedāvājot preces vai sniedzot pakalpojumus, bieži vēlas iepriecināt patērētājus un organizē dažādus pasākumus, kā „izpārdošanu”, „atlaides”, „pazeminātas cenas”, taču piemirst ievērot normatīvajos aktos noteiktās prasības. 2006. gadā konstatēti izpārdošanas un cenu pazemināšanas noteikumu neievērošanas gadījumi un piemērots sods 108 gadījumos (LAPK 155.9 pants).

132 gadījumos konstatēts, ka tiek realizēta prece bez atbilstības apliecinājumiem vai apstiprinājumiem, visbiežāk būvmateriālu, rotaļlietu un elektropreču jomā (LAPK 166.15.pants).

2006. gadā 12 uzņēmumiem uzlikts administratīvais sods 3900.00 latu apmērā par patērētāju kreditēšanas noteikumu pārkāpumiem (LAPK 155.10 pants).

Pēc 2006. gadā veiktās testēšanas tika konstatēts, ka daudzas preces neatbilst normatīvos aktos noteiktajām prasībām. Kopumā 68 uzņēmumi saukti pie administratīvās atbildības par pārkāpumiem, kas minēti kodeksa 166.9 panta pirmajā un trešajā daļā. Par nedrošu preču piedāvāšanu vai realizēšanu uzlikts naudas sods

7560.00 latu apmērā, kas ir par 8% lielāks salīdzinājumā ar 2005.gadu. Tā kā daudzi paraugi tika atlasīti 2006. gada novembra, decembra mēnešos, līdz ar to testēšanas rezultāti, kā arī konstatētie pārkāpumi un uzliktie administratīvie sodi tiks iekļauti 2007. gada pārskatā.

Par metroloģisko prasību neievērošanu 21 uzņēmumā sastādīti administratīvo pārkāpumu protokoli un pieņemti lēmumi par sodu uzlikšanu kopumā par naudas summu 1610.00 latu (LAPK 99. pants),

2006. gadā 25 reizes sastādīti administratīvo pārkāpumu protokoli par kontroles funkcijas realizējošo valsts institūciju amatpersonu likumīgo prasību savlaicīgu neizpildīšanu (LAPK 175.2 pants).

Šāds konstatēto pārkāpumu sadalījums daļēji ir skaidrojams arī ar to, ka arī uzraudzības un kontroles darbības šobrīd vēl visvairāk ir vērstas uz preču vizuālu apskati, marķējuma kontroli, kā arī sniegtās informācijas pārbaudi, jo tieši šāda veida darbības prasa vismazākos līdzekļus. Lai konstatētu nopietnākus pārkāpumus – kā preču un pakalpojumu drošuma prasību neievērošana, būtu nepieciešams Patērētāju tiesību aizsardzības centra štatus papildināt ar speciālistiem dažādu preču un pakalpojumu risku izvērtēšanā, būtu nepieciešams vākt statistiku par negadījumiem, kas saistīti ar preču vai pakalpojumu izmantošanu, kā arī nepieciešams regulārs finansējums preču paraugu testēšanai.

Administratīvie sodi par reklāmas pārkāpumiem piemēroti 42 gadījumos, kad nav panākta reklāmas devēju ieinteresētība normatīvo aktu ievērošanā - par alkohola reklamēšanas pārkāpumiem, par maldinošas reklāmas sniegšanu un par ētikas, morāles, tikumības un pieklājības normu neievērošanu (LAPK 166.13 pants).

3.4. Pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība

2006.gadā Ekonomikas ministrijā apstrīdēti 58 PTAC izdoti administratīvi akti un Administratīvajā rajona tiesā pārsūdzēti 22 administratīvie akti.

No tiem 3 administratīvie akti atcelti pilnībā, 1 atcelts daļā, 3 gadījumos izdoti satura ziņā citādi administratīvie akti. Administratīvajā rajona tiesā pārsūdzētie lēmumi atrodas izskatīšanas stadijā.

Iestādes ietvaros apstrīdēti 41 administratīvie akti, no tiem 8 atcelti (no tiem 6 - atcelti, 4 - samazināts naudas soda apmērs).

2006. gadā tiesvedībā tika izskatītas 11 lietas saistībā ar PTAC pieņemtajiem lēmumiem un veikto faktisko rīcību.

Pavisam PTAC Juridiskās daļas darbinieki 2006.gadā ir pārstāvējuši PTAC 8 lietās administratīvajā tiesā par PTAC izdoto administratīvo aktu un faktiskās rīcības pārsūdzēšanu, no tām vienā lietā tika lemts par administratīvā akta darbības apturēšanu. Savukārt 3 lietas Administratīvā rajona tiesa izskatīja rakstveida procesā. No minētajām lietām 8 lietas tika izskatītas Administratīvajā rajona tiesā, bet 3 – apelācijas instancē – Administratīvajā apgabaltiesā. 9 lietās administratīvā tiesa noraidīja pieteicēja pieteikumu. No visām izskatītajām lietām vienā lietā PTAC izdots administratīvais akts tika atcelts, bet PTAC sagatavoja un iesniedza apelācijas sūdzību par minēto tiesas spriedumu. Lietā par administratīvā akta darbības apturēšanu tiesa nolēma noraidīt pieteicēja izteikto lūgumu, jo uzskatīja, ka sabiedrības intereses preču un pakalpojumu drošuma jomā ir svarīgākas par pieteicēja interesēm.

PTAC ir palīdzējis patērētājam sastādīt vienu prasības pieteikumu iesniegšanai tiesā attiecībā uz zaudējumu piedziņu. Vienā civillietā PTAC ir piedalījies atzinuma sniegšanai, lai aizstāvētu patērētāja likumīgās intereses.

3.5. 2006.gadā realizētās Jaunās politikas iniciatīvas

2006.gadā PTAC saņēma papildus finansējumu šādu projektu realizācijai (Jaunās politikas iniciatīvas):

Informatīvie materiāli

PTAC izstrādāja un izdeva informatīvus materiālus, kas palīdzētu patērētājiem labāk aizstāvēt savas tiesības. Tika sagatavoti un nodrukāts buklets „Darījumu apliecinošs dokuments”, kurā aprakstīts kādi ir maksājuma apliecinoši dokumenti, kā arī to nozīme patērētāju tiesību realizēšanā.

Analizējot aktualitātes un ņemot vērā aktīvo patēriņa kreditēšanu, kā arī citu līgumu slēgšanas intensitāti patērētāju vidū, tika izstrādāts informatīvs buklets „Netaisnīgi līguma noteikumi”, kurā sīki izskaidroti un ar ilustratīviem piemēriem atainoti netaisnīgi līguma noteikumi, kā arī iespējamās sekas patērētājam gadījumos, kad noslēgtajā līgumā ietverti netaisnīgi līguma noteikumi.

Socioloģiskie pētījumi

Tika veikti socioloģiskie pētījumi „Iedzīvotāju informētības līmenis par patērētāju tiesībām”, kā arī „Uzņēmēju informētības līmeni saistībā ar patērētāju tiesības regulējošiem normatīviem aktiem”. Šie pētījumi ir bijis ļoti vērtīgs un svarīgs informācijas avots gan situācijas izzināšanai, noskaidrojot iedzīvotāju informētības līmeni, identificējot aktuālākās problēmas patērētāju aizsardzības jomā, kā arī izzinot optimālākos informācijas kanālus, gan arī efektīvai tālākās darbības plānošanai. Vairāk par pētījumiem skatīt sadaļā. 6.2. Sabiedrības viedokļa izzināšana..

Pētījums „Ekspertīžu un laboratorisko pārbaužu veikšanas iespējas un izmaksas Latvijā un tuvākajās ES valstīs”

Tika veikta izpēte par dažādu preču grupu testēšanas iespējām gan Latvijā, gan tuvākajās ES valstīs. Pētījumu veica Patērētāju interešu aizstāvības klubs, apkopojot informāciju un izveidojot datu bāzi par akreditētām testēšanas laboratorijām Baltijas valstīs, Polijā, Skandināvijas valstīs u.c., kur būtu iespējams veikt būvmateriālu, automašīnu, elektropreču, individuālo aizsardzības līdzekļu, mašīniekārtu, rotaļlietu, mēbeļu, kā arī spiedieniekārtu testēšanu. Šāda datu bāze ļaus tirgus uzraudzības speciālistiem efektīvāk un ātrāk piemeklēt attiecīgo testēšanas iestādi, lai veiktu noteiktu preču ekspertīzi.

Preču testēšana

2006.gada nogalē tika realizēti 3 preču testēšanas projekti šādās jomās:

➤ Rotaļlietas

2006. gada beigās tika izņemti 50 rotaļlietu paraugi testēšanai (mīkstās rotaļlietas (14), dažādas plastmasas rotaļlietas – spēļu mobilie telefoni, spēļu mašīnas un pistoles, muzikālās rotaļlietas, kā arī grabulīši). Gandrīz visām testētajām rotaļlietām tika konstatētas neatbilstības normatīvajiem aktiem.

Daļai rotaļlietu tika konstatēts neatbilstošs vai neesošs marķējums. Lielai daļai rotaļlietu konstatētas būtiskas bīstamības un riski, kas var izraisīt dažādas traumas. Testēšanas laikā konstatēti dažādi riski - visvairāk ir konstatēts nosmakšanās un aizrīšanās risks ir konstatēts vairāk kā pusei no testētajām rotaļlietām, daudzos gadījumos tās ir mīkstās rotaļlietas, kurām ir viegli atdalāmas sīkas detaļas, kā arī viegli pieejams pildījums, kas bērnam rada minētos aizrīšanās un nosmakšanas riskus. Plastmasas rotaļlietu viens no biežāk sastopamajiem trūkumiem ir asas un abrazīvas malas, ar kurām bērns var viegli savainoties un gūt dažāda veida acu traumas. Testēšanas laikā atklājās, ka daudzām rotaļlietām, kuras ir ar skaņu efektiem, piemēram, spēļu mobilie telefoni ir paaugstināts trokšņu līmenis un tas it bīstams dzirdei. Īpašu bīstamību rada rotaļlietas, kurās ir baterijas, kas nav atbilstoši prasībām aizdarītas, tādējādi bērns var ļoti viegli tās izņemt un norīt, kas var radīt ļoti nopietnus draudus viņa veselībai.

➤ Individuālie aizsardzības līdzekļi

Individuālo aizsardzības līdzekļu testēšanas projekta ietvaros īpaša uzmanība tika pievērsta 2 preču grupām- elpošanas orgānu aizsargmaskām pret putekļiem un dažāda veida aizsargcimdiem. Tika izņemti 11 paraugi - 4 gadījumos konstatēta neatbilstība un 7 atzīti par nedrošiem.

Testēšanas procesā visbiežāk sastopamās neatbilstības - nepareizi noteikta individuālo aizsardzības līdzekļu klase, kas var maldināt lietotāju, ka izstrādājums var aizsargāt no konkrētiem riskiem, kaut arī tā nav. Konstatēts arī neatbilstošs marķējums, cimdņu mehāniskā neizturība pret iegriezumiem un abrazīvo mijiedarbību, tāpat daļā gadījumu noteiktās preces nav izmantojamas un nepilda individuālo aizsardzības līdzekļu funkcijas, bet ir vienkāršas saimniecības preces, kas arī var maldināt lietotāju, ka izstrādājums var aizsargāt no konkrētiem riskiem, kaut arī tā nav. Ņemot vērā pašlaik valstī augošos būvapjomus un dažādu remontdarbu veikšanas intensitāti, šai preču grupai tiks pievērsta īpaša uzmanība arī turpmāk.

➤ Elektropreces

Elektropreču testēšanas projekta ietvaros ekspertīzei tika izņemti 35 paraugi – lampiņu virtenes, dekoratīvās galda lampas, gludekļi, elektriskās tējkannas u.c. No testētajām precēm 7 ir atzītas par nedrošām šādu iemeslu dēļ:

- neatbilstošs vadu šķērsgriezums,
- nepietiekama elektroizolācija,
- zemējuma vada trūkums vai neatbilstoša kontaktdakša

Preces ar šādiem trūkumiem ir elektrotriecienbīstamas, kā arī ugunsnedrošas un var izraisīt postošas sekas.

Piecām precēm ir konstatēta neatbilstība - sniegta nepilnīga informācija vai arī nepietiekoši brīdinājumi saistībā ar to lietošanu.

Patērētāju tiesību aizsardzības nevalstisko organizāciju atbalsts

2006.gadā PTAC tika piešķirts finansējums, lai atbalstītu nevalstisko patērētāju tiesību aizsardzības organizāciju darbību – 17200 Ls apmērā. Tik būtisks finansiāls atbalsts Latvijā nevalstiskajām organizācijām piešķirts pirmo reizi, kas ir ļoti nozīmīgi, lai nodrošinātu šo organizāciju darbību un iespēju patērētājiem tikt pārstāvētiem un uzklausi, piemēram, politikas plānošanas dokumentu un normatīvo aktu izstrādes procesos. Finansējums tika piešķirts Patērētāju interešu aizstāvības asociācijai divu starptautisku projektu līdzfinansēšanai. Tā kā starptautiskie projekti nesaņēma paredzēto finansējumu no ārvalstu partneriem, PTAC vienosies ar Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju par citu PTAC darbībai nozīmīgu projektu realizāciju.

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

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

- patērētāju sūdzību izskatīšana
- patērētāju informēšana.

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

2006.gada 25.maijā organizācijai tika veikts uzraudzības audits atbilstoši standarta ISO 9001: 2000 prasībām. Neatbilstības audita laikā netika atklātas, tika konstatēti novērojumi attiecībā uz dokumentu vadības procedūru pilnveidošanu, PTAC personāla personu datu aizsardzību, kā arī vērsta uzmanība uz procesu mērījumu datu analīzes rezultātu.

Saskaņā ar 2006.gada 20.janvārī apstiprināto „Ekonomikas ministrijas Iekšējā audita darbības plāns 2006.gadam” darbības plānu, laika posmā no 2006.gada 3.jūlija līdz 18.jūlijam Patērētāju tiesību aizsardzības centrā tika plānota Fizisko personu datu apstrādes sistēmas audits.

Audita laikā tika apskatītas sekojošas jomas:

- Sistēmu reģistrācijas dokumenti;
- Likuma mērķu ievērošana fizisko personu datu sistēmas identifikācijā un apstrādē;
- Fizisko personu datu apstrādes principu atbilstība;
- Drošības politikas un organizācijas iekšējā kontrole;
- 2005.gadā veiktā audita ieteikumu izpilde;
- Sistēmas pārziņa riska izvērtējums.

2006.gadā veicot auditus tika sniegti 2 audita ieteikumi ar vidēju nozīmīguma pakāpi un tie tika ieviesti līdz 01.09.2006.

Lai uzlabotu un atvieglotu sūdzību reģistrēšanu, informācijas saglabāšanu par iesniegtajām un izskatītajām sūdzībām, atskaišu par sūdzību izskatīšanas rezultātiem un nepieciešamības gadījumā dažādas informācijas par saņemtajām sūdzībām

sagatavošanu, 2006. gadā PTAC tika ieviesta sistēma „Uzraugs”, kas lielā mērā sūdzību izskatīšanas procesu, nodrošinot darbiniekiem efektīvāku darba laika izmantošanu.

Lai uzlabotu patērētāju konsultēšanu un nodrošinātu šī pakalpojuma pieejamību, PTAC centrālajā iestādē, ņemot vērā patērētāju ierosinājumus, tika mainīti patērētāju konsultēšanas laiki.

4. Budžeta informācija

4.1. Informācija par valsts budžeta līdzekļu izlietojumu 2006. gadā

Nr. p.k.	Finanšu līdzekļi	Iepriekšējā gadā (faktiskā izpilde)	Pārskata gadā	
			apstiprināts likumā	faktiskā izpilde
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	644 427	1062 501	1060 420
1.1.	dotācijas	398 768	870 611	870 611
1.2.	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi			
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība	245 659	191 890	189 809
2.	Izdevumi (kopā)	556 603	1062 501	1062 492
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā)	430 083	952 206	952 202
2.1.1.	subsīdijas un dotācijas, tai skaitā iemaksas starptautiskajās organizācijās		17 200	17 200
2.1.2.	pārējie uzturēšanas izdevumi	430 083	935 006	935 002
2.2.	izdevumi kapitālieguldījumiem	126 520	110 295	110 290

4.2. Patērētāju tiesību aizsardzības centra veiktie pētījumi

2006. gadā pēc PTAC pasūtījuma SIA „Dataserviss” ir veicis divas socioloģiskās aptaujas:

- ✓ „Patērētāju informētības līmenis par patērētāju tiesībām”, kuras ietvaros tika aptaujāti 1059 Latvijas iedzīvotāji,
- ✓ „Uzņēmēju informētības līmenis par patērētāju tiesībām”, kuras ietvaros tika aptaujāti 100 uzņēmēji.

Aptaujas rezultātus skatīt sadaļā 6.2. Sabiedrības viedokļa izzināšana.

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

PROSAFE

2007. gadā PTAC piedalās Eiropas Komisijas finansētā un PROSAFE organizētā projektā „Labākā prakse patēriņa preču tirgus uzraudzības veicināšanai vispārējās preču drošuma direktīvas ietvaros”. Projekta ietvaros 24 valstis apkopojušas informāciju par nacionālo tirgus uzraudzības likumdošanu, stratēģiju, procesiem, procedūrām, publikācijām. Projekta rezultātā tiks izveidota rokasgrāmata par labu tirgus uzraudzības praksi ES.

ICPEN Starptautiskais sadarbības tīkls

PTAC turpina darboties **ICPEN** (starptautisks sadarbības tīkls, kurā darbojas patērētāju tiesību aizsardzības un godīgas tirdzniecības uzraudzības iestādes, veicinot starptautisko sadarbību negodīgu un maldinošu mārketinga darbību novēršanā). 2007.gada martā PTAC piedalījās ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network) konferencē, kas norisinājās Polijā, Krakovā. Konferences 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 valstu sadarbība

2005. gada 16. jūnijā starp **Baltijas valstu tirgus uzraudzības un patērētāju tiesību aizsardzības iestādēm** noslēgtā sadarbības līguma ietvaros organizēts savstarpējs projekts bērnu preču drošuma jomā. 2006. gadā Latvijā tika testēti 3 bērnu velosipēdi, kuru testēšanas rezultāti parādīja, ka neviens no tiem neatbilda noteiktajām prasībām un bija uzskatāmi par nedrošiem – rada savainošanās, saindēšanās risku. Šo preču tirdzniecība tika apturēta, apzināta izplatīšanas un ievietošanas tirgū ķēde. Rezultātā tika ierosinātas administratīvās lietas, uzlikti administratīvie sodi par šādu preču tirdzniecību, veikta preču atsauksana no patērētājiem, 99 bīstamās preces tika iznīcinātas un 251 bīstamā prece tika izvesta ārpus Latvijas un nogādāta importētājam.

2006. gada maijā tika noslēgts sadarbības līgums starp Latvijas PTAC, Lietuvas Patērētāju padomi un Igaunijas Patērētāju aizsardzības padomi par sadarbību, ieviešot ES Regulu par administratīvo sadarbību starp patērētāju tiesību aizsardzības iestādēm. Šī līguma ietvaros paredzēts sadarbīties, lai efektīvāk novērstu dažādus ES direktīvu noteikumu pārkāpumus, īpaši saistībā ar patērētāju ekonomiskām interesēm.

Eiropas valstu preču drošuma uzraudzības tīkla un savstarpējā projekta „*Labākā prakse patēriņa preču tirgus uzraudzības veicināšanai vispārējās preču drošuma direktīvas ietvaros*” tika apkopota un nosūtīta informācija par nacionālo tirgus uzraudzības likumdošanu, stratēģiju, procesiem, procedūrām, publikācijām un

šo informāciju iesniegušas projekta vadības grupai. Minētā informācija tiek apkopota un sagatavota ievietošanai vienotā dokumentā- rokasgrāmatā. Eiropas Savienības dalībvalstu projekta dalībniekiem būs iespēja apzināt ne tikai citu valstu nacionālās tirgus uzraudzības īpatnības, problēmas un to risinājumi un pieņemtie lēmumi, bet arī sniegs savstarpēju iespēju sadarboties vienotā tirgū, tādējādi optimizējot preču uzraudzības sistēmu un veicinot uzraudzības amatpersonu vienotu pieeju Eiropas Savienības kopējā tirgū.

2007.gadā notiks sadarbības partneru tikšanās, kuras laikā tiks risināti jautājumi par kopējiem sadarbības projektiem.

Baltijas jūras reģiona sadarbības tīkls

2006. gadā Latvija kā viena no **Baltijas jūras reģiona sadarbības valstīm** aktīvi piedalījās tīkla sanāsmēs par tirgus uzraudzības jautājumiem, kā arī iesaistījās kopējā projektā par preču drošumu. Tika izvēlētas 6 funkcionālās elektriskās rotaļlietas ar transformatoriem un nosūtītas drošuma pārbaudei laboratorijai Vācijā. Preču tirdzniecība tika apturēta, jo tās pārbaudes rezultātā tika atzītas par neatbilstošām normatīvo aktu prasībām, tā kā tika konstatēta adapteru neatbilstība un tika ierosinātas administratīvās lietas par neatbilstošu preču tirdzniecību

5. Patērētāju tiesību aizsardzības centra personāls

Sakarā ar iesāktu PTAC reorganizāciju 2006. gadā tika veikts liels darbs personāla atlases jomā, kas gan ne vienmēr vainagojās panākumiem. Vajadzīgos speciālistus nebija viegli ieinteresēt un arī atrast, jo darbs PTAC prasa specifiskas zināšanas. Tomēr vienotās darba samaksas ieviešana valsts pārvaldē ir devusi pamatotas cerības piesaistīt zinošus un profesionālus nākamās kolēģus.

Par iestādes esošā personāla lojalitāti liecina to darbinieku lielais īpatsvars, kuri PTAC strādā no tā dibināšanas dienas – tādu ir apmēram 19 procenti no tagadējā darbinieku skaita.

Pozitīvi vērtējams arī tas, ka darbinieki neapstājas pie sasniegtā izglītības līmeņa, bet turpina mācības maģistrantūrā vai otrajā augstākajā mācību iestādē. 2006.gadā tādu bija aptuveni 13 procenti no visa kolektīva.

Arvien plašākas kļūst arī iespējas apmeklēt dažādus Eiropas Komisijas, Eiropas patērētāju informēšanas centru, Starptautiskā patērētāju uzraudzības iestāžu tīkla (ICPEN) un citu organizāciju rīkotos seminārus ārzemēs, lai padziļināti iegūtu informāciju par jaunumiem un pieredzi patērētāju tiesību aizsardzības jomā.

6. Komunikācija ar sabiedrību

6.1. Pasākumi, kas veikti sabiedrības informēšanai un izglītošanai

Viens no PTAC pamatuzdevumiem un darbības mērķiem ir informēts patērētājs, kas spēj izdarīt uz informāciju balstītu izvēli, kā arī zina savas tiesības un var

patstāvīgi rīkoties gadījumos, kad ir radusies problēmsituācija vai arī patērētāju tiesību pārkāpums. Jāatzīst, ka ļoti svarīga ir visu mērķa grupu, kas ir iesaistītas tirgus uzraudzības procesā informētība un savu tiesību un pienākumu apzināšanās gan patērētāju, gan uzņēmēju. Tādēļ būtiski PTAC informēšanas aktivitātes izvērst vairākos virzienos, tādēļ tiek izmantotas dažādas metodes – gan ziņojumu izsūtīšana plašsaziņas līdzekļiem, gan nodrošināta iespēja plašsaziņas līdzekļu pārstāvjiem iegūt visu interesējošo un nepieciešamo informāciju, gan PTAC darbinieku piedalīšanās dažādos informatīvos pasākumos – preses konferencēs, apaļajos galdos, kā arī publiskajās debatēs un diskusijās. Tādējādi 2006. gadā PTAC ir izdevies sabiedrības dienas kārtībā ievirzīt daudzus aktuālus jautājumus, kas raisījis arī tālākas diskusijas nozarēs kā:

- ✓ Preču drošums – publiskotā informācija par nedrošām precēm.
- ✓ Patēriņa kreditēšanas līgumi un tajos nekorekti norādītā informācija par procentu likmēm, kā arī iekļautie netaisnīgie līguma noteikumi;
- ✓ Nekustamo īpašumu iegādes un apsaimniekošanas līgumi, tajos iekļautā attiecībā pret patērētāju nekorektā informācija, tāpat arī būvniecības kvalitāte.

Augstākminētie jautājumi, kā netaisnīgi līguma noteikumi, veicot finanšu pakalpojumus, kā arī slēdzot līgumus par nekustamā īpašuma iegādi, skar daudzu patērētāju ekonomiskās intereses lielā finansiālā apmērā. Par šiem jautājumiem bija un vēl aizvien ir novērojama liela plašsaziņas līdzekļu interese un liels publikāciju skaits, kas dod pamatu cerēt, ka tādējādi tiek sasniegtas visas mērķa auditorijas. Tā, piemēram, gan pēc patēriņa kreditēšanas līgumu izvērtēšanas projekta, gan arī pēc nekustamo īpašumu apsaimniekošanas līgumu izvērtēšanas projekta rezultātu publiskošanas būtiski palielinājās sūdzību skaits tieši šajās jomās.

Tāpat PTAC 2006. gadā izveidojās produktīva sadarbība ar dažādiem TV un radio raidījumiem, piemēram, LTV 7 „Rīts” krievu val., Latvijas Radio 4 raidījumu „Doma laukums”, Latvijas Radio raidījumu „Kā labāk dzīvot?” u.c., kuru tiešraidēs ir piedalījušies PTAC darbinieki.

Kā jau augstāk minēts, būtisks informēšanas darbs tiek veikts, konsultējot patērētājus gan telefoniski, gan arī atbildot uz elektroniski saņemtiem jautājumiem. Diemžēl jāatzīst, ka pieprasījums pēc šādas informācijas pārsniedz to daudzumu, ko PTAC ar pašreizējo kapacitāti spēj nodrošināt, jo tiek saņemti patērētāju neapmierinātības signāli par vienmēr aizņemto tālruni.

6.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa izzināšanai

2006.gadā pēc PTAC pasūtījuma SIA „Dataserviss” ir veicis divas socioloģiskās aptaujas sabiedrības viedokļa izzināšanai:

- ✓ „Patērētāju informētības līmenis par patērētāju tiesībām”, kuras ietvaros tika aptaujāti 1059 Latvijas iedzīvotāji,
- ✓ „Uzņēmēju informētības līmenis par patērētāju tiesībām”, kuras ietvaros tika aptaujāti 100 uzņēmēji.

Patērētāju aptauja

Patērētāju aptaujas mērķis bija noskaidrot patērētāju zināšanas un gatavību reaģēt un rīkoties dažādās situācijās, kad ir noticis patērētāju tiesību pārkāpums. Tāpat

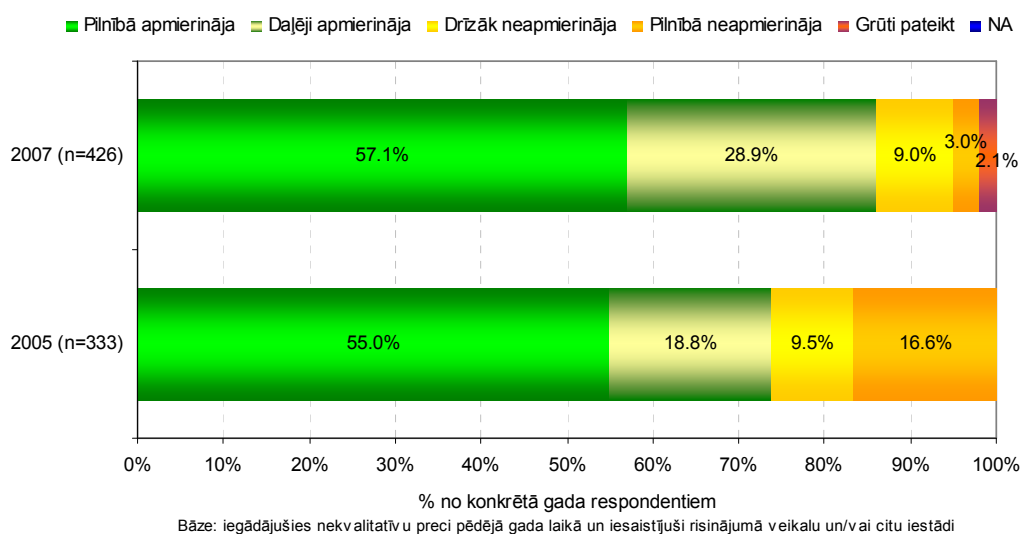
pētījumā tika rastas atbildes uz jautājumiem, cik daudz un bieži patērētāji sastapušies ar:

- līguma noteikumiem neatbilstošām precēm;
- līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem;
- netaisnīgiem līguma noteikumiem;
- nedrošām precēm un pakalpojumiem.

Līguma noteikumiem neatbilstošas preces

40% Latvijas iedzīvotāju sastapušies ar pēc viņu domām nekvalitatīvu preci, taču tas nenozīmē, ka visas preces ir bijušas līguma noteikumiem neatbilstošas. Kā parāda gan aptaujas dati, gan arī PTAC statistika, visvairāk patērētāji iegādājušies nekvalitatīvus apavus, elektropreces, tāpat būvmateriālus, būvizrādījumus un auto rezerves daļas.

Pozitīva tendence novērojama rādītājos, kas saistās ar problēmsituāciju risināšanas veidiem – aizvien vairāk iedzīvotāju ir informēti un zina procedūru, kā jārikojas pretenziju gadījumos, jo 68% gadījumu patērētāji uzreiz vēršas tirdzniecības vietā un mēģina risināt problēmu, aizvien biežāk veidojot konstruktīvu dialogu un vienoties par kompromisu ar pārdevēju, saņemot pozitīvu un auglīgu risinājumu. Par konstruktīvu risinājumu, kas pilnīgi vai daļēji apmierinājis patērētāju izdevies vairāk kā 85 % iedzīvotāju, salīdzinoši ar 2005. gadu par 14 % vairāk.



Tāpat vēl aizvien manāma tendence, ka patērētāji cenšas risināt problēmas, kas saistītas ar vērtīgām un dārgām precēm, jo meklē risinājumu, iesaistot pārdevējus vai arī citas iestādes visbiežāk saistībā ar līguma noteikumiem neatbilstošiem būvmateriāliem, mobilajiem telefoniem, kā arī elektroprecēm.

Līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumi

Gandrīz 35 % iedzīvotāju ir saskārušies ar nekvalitatīvu pakalpojumu, visvairāk ir saņemti nekvalitatīvi sadzīves, interneta, autoservisa un būvniecības pakalpojumi.

Netaisnīgi līguma noteikumi

Ar netaisnīgiem līguma noteikumiem sastapušies 8,7 % iedzīvotāju, tomēr vairāk kā 90% procentu aptaujāto iedzīvotājiem nav atbildes par to vai viņi ir sastapušies ar netaisnīgiem līguma noteikumiem. Tas nozīmē, ka iedzīvotāji, slēdzot līguma noteikumus, nespēj atpazīt netaisnīgus līguma noteikumus, kas viņiem turpmāk varētu sagādāt diezgan smagas ekonomiskas sekas, piemēram, nesamērīgi augsti līgumsodi, strīdu izskatīšana tikai šķīrējtiesā.

No iedzīvotājiem, kas sastapušies ar netaisnīgiem līguma noteikumiem, visvairāk ar tiem saskārušies slēdzot elektronisko sakaru pakalpojumu un kredītēšanas līgumus.

Tāpat bažas rada iedzīvotāju rīcība, gadījumā ja tie līgumos ir pamanījuši netaisnīgus noteikumus. Vairāk kā 30% no iedzīvotājiem, kas līgumos sastapušies ar netaisnīgiem līguma noteikumiem, šo līgumu ir parakstījuši, jo nav bijis iespējams to mainīt. Tas nozīmē, ka uzņēmēji nereaģē un nav gatavi šos netaisnīgos līguma noteikumus izslēgt pēc patērētāju pieprasījuma.

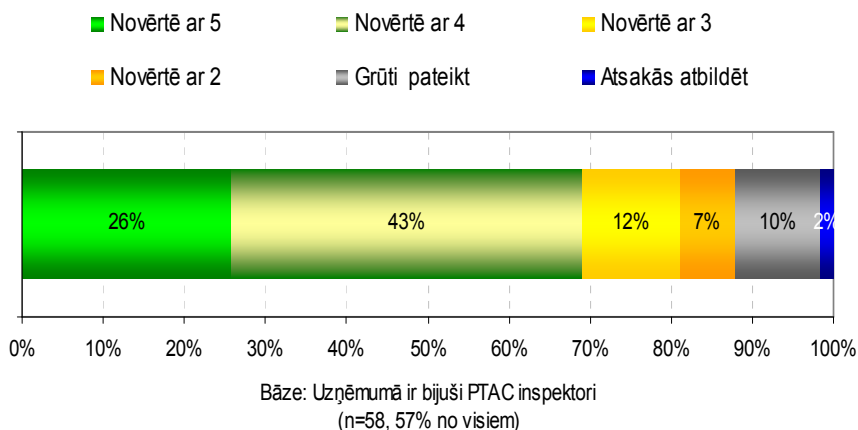
Uzņēmēju aptauja

Vienlīdz svarīgi patērētāju viedokļa izziņai ir arī uzņēmēju viedokļa un zināšanu līmeņa noskaidrošana, tādēļ tika veikta socioloģiskā aptaujā, kurā tika apzināts 100 uzņēmumu pārstāvju viedokļi. Aptaujas mērķis bija noskaidrots uzņēmēju viedokli par:

- Saskarsmi ar PTAC inspektoriem
- Informētību un zināšanām par normatīvajiem aktiem
- Interesi par iesaistīšanos PTAC rīkotos semināros un citās aktivitātēs

Pozitīvs rādītājs ir tas, ka lielākā daļa uzņēmēju, kas ir saskārušies PTAC inspektoriem, to vērtē pozitīvi (41%).

Pietiekami augstu tiek vērtēta arī inspektoru profesionalitāte - vairāk kā puse aptaujāto, inspektoru kompetenci ir novērtējuši kā teicamu vai labu.



Tāpat pozitīvi ir tas, ka uzņēmēji atzīst, ka pēc inspektoru vizītes, viņi jūtas ziņošāki un izglītotāki pat patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem.

Galvenie secinājumi pēc uzņēmēju aptaujas ir sekojoši:

- Uzņēmēji savas zināšanas vērtē ar atzīmi 3 (5 ballu sistēmā), turklāt tie uzņēmēji, pie kuriem ir bijuši PTAC inspektori savas zināšanas vērtē augstāk.
- Uzņēmēju viedoklis par saskarsmi ar PTAC – drīzāk pozitīvs.
- Nepieciešams uzlabot māku konstruktīvi runāt par klientiem nepatīkamiem jautājumiem, kā arī pārkāpuma gadījumā tā, lai nerastos aizvainojuma iespaids, kas uzlabotu PTAC vērtējumu uzņēmēju vidū.
- Inspektora vizītes ir palielinājusi vēlmi vai aktualizējusi nepieciešamību pēc informācijas, tādēļ šie uzņēmēji atzīst par ļoti nepieciešamām PTAC aktivitātes uzņēmēju informēšanai par normatīvo aktu aktualitātēm.

6.3. Sadarbība ar nevalstiskām organizācijām

Kā rāda daudzu valstu pieredze, nevalstiskās organizācijas ir svarīgs stūrakmens efektīvas patērētāju aizsardzības nodrošināšanai. Patērētāju tiesību aizsardzības nevalstiskās organizācijas Latvijā ir veidošanās un attīstības procesā. 2006. gadā pirmo reizi tika rasta iespēja patērētāju tiesību aizsardzības projektu līdzfinansēšanai (sīkāku informāciju skatīt 3.5.sadaļā).

PTAC 2006. gadā uzsāka un turpināja sadarbību ar dažādām uzņēmējdarbības sfēru pārstāvošām organizācijām – Latvijas Komerbanku asociāciju, Līzinga devēju asociāciju, Latvijas Nekustamo īpašumu projektu attīstītāju asociāciju, Tūrisma aģentu asociāciju, aicinot minētās organizācijas uz diskusiju par nozarē nesakārtotiem jautājumiem, kas skar patērētāju tiesību aizsardzību. PTAC realizētie patēriņa kreditēšanas līgumu, nekustamo īpašumu iegādes un apsaimniekošanas līgumu, kā arī komplekso tūrisma pakalpojumu līgumu izvērtēšanas projekti noslēdzās ar apaļā galda diskusijām, uz kurām PTAC aicināja šo uzņēmējdarbības jomu pārstāvjus, lai apspriestu, diskutētu, kā arī nozares uzņēmumiem izskaidrotu attiecīgo normatīvo aktu interpretāciju, lai turpmāk ar patērētājiem tiktu slēgti līgumi, kuros ievēroti visi patērētāju tiesību aizsardzības principi.

2007. gada 4. septembrī 14 lielākās līzinga devēju kompānijas parakstīja Labas prakses kodeksu. Labas prakses kodeksa galvenais mērķis ir vienot līzinga kompānijas, lai tās rīkotos atbildīgi pret patērētājiem, atbalstot atklātu biznesu, kā arī garantējot godīgumu un korektumu attiecībā pret klientiem. Tā ir sava veida līzinga kompāniju apņemšanās izturēties pret patērētāju godīgi, atbildīgi un ētiski, sekojot ētikas principiem.

6.4. Patērētāju tiesību aizsardzības konsultatīvā padome

Lai nostiprinātu sadarbību ar nevalstisko sektoru PTAC izveidoja Patērētāju tiesību aizsardzības konsultatīvo padomi, kuras pirmā sēde notika 2006. gada novembrī.

Konsultatīvās padomes mērķis ir veicināt patērētāju aizsardzības politikas attīstību un patērētāju tiesību aizsardzības līmeņa paaugstināšanos, nodrošinot un veicinot dialogu un informācijas apmaiņu patērētāju tiesību aizsardzības jomā starp

valsts institūcijām, patērētāju tiesību aizsardzības un uzņēmēju biedrībām un nodibinājumiem.

Padomes funkcijas un tiesībās ietilpst normatīvo aktu projektu, kas saistīti ar patērētāju tiesību aizsardzību, izvērtēšana, priekšlikumu sagatavošana patērētāju aizsardzības un tirgus uzraudzības prioritātēm, patērētāju tiesību aizsardzības politikas ilgtermiņa attīstībai, kā arī ieteicamiem patērētāju problēmu risinājumiem; Konsultatīvās padomes darbību regulē nolikums, un tās priekšsēdētājs ir PTAC direktors. Padomes sēdēm jāsasauca ne retāk kā divas reizes gadā.

Uz pirmo Konsultatīvās padomes sēdi bija ieradušies gan patērētāju tiesību aizsardzības organizāciju pārstāvji, gan uzņēmējdarbības sektora pārstāvji no Reklāmas asociācijas un Latvijas Komerčbanku asociācijas.

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

7. Plāni nākamajam gadam

7.1. Nākamā gada prioritātes

Patērētāju tiesību uzraudzībā:

- Patērētāju tiesību uzraudzības veikšana, patērētājam slēdzot līgumu ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju, īpaši:
 - ✓ distances līgumu slēgšana – katalogi, elektroniskā tirdzniecība u.c.;
 - ✓ apdrošināšanas līgumu izvērtēšana;
 - ✓ līgumu par elektronisko sakaru pakalpojumiem izvērtēšana;
 - ✓ ražotāju, pārdevēju un pakalpojumu sniedzēju piedāvāto garantiju noteikumu pārbaude;
 - ✓ patērētāju kreditēšanas noteikumu ievērošanas uzraudzību;
 - ✓ Interneta mājas lapu pārbaudes;
 - ✓ patērētāju tiesības tūrisma jomā – tūrisma pakalpojumi, aviopasažieru tiesības;
 - ✓ izveidot efektīvu elektroniskās tirdzniecības uzraudzības sistēmu;
- pilnvērtīgi iesaistīties Eiropas Parlamenta un Padomes regulas 2006/2004/EK par sadarbību starp valsts iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā piemērošanā ar 2007.gadu, tādējādi veicinot pārrobežu pārkāpumu novēršanu.

Tirgus uzraudzībā:

- turpināt pilnveidot un attīstīt tirgus uzraudzību, pievēršot īpašu uzmanību preču un pakalpojumu drošumam, veicot regulāru preču testēšanu un korektīvo darbību veikšanu;
- uzsākt apkopot pieejamo informāciju par negadījumiem, kas saistīti ar preču izmantošanu vai pakalpojumu saņemšanu;
- pastiprināta uzmanība tiks pievērsta gada plānā noteiktajiem prioritārajiem darbības virzieniem - rotaļlietu un bērnu preču drošumam, elektropreču drošumam, individuāliem aizsardzības līdzekļiem, būvizstrādājumiem un riteņu transportlīdzekļiem;

- realizēt mērīšanas līdzekļu uzraudzību to lietošanas vietās, akcentējot šādus prioritāros virzienus:
 - ✓ pārtikas produktu ražošana un kontrole;
 - ✓ ārstniecības un medicīnas diagnostika;
 - ✓ energoresursu un ūdens resursu uzskaitē;
 - ✓ komercnorēķini;
 - ✓ darba, tehniskā un kustības drošība
- padziļināt mērīšanas līdzekļu tirgus izpēti un plānot pasākumus konkrētu mērīšanas līdzekļu grupu tirgus uzraudzībā, lai izvērtētu to atbilstību normatīvo aktu prasībām un samazinātu risku ievietot tirgū un nodot lietošanā reglamentētajām metroloģiskajām prasībām neatbilstošus mērīšanas līdzekļus, īpaši:
 - ✓ neautomātiskie svāri;
 - ✓ ūdens patēriņa skaitītāji;
- fāsēto preču satura daudzuma un tā apzīmējuma atbilstības kontrole to ražošanas uzņēmumos, tai skaitā prioritāri šādām preču grupām:
 - ✓ lakas, krāsas un šķīdinātāji;
 - ✓ alkoholiskie dzērieni;
 - ✓ piens un piena pārstrādes produkti.

Iestādes darba uzlabošanā:

- Lai nodrošinātu PTAC darba uzlabošanu, tiks turpināts darbs pie kvalitātes vadības sistēmas ieviešanas un uzlabošanas tirgus uzraudzības un reklāmas uzraudzības jomā, kā arī tiks uzsākta kvalitātes sistēmas ieviešana metroloģiskās uzraudzības jomā.
- Uzsākt regulāras iekšējo apmācību programmas PTAC darbiniekiem izstrādi, īpaši pievēršot uzmanību noteiktajām prioritātēm.
- Izveidot mehānismu efektīvai pieņemto lēmumu izpildes kontrolei;
- Uzsākt pastiprinātu sabiedrības informēšanu par pieņemtajiem lēmumiem, dodot iespēju vairāk patērētājiem gūt labumu no pieņemtajiem lēmumiem;
- Turpināt sadarbības uzlabošanu ar citām valsts institūcijām, lai veicinātu efektīvāku funkciju sadali, kā arī informācijas un pieredzes apmaiņu attiecīgajās jomās, piemēram, ar muitu, Valsts būvinspekciju un Sanitāro robežinspekciju.

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;
- Pilnveidot PTAC mājas lapu, tai skaitā sagatavojot informāciju angļu un krievu valodās.
- Izgatavot šādus informatīvus materiālus patērētājiem:
 - ✓ brošūras par aviopasažieru tiesībām;
- Sagatavot informācijas materiālus uzņēmējiem par:
 - ✓ Šķiltavu drošumu
 - ✓ Riteņu transportlīdzekļiem

Sadarbībā ar nevalstiskām organizācijām:

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

7.2. Starptautiskie projekti

- ✓ Turpināt tirgus uzraudzības rokasgrāmatas izstrādi, izmantojot ārvalstu ekspertu sniegtās rekomendācijas, kā arī rokasgrāmatas projekta izstrādi PROSAFE projektā “Labāka prakse, patēriņa preču drošuma tirgus uzraudzības uzlabošana Vispārējā preču drošuma direktīvas ietvaros”.
- ✓ Iesaistīties Eiropas Komisijas finansētā projektā par šķiltavu drošumu;
- ✓ Aktīvi sadarboties ar Baltijas valstu tirgus uzraudzības iestādēm – Igaunijas Patērētāju tiesību aizsardzības padomi, Igaunijas Tehnisko inspekciju un Lietuvas Nepārtikas preču inspekciju 2005.gadā noslēgtā līguma ietvaros, veicot kopīgus testus un apmainoties ar informāciju preču drošuma jomā.
- ✓ Aktīvāk iesaistīties dažādu starptautisko organizāciju kopējās aktivitātēs, it īpaši ICPEN, PROSAFE, tādējādi ar mazākiem resursiem sasniedzot labākus rezultātus patērētāju tiesību uzraudzībā.
- ✓ Veikt kopējus pasākumus sadarbības līguma ES Regulas 2006/2004 piemērošanā ar Igaunijas Patērētāju tiesību aizsardzības padomi un Lietuvas Patērētāju padomi.