



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

GADA PĀRSKATS 2019



Saturs

1. Pamatinformācija	1
1.1. Iestādes juridiskais statuss.....	1
1.2. Politikas jomas un darbības jomas	1
1.3. PTAC darbības virzieni un pārskata gada galvenās prioritātes.....	2
2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti	4
2.1. Valsts budžeta finansējums un tā izlietojums	4
2.2. Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu izlietojuma efektivitātes izvērtējums	5
2.3. Jaunās politikas iniciatīvas	6
2.4. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām.....	6
3. Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība	7
3.1. 2019. gadā īstenotie uzraudzības projekti	7
3.2. Būtiskākās lietas un sasniegumi	14
4. Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība	18
4.1. Prioritāro jomu uzraudzība.....	19
5. Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju un juridisku personu konsultēšana	31
5.1. Iesniegumu izskatīšana un strīdu risināšana.....	32
5.2. Strīdu risināšana Komisijā	34
5.4. Citi ārpusstiesas strīdu risinātāji un to uzraudzība.....	38
5.5. Patērētāju sūdzību izskatīšana finanšu pakalpojumu jomā	38
6. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs Latvijā	39
7. Personāls	41
8. Komunikācija ar sabiedrību	42
9. PTAC darbības virzieni un uzdevumi 2020. gadā	44
10. PTAC darbības stratēģijas 2017.-2019.gada izpilde.....	46



Cienījamais lasītāj!

Mūsdienās ikvienas patērētāju institūcijas stiprums un varēšana ir mērāma tajā, cik tā spēj tikt līdzī straujajai dažādu preču un pakalpojumu attīstībai, patērētāju uzvedības un iepirkšanās ieradumu maiņai, kā arī visiem citiem faktoriem, kas veido globālā tirgus ekosistēmu. Arī mums, Patērētāju tiesību aizsardzības centram, ir jābūt gatavam bieži vien ielēkt jaunos, ne tik labi pazīstamos ūdeņos, jo ik gadu klāt nāk kāda jauna funkcija, kāds jauns tirgus, kā arī jāattīsta kāda jauna metodoloģija. Arī 2019. gads nebija izņēmums.

Pagājušais gads PTAC, tāpat kā visai valstij kopumā, ir pagājis strādājot un sniedzot savu ieguldījumu finanšu sistēmas “kapitālā remonta” īstenošanā, kas tika uzsākts pēc *Moneyval* ziņojuma par Latviju publiskošanas un Finanšu darījumu darba grupas (FATF) 2018.gada rudenī (oktobrī) atjaunotajām rekomendācijām pasaules finanšu sistēmas aizsardzībai pret noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizāciju, terorisma finansēšanu un masu iznīcināšanas ieroču izplatīšanas finansēšanu. PTAC sniedza savu ieguldījumu, uzraugot patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzējus un parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzējus, attiecībā uz noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas, terorisma un proliferācijas novēršanu, tai skaitā pārbaudot kā tie izpilda starptautiskajās un nacionālajās sankcijās noteiktos finanšu un civiltiesiskos ierobežojumus. Mums izdevās panākt, ka faktiski visi komersanti pakāpeniski ieviesa un būtiski uzlaboja savas iekšējās kontroles sistēmas šo risku identificēšanai.

2019. gadā arī stājās spēkā vairāki patērētāju kreditēšanu ierobežojoši Patērētāju tiesību

aizsardzības likuma grozījumi, kas, cerams, nākotnē veicinās atbildīgāku aizņemšanos, kā arī saruks to patērētāju skaits, kuri nonākuši kredītu atmaksas grūtībās – komersantiem jāievieš stingras maksātspējas izvērtēšanas procedūras, jāizmanto ticama informācija, kā arī jāpiemēro samērīgas kreditēšanas izmaksas. Pagājušais bija arī trešais gads, kad turpinājām īstenot patērētāju informēšanas kampaņu “Sauc lietas īstajos vārdos! Parads.lv”, lai patērētāji patiešām spētu atšķirt dažādus kreditēšanas produktus un izvērtēt, kādi kreditēšanas produkti ir viņiem piemērotākie, un, vai tos var un vajag izmantot. Cerams, ka patērētāju kreditēšanas reklāmas ierobežojumi mazinās patērētāju bezatbildīgu aizņemšanos, uzķeroties uz pievilcīgiem bezmaksas piedāvājumiem.

Vēl viena būtiska joma, kurā ir notikušas sistēmiskas pārmaiņas ir kompleksie tūrisma pakalpojumi - ir izveidota jauna sistēma, lai patērētājs būtu aizsargāts arī gadījumos, kad tūrisma operators kļūst maksātnespējīgs. Diemžēl nācās arī piedzīvot pirmo tūrisma pakalpojumu sniedzēja maksātnespējas gadījumu, tomēr izdevās atgriezt samaksāto naudu visiem cietušajiem patērētājiem.

Man prieks, ka preču un pakalpojuma drošuma jomā esam kļuvuši par sava veida līderiem Baltijas valstu reģionā gan preču un pakalpojumu uzraudzības pieejas ziņā, gan sadarbībā ar muitu, kad potenciāli nedrošas preces tiek identificētas jau importa brīdī. Mums izdodas sekmīgi realizēt “Konsultē vispirms” principu – visos gadījumos, kad esam konstatējuši preču vai pakalpojumu neatbilstības, komersanti piekrit veikt labprātīgās darbības šo pārkāpumu novēršanai. Papildus tagad raugāties ne tikai uz preču un pakalpojumu drošuma aspektiem, bet arī vērtējam to energoefektivitāti un ilgtspējību, tā kā klimata pārmaiņas prasa aktīvu rīcību, kā arī redzam, ka tas kļūst svarīgāk arī patērētājiem.

Visbeidzot, man ir liels prieks par saviem darbiniekiem, kuri ir dedzīgi un spēj ļoti ātri apgūt jaunas zināšanas, lai ar pilnu jaudu varētu veikt uzraudzību un aizsargāt patērētājus visās tajās jaunajās jomās, kas ir izaicinājumi gan patērētājiem, gan patērētāju aizsardzības institūcijām!

Patiesā cienā,
Baiba Vītoliņa
Patērētāju tiesību aizsardzības
centra direktore

Saīsinājumi

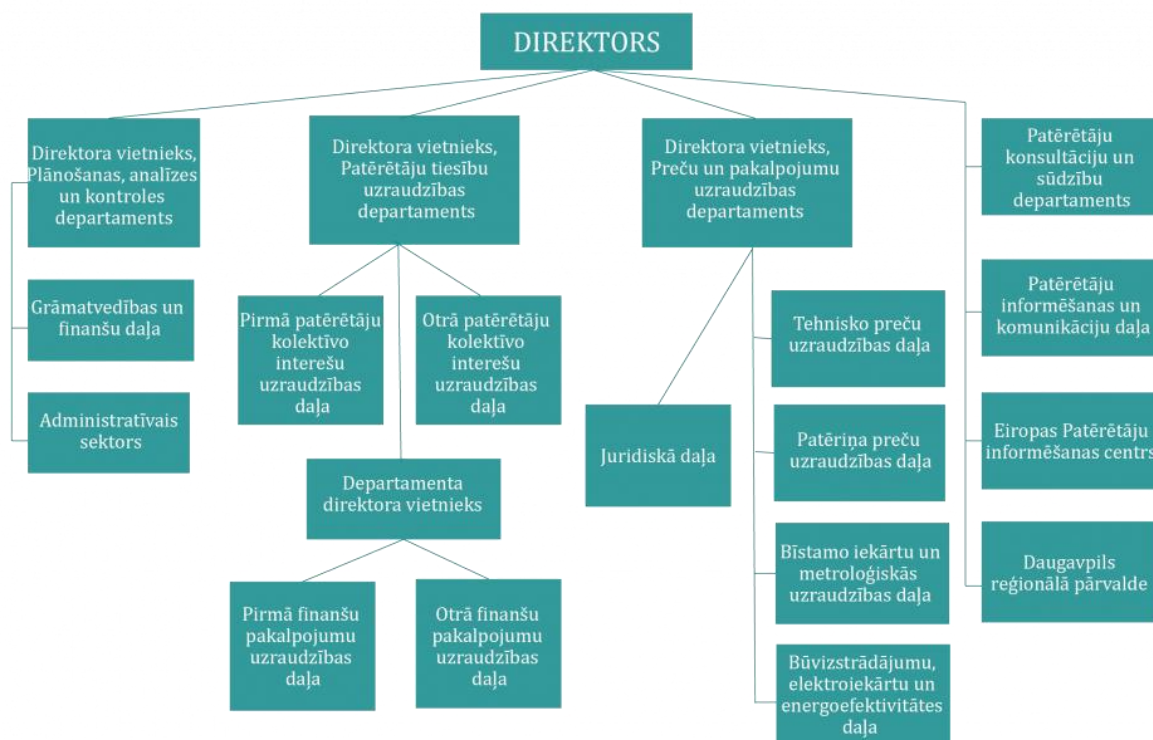
Saīsinājums	Skaidrojums
ADCO	Administratīvās sadarbības darba grupas starp ES dalībvalstu uzraudzības iestādēm
BIR	Bīstamo iekārtu reģistrs
BVKB	Būvniecības valsts kontroles birojs
ECC Latvia	Eiropas Patērētāju informēšanas centrs Latvijā
ECC-Net	Eiropas Patērētāju centru tīkls
EK	Eiropas Komisija
EM	Ekonomikas ministrija
ES	Eiropas Savienība
ICPEN	Starptautiskais Patērētāju tiesību uzraudzības iestāžu tīkls
LAPK	Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodekss
MK	Ministru kabinets
PROSAFE	Preču drošuma uzraudzības iestāžu tīkls
PTAC	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
PTAL	Patērētāju tiesību aizsardzības likums
RAPEX	ES Ātrās informācijas apmaiņas sistēma par nepārtikas preču un pakalpojumu drošumu
REĢISTRIS	Gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistrs
TATO	Tūrisma aģentu un operatoru datubāze
VID	Valsts ieņēmumu dienests
REACH regula	Eiropas Parlamenta un Padomes regula (EK) Nr.1907/2006 (2006.gada 18.decembris), kas attiecas uz ķīmikāliju reģistrēšanu, vērtēšanu, licencēšanu un ierobežošanu
NILLTPFN	Noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas, terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas
NVO	Nevalstiskās organizācijas

1. Pamatinformācija

1.1. Iestādes juridiskais statuss

PTAC ir tiešās pārvaldes iestāde EM padotībā, kas tiek realizēta pārraudzības formā. PTAC darbības mērķis ir efektīvas patērētāju tiesību un interešu aizsardzības nodrošināšana. PTAC tika izveidots 1998. gadā uz Tirdzniecības un pakalpojumu kontroles centra bāzes, un tas darbojas saskaņā ar PTAL, MK 2006. gada 1. augusta noteikumiem Nr.632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums”, kā arī citiem likumiem un MK noteikumiem. PTAC kopš 2013. gada augusta atrodas Rīgā, Brīvības ielā 55 un reģionālā pārvalde Daugavpilī, Rīgas ielā 54, kas nodrošina Zvana centra funkciju. PTAC darbu organizē un vada direktors, kurš ir atbildīgs par visu iestādei uzticēto funkciju izpildi. PTAC direktors pilda Valsts pārvaldes iekārtas likumā noteiktās tiešās pārvaldes iestādes vadītāja funkcijas, kā arī nosaka struktūru, katras struktūrvienības funkcijas un padotību.

1. att. PTAC struktūra 2019. gadā



1.2. Politikas jomas un darbības jomas

PTAC nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības likuma, Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma, Preču un pakalpojumu drošuma likuma, Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma, Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas likuma, kā arī citu likumu un MK noteikumu, kas reglamentē patērētāju tiesības vai preču atbilstību, ievērošanu Latvijā. Galvenie PTAC darbības mērķi ir īstenot patērētāju tiesību un interešu aizsardzību, kā arī nodrošināt labvēlīgu uzņēmējdarbības vidi un godīgu konkurenci. Lai nodrošinātu uzticēto funkciju izpildi, galvenie PTAC darbības virzieni ir:

- Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība;
- Bīstamo iekārtu tehniskā uzraudzība;
- Metroloģiskā uzraudzība;

- Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana;
- Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība;
- Nebanku kredītu devēju un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības licencēšana un uzraudzība;
- Kredītu starpnieku un kredītu starpnieku pārstāvju reģistrēšanu un uzraudzība;
- Noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas novēršanas un terorisma finansēšanas apkarošanas regulējuma uzraudzība;
- Tūrisma pakalpojumu sniedzēju licencēšana, reģistrēšana un uzraudzība;
- Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana;
- Eiropas Patērētāju informēšanas centra darbība.

1.3. PTAC darbības virzieni un pārskata gada galvenās prioritātes

Lai nodrošinātu augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni, PTAC 2019. gadā izvirzīja **šādas prioritātes:**

- Turpināt Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darba stiprināšanu, lai palielinātu pušu uzticību lēmumam par strīdu izskatīšanu un to lietu skaitu, kurās tiek panākts izlīgums;
- Turpināt nodrošināt “Konsultē vispirms” principa iedzīvināšanu;
- Nodrošināt efektīvu preču un pakalpojumu uzraudzību, nosakot šādas prioritārās jomas:
 - bērniem drošu preču uzraudzība (rotaļlietas, uz velosipēdiem stiprināmie bērnu sēdekļi, žaļūzijas);
 - izklaides pakalpojumu drošums (piedzīvojuma parki (virvju atrakcijas), batuti; kartingi);
 - būvizstrādājumu uzraudzība būvlaukumos (brūģis; elastīgās flīžu līmes; būvizstrādājumi, kas ietekmē būves stiprību, stabilitāti un ugunsdrošību, logi un durvis);
 - elektropreču tirgus uzraudzība (LED gaismekļi un lādētāji);
 - energomarķējuma un ekodizaina tirgus uzraudzība ar preču paraugu testēšanu;
 - mašīnbūves nozares iekārtu drošuma un atbilstības uzraudzība ar preču paraugu testēšanu (traktortehnika sadarbībā ar VTUA; urbmašīnas (ES projekts); žiro skūteri (hoverboard));
 - sprādzienbīstamu iekārtu uzraudzība (SNG baloni; SNG balonu tirdzniecības vietu reģistra uzturēšana; gāzes iekārtas – gāzes plītis un telpu sildītāji);
 - radio un telekomunikāciju galiekārtu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts ar preču paraugu testēšanu (RLAN iekārtas (ADCO projekts); bezvadu durvju zvani);
 - mājtsaimniecības iekārtas ar WIFI vadību (sadarbība ar VASES);
 - cenu norādīšana pakalpojumu sniegšanas vietās;
 - “CE” liftu uzraudzība (projekts, tai skaitā ES uzraudzības iestāžu kopprojekts);
 - kravas celtņu un cilvēku celšanai paredzēto pacelēju uzraudzības projekts;
 - neautomātisko svaru tirgus uzraudzība ar preču paraugu testēšanu (projekts);
 - alkometru uzraudzība lietošanā valsts kontrolei pakļautajās jomās;
 - fasēto preču kontrole gāzēto bezalkoholisko dzērienu ražošanas, izplatīšanas un importēšanas uzņēmumos un ar ‘e’ zīmi marķēto fasēto preču kontrole ražošanas un importēšanas uzņēmumos.
- Nodrošināt efektīvu patērētāju tiesību uzraudzību, ņemot vērā jaunus tirgus apstākļus, kā arī atbalstu komersantiem, īpaši prioritārajās jomās:
 - patērētāju maksātspējas izvērtēšana patērētāju kreditēšanas jomā;
 - komercprakses uzraudzība ceļojumu apdrošināšanas jomā;

- pirmsskolas izglītības iestāžu sniegto pakalpojumu līgumu noteikumu un komercprakses uzraudzība;
- informatīva materiāla izstrāde tūrisma pakalpojumu sniedzējiem un pirmslīguma informācijas un līguma noteikumu atbilstības normatīvajiem aktiem uzraudzība;
- situācijas izpēte un uzraudzības veikšana elektroniskajā vidē attiecībā uz piedāvājumiem iegādāties preces un pakalpojumus sociālajos tīklos;
- situācijas izpēte un uzraudzība par “influenceru” mārketingu sociālajos tīklos, ieteikumu izstrādāšana;
- noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizēšanas un terorisma finansēšanas risku apzināšana kredītu devēju un parādu atguvēju iekšējās kontroles procedūru atbilstības uzraudzība.

2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti

2.1. Valsts budžeta finansējums un tā izlietojums

1.tabula Finansējuma izlietojums

Nr.p.k.	Finansiālie rādītāji	2018. gada faktiskā izpilde (EUR)	2019. gadā		
			Apstiprināts likumā (EUR)	Likumā ar izmaiņām (EUR)	Faktiskā izpilde (EUR)
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	2 747 984	3 013 259	3 104 468	3 040 922
1.1.	dotācijas	2 741 408	3 013 259	3 087 933	3 024 387
1.2.	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	-	-	-	-
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība	-	-	14 245	14 245
1.4.	ziedojumi un dāvinājumi	-	-	-	-
1.5.	Uzturēšanas izdevumu transferti	6 576	-	2 290	2 290
2.	Izdevumi (kopā)	2 747 984	3 013 259	3 104 468	3 036 948
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā)	2 729 234	2 972 909	3 091 839	3 026 476
2.1.1.	kārtējie izdevumi	2 722 658	2 972 909	2 928 235	2 862 873
2.1.3.	subsīdijas, dotācijas un sociālie pabalsti	-	-	161 314	161 313
2.1.4.	Kārtējie maksājumi Eiropas Kopienas budžetā un starptautiskā sadarbība	-	-	-	-
2.1.5.	uzturēšanas izdevumu transferti	6 576	-	2 290	2 290
2.2.	izdevumi kapitālieguldījumiem	18 750	40 350	12 629	10 472

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

2. tabula PTAC 2019. gada rezultatīvo rādītāju izpilde

Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2019. gadā plānotais	2019. gada izpilde
Īstenoti preču vai pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekti (projektu skaits)	8	8
Īstenoti bīstamo iekārtu uzraudzības projekti (projektu skaits)	1	2
Īstenoti valsts metroloģiskās uzraudzības projekti (projektu skaits)	2	1
Veikta tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas vietu pārbaude (skaits)	945	1 004
Veikta fasēto preču kontrole uzņēmumos (pārbaužu skaits)	50	50
Veikta bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaude (pārbaužu skaits)	85	86
Veikta mērīšanas līdzekļu pārbaude (pārbaužu skaits)	70	70
Veikta prioritāro jomu drošuma un atbilstības novērtēšanas projektu preču testēšana un ekspertu piesaiste (ekspertīžu skaits)	150	151
Veiktas ekodizaina preču tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas vietu pārbaudes	50	53
Veiktas ekodizaina preču testēšana	5	12
Organizēti uzņēmēju informēšanas pasākumi (skaits)	1	1
Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (iesniegumu un sūdzību skaits)	1 800	4167
Sniegtas konsultācijas patērētājiem un juridiskām personām (konsultāciju skaits)	35 000	34 817
Izskatīto strīdu skaits Patērētāju strīdu izskatīšanas komisijā	150	133
Īstenoti patērētāju ekonomisko interešu aizsardzības projekti (projektu skaits)	8	8
Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomā (lietu skaits)	200	202
Patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība (licencēto komersantu skaits)	60	57

Ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība (licencēto komersantu skaits)	31	29
Sniegtas konsultācijas patērētājiem par viņu tiesībām pārrobežu darījumos ES	550	634
Izsniegtas licences tūrisma pakalpojumu sniedzējiem	300	287 (312)
Veiktas licencēto tūrisma pakalpojumu sniedzēju licences prasību ievērošanas pārbaudes	50	54
Uzturēta, pilnveidota un aktualizēta TATO datu bāze	1	1
Izskatītas patērētāju pārrobežu sūdzības ES	240	427

2019. gadā plānotie rezultatīvie rādītāji pārsvarā ir sasniegti vai pārsniegti. 2019. gadā nav sasniegts rezultatīvais rādītājs strīdu izskatīšanā Patērētāju strīdu risināšanas komisijā. Kā iemesli nesasniegšanai ir gan tas, ka mehānisms vēl nav pietiekami pazīstams patērētājiem, kā arī tas, ka efektīvi darbojas strīdus izskatīšana un risināšana vēl pirms lietas nodošanas komisijai. 2019. gadā PTAC tika saņemti 4167 iesniegumi, no tiem **2965 ir iesniegumi par strīdiem**, kur **1143 lietās jeb 39%** gadījumos tika atrisināti pirms virzīšanas uz Komisiju.

Būtiski ir pārsniegti rezultatīvie rādītāji saistībā ar patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšanu gan Latvijas, gan pārrobežu konsultāciju sniegšanā un sūdzību izskatīšanā.

2.3. Jaunās politikas iniciatīvas

2019. gadā PTAC īstenoja šādas jaunās politikas iniciatīvas:

1. No 2018.gada - Eiropas Padomes direktīvas pārņemšana tūrisma jomā un normatīvā regulējuma nodrošināšana attiecībā uz ekodizaina un energomarķējuma prasību ievērošanu – 226 000 EUR;
2. No 2017. gada oktobra – Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas risku ierobežošana – 250 246 EUR;
3. 2017. gadā Prioritārajiem pasākumiem papildu piešķirtais finansējums patērētāju politikas efektīvai īstenošanai hipotekārās kreditēšanas, nebanku kreditēšanas, gāzes balonu aprites jomās – 416 782 EUR.

2.4. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām

Pārskata periodā ir notikuši divi ārējie uzraudzības auditi. 2019. gadā EM PTAC veica iekšējo auditu "*Patērētāju tiesību aizsardzības politikas, tirdzniecības regulēšanas un tirgus uzraudzības sistēmas izstrāde, īstenošana un koordinēšana*". Audita mērķis bija sniegt EM un PTAC vadībai pārlicību, ka EM kontroles sistēma darbojas efektīvi, ir izveidots pietiekams deleģēto uzdevumu uzraudzības process, kas nodrošina vienotas patērētāju tiesību aizsardzības politikas, tirdzniecības regulēšanas un tirgus uzraudzības sistēmas izstrādi, īstenošanu un koordinēšanu. Auditori PTAC norādīja trīs ieteikumus.

2019. gada 18. septembrī notika sertificētās kvalitātes vadības sistēmas uzraudzības audits, kur PTAC guva pārlicību, ka PTAC uzturētā kvalitātes vadības sistēma atbilst ISO 9001:2015 standarta prasībām. Auditā konstatētas 7 iespējas uzlabojumiem (OFI), no tām turpmākām darbībām novirzītas 6 iespējas uzlabojumiem.

3. Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība

Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzības jomā PTAC veic patērētāju tiesību uzraudzības aktivitātes, balstoties uz izvirzītajām prioritātēm, kā arī, pārējās, neplānotās, aktivitātes veic, galvenokārt vadoties no patērētājiem iespējami nodarītā kaitējuma un apmēra.

PTAC 2019. gadā uzsāka **251** lietu par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem, savukārt izskatītas tika **202** lietas (ņemot vērā iepriekšējos gados uzsāktās lietas). Lai pārkāpumi tiktu pēc iespējas ātrāk un efektīvāk novērsti, PTAC, izskatot lietas, izteica **143** ierosinājumus par labprātīgu pārkāpumu novēršanu. **68** lietās (**93%**), kuras pabeigtas, tika panākta pārkāpuma labprātīga novēršana. Tā kā vairākās lietās tika pieļauti būtiski pārkāpumi vai komersanti atteicās sadarboties pārkāpumu novēršanā, tad pieņemti **30** lēmumi: 14 lēmumi par pārkāpumu novēršanu, 14 lēmumi par soda naudas piemērošanu par negodīgas komercprakses īstenošanu un 2 lēmumi par naudas soda piemērošanu par informācijas nesniegšanu lietās – par kopējo summu **168 253 EUR**.

Neuzsākot patērētāju kolektīvo interešu lietu, **135** gadījumos panākta labprātīga pārkāpumu novēršana pēc PTAC saņemta iesnieguma vai informācijas.

Ievērojot “Konsultē vispirms” principu un jau PTAC līdz šim iesākto labo praksi, 2019. gadā PTAC ir apstiprinājis **sešas vadlīnijas** un izstrādājis vairākus informatīvus materiālus un ieteikumus:

- Vadlīnijas taisnīga patērētāja kreditēšanas līguma sastādīšanai;
- Vadlīnijas taisnīga elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu sastādīšanai;
- Vadlīnijas Patērētāju tiesību aizsardzības centra uzraugamajiem Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas likuma un Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likuma subjektiem;
- Vadlīnijas Patērētāju spējas atmaksāt kredītu novērtēšanai kredītu devējiem, kas sniedz kreditēšanas pakalpojumus patērētājiem;
- Vadlīnijas Sankciju par Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas likuma pārkāpumiem noteikšanai un piemērošanai nebanku kredītu devējiem un parādu ārpustiesas pakalpojumu sniedzējiem;
- Prasības kreditēšanas reklāmai
- Padomi patērētājiem un komersantiem attiecībā uz izklaides parku pakalpojumiem;
- Ieteikumi tūrisma pakalpojumu sniedzējiem pirmslīguma un līguma informācijas izstrādei;
- Ieteikumi “influenceriem” jeb satura veidotājiem;
- Ieteikumi autonomas pakalpojumu sniedzējiem un patērētājiem.

3.1. 2019. gadā īstenotie uzraudzības projekti

2019. gadā patērētāju tiesību uzraudzība un projekti vairākās nozīmīgās jomās:

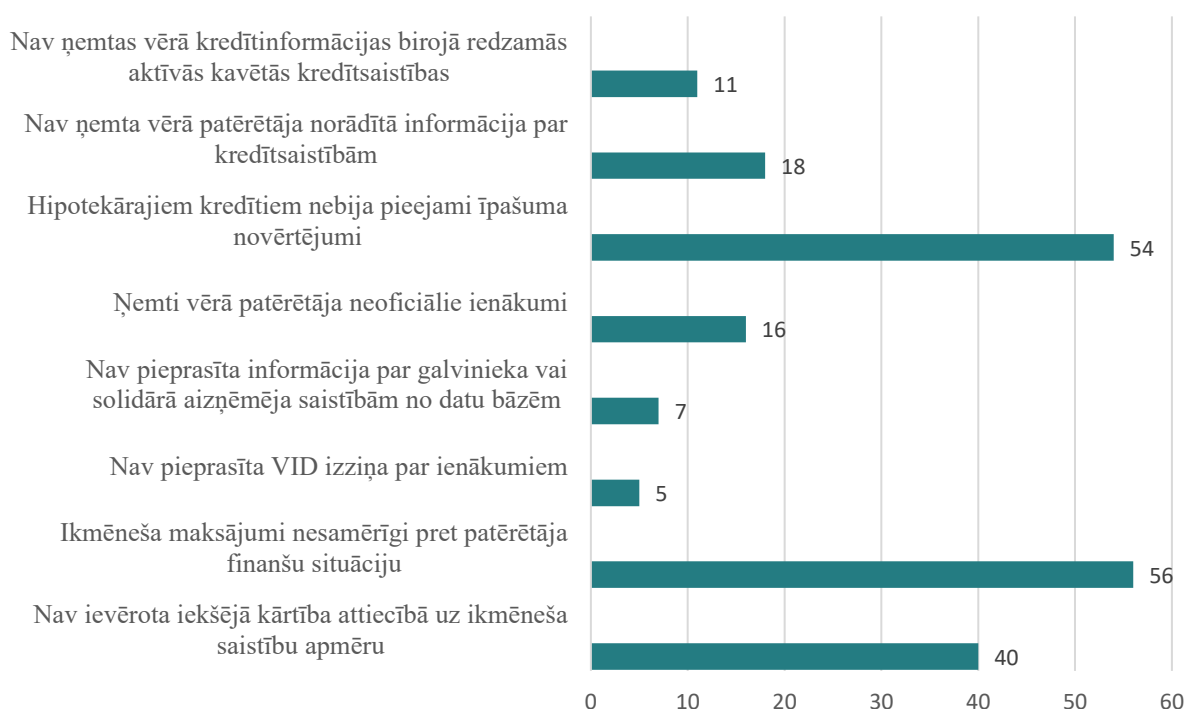
- Patērētāju maksātspējas izvērtēšana patērētāju kreditēšanas jomā;
- Komercprakses un līgumu noteikumu uzraudzība attiecībā uz pirmsskolas izglītības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem;
- Uzraudzības veikšana elektroniskajā vidē attiecībā uz piedāvājumiem iegādāties preces un pakalpojumus sociālajos tīklos;
- Uzraudzība par “influenceru” mārketingu sociālajos tīklos un ieteikumu izstrādāšana;
- ES Sweep par piegādes problēmām un ģeobloķēšanu;
- Kreditēšanas reklāmu uzraudzība;
- Līgumu noteikumu un komercprakses uzraudzība ceļojumu apdrošināšanas jomā;

- Patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju, parāda ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju, kā arī hipotekārās kreditēšanas starpniecības pakalpojumu sniedzēju reģistrēšana un uzraudzība;
- Noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas novēršanas un terorisma finansēšanas apkarošanas regulējuma uzraudzība;
- Tūrisma pakalpojumu sniedzēju licencēšana, reģistrēšana un uzraudzība.

Patērētāju maksātspējas izvērtēšana patērētāju kreditēšanas jomā

Uzraudzības projekta ietvaros tika veiktas pārbaudes 22 kapitālsabiedrībās. Kopumā pārbaudītas 179 kredītlietas (38 – distances kredīti, 66 – patēriņa kredīti, 50 – līzīgi, 25 – hipotekārie kredīti) un visās pārbaudēs konstatēti pārkāpumi.

2. att. Būtiskākie pārkāpumi patērētāju maksātspējas izvērtēšanā



Būtiskākie pārkāpumi, kas saistīti ar nepareizu patērētāju ienākumu izvērtēšanu un datu bāžu izmantošanu:

- vērtējot patērētāja kredītsaistības, nereti netiek izmantoti dati no kredītinformācijas birojiem, bet kredītu devēji paļaujas uz patērētāja bankas konta pārskatu. Atsevišķos gadījumos kā papildu ienākumi tiek ņemti vērā konta pārskatos konstatētās skaidras naudas iemaksas un alimentu ieskaitījumi;
- netiek ņemtas vērā pie citiem kredītu devējiem esošas saistības un aktīvi parādi pie parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem;
- lēmuma pieņemšana tiek balstīta uz skaidras naudas iemaksām vai citu personu ieskaitījumiem aizņēmuma kontā;
- atsevišķos gadījumos kā vienīgie personu ienākumi ņemti vērā pabalsti;
- ņemti vērā ienākumi, kuriem nav dokumentāra pamatojuma, tai skaitā ieskaitījumi kontā, kas nebija uzrādīti VID izziņā.

Būtiskākie pārkāpumi, kas saistīti ar ienākumu/izdevumu proporcijas neievērošanu:

- par 30% palielināta maksimāli pieļaujamā kredīta summa, pārsniedzot maksimāli noteikto pieļaujamo kredīta limitu mēnesī, tādējādi neievērojot PTAL 8.panta (4¹) un (4⁴) daļā noteiktos pienākumus;
- izsniegts atkārtots kredīts iepriekš noteikta kredīta limita apmērā, lai gan patērētājs kredīta pieteikumā norādījis samazinātus ienākumus;
- pieļaujamās kredītmaksājumu attiecības pret ienākumiem praksē tiek aprēķinātas atšķirīgi, proti, nosakot koeficientus sabiedrība vadās no neto minimālās algas, tādējādi patērētājiem ar mazākiem ienākumiem tiek aprēķinātas lielākas pieļaujamās attiecības;
- nepārlicināšanās par patērētāju kredītu pieteikumā norādīto izdevumu apmēra patiesumu;
- atsevišķos gadījumos būtiski pārsniegta pieļautā kredītzmaksu attiecība pret ienākumiem – pieļaujot ikmēneša saistības līdz pat 49% no ienākumiem.

2019. gadā īstenotā projekta ietvaros 9 lietas pabeigtas, labprātīgi novēršot pārkāpumus. Pārējo lietu izskatīšana vēl turpinās, kapitālsabiedrībām labprātīgi novēršot pārkāpumus.

Situācijas izpēte un uzraudzības veikšana elektroniskajā vidē attiecībā uz piedāvājumiem iegādāties preces un pakalpojumus sociālajos tīklos

Izpētes un uzraudzības aktivitātes tika veiktas ar mērķi novērst patērētāju tiesību pārkāpumus, piedāvājot iegādāties preces sociālajos tīklos. Uzraudzības ietvaros veiktas 11 Facebook lietotāju pārbaudes, t.sk., sekojot to aktivitātēm Facebook Marketplace. Uzraudzība tika vērsta uz mobilo tālrunu, to aksesuāru, apģērbu, bērniem paredzētu preču (pamperu) distances tirdzniecību.

Pārkāpumi konstatēti 10 lietās, no tiem kā būtiskākie minami:

- patērētājiem netiek sniegta informācija par tirgotāju;
- patērētājiem nav nodrošināta iespēja iepazīties ar līguma noteikumiem;
- patērētājiem nav sniegta informācija par atteikuma tiesībām.

Piecos gadījumos pārkāpumi izbeigti un piecos gadījumos PTAC veic saziņu ar Facebook par lietotāju profilu bloķēšanu, kas vienā gadījumā jau ir izdarīts.

Situācijas izpēte, uzraudzība par “influenceru” mārketingu sociālajos tīklos un ieteikumu izstrādāšana

Tā kā sociālie tīkli un ietekmētāju jeb “influenceru” mārketingu tiek plaši izmantots preču un pakalpojumu reklamēšanas praksē – izpēte un uzraudzība tika veikta, lai izpētītu un veiktu uzraudzības darbības attiecībā uz šādas komercprakses atbilstību. Kopumā pārbaudes tika veiktas 18 “influenceru” profilos.

Pēc veiktajām pārbaudēm – 17 lietās konstatēti pārkāpumi:

- 2 lietās konstatētas maldinošu “brīnumlīdzekļu” reklāmas;
- 15 lietās nebija iespējams konstatēt komercprakses īstenotāju identificējošu informāciju;
- 17 lietās nebija informācijas par informācijas komerciālo raksturu.

Visos gadījumos “influenceriem” tika izsūtīti aicinājumi ievērot normatīvo aktu prasības, izmantojot “Instagram direct message”. Diemžēl daudzos gadījumos “influenceris” izvēlējās

nesadarboties ar uzraudzības iestādi un šāda veida saziņa nesniedza rezultātu. PTAC ieskatā “influenceru” rīcība, ignorējot vai bloķējot saziņu ar uzraudzības iestādi, vērtējama kā patērētāju tiesību aizsardzībai un profesionālajai rūpībai neatbilstoša prakse.

Uzraudzības ietvaros notika tikšanās ar vairākiem nozares pārstāvjiem un tika izstrādāti īsi ieteikumi, kuri būtu jāņem vērā.

3. att. Ieteikumi satura veidotājiem

JA ESI SATURA VEIDOTĀJS JEB “INFLUENCERIS”, REKLAMĒJOT PRECES VAI PAĶALPOJUMUS, TEV IR JĀIEVĒRO SEKOJOŠI PRINCIPI:

- Jānodrošina iespēja noskaidrot reklāmas devēja vai izplatītāja identitāti;
- Sniegtajai informācijai ir jābūt patiesai un to ir jāspēj pierādīt;
- Jāsniedz skaidra un uzskatāma norāde par saziņas komerciālo raksturu, piemēram, izmantojot atsaucies norādi: #reklāma, #sponsorēts, #apmaksātareklāma, #paidpartnership, #ad vai tml.;
- Jāinformē patērētāji par to, ka saistībā ar publicēto saturu ir saņemta atbildība, dāvana, paraugi vai saziņu motivējoši labumi;

UN ATCERIES - NEIZLIECIES PAR EKSPERTU JOMĀ, KURĀ TĀDS NEESI!

JA ESI SATURA VEIDOTĀJS JEB “INFLUENCERIS”, REKLAMĒJOT PRECES VAI PAĶALPOJUMUS, TEV IR JĀIEVĒRO SEKOJOŠI PRINCIPI:

- Bērniem tiešā veidā adresēta reklāma var tikt atzīta par negodīgu komercpraksi jebkuros apstākļos;
- Tabakas un elektronisko cigarešu reklāma nav atļauta;
- Alkoholisko dzērienu, enerģijas dzērienu un uztura bagātinātāju reklāmā jābūt brīdinājumam, kura saturu un pasniegšanas veidu nosaka normatīvie akti;
- Enerģijas dzērienu reklāmu aizliegts adresēt nepilngadīgām personām, kā arī nepilngadīgas personas nedrīkst tikt izmantotas enerģijas dzērienu reklāmā.

JA ESI SATURA VEIDOTĀJS JEB “INFLUENCERIS”, REKLAMĒJOT PRECES VAI PAĶALPOJUMUS, TEV IR JĀIEVĒRO SEKOJOŠI PRINCIPI:

- Latvijā ir atļauts tirgot un piedāvāt pārdošanai tikai tādus uztura bagātinātājus, kas reģistrēti PVD;
- Uztura bagātinātāju reklāmā atļauts izmantot tikai tādus apgalvojumus un veselīguma norādes, kuras ir reģistrētas PVD Uztura bagātinātāju reģistrā;
- Patērētāju kreditēšanas pakalpojumu reklāma ir aizliegta!

Kreditēšanas reklāmu uzraudzība

2019. gada 1. jūlijā stājās spēkā grozījumi Patērētāju tiesību aizsardzības likumā attiecībā uz kreditēšanas reklāmu aizliegumu. Lai panāktu jauno noteikumu ievērošanu, PTAC, konsultējoties un diskutējot ar tirgus dalībniekiem, izstrādāja komersantiem skaidrojošo materiālu “Prasības kreditēšanas reklāmai”¹, veica konsultēšanas un skaidrojošo darbu, tai skaitā organizējot 3 seminārus, tai skaitā pārraidot tiešsaistē.

¹ <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/pras-bas-kredit-anas-rekl-mai>

Būtiskākie pārkāpumi:

- Nav vienota izpratne par terminu «zīmolvārds» – tiek izmantoti uzrunājoši saukļi, kas varētu būt uzskatāmi par patērētāju kreditēšanas reklāmu, piemēram:
 - “Nauda tiem, kuri dara.”
 - “Jauns standarts – (...), Bank.”
 - “Elastīgs risinājums.”
 - “Vienkārši un ērti.”
 - “Vienmēr pa rokai.”
- Tiek reklamēta juridisku personu kreditēšana, pat ja tāds pakalpojums netiek piedāvāts un reklāma saturiski un vizuāli vērsta uz patērētāju kreditēšanu:
- Piedāvājumu sūtīšana uz elektronisko pastu, nesaņemot patērētāja piekrišanu piedāvājumu saņemšanai;
- Pārkāpumi, reklamējot kredītus uz skatlogiem un transportlīdzekļiem:

Komersantiem tika sniegtas konsultācijas, panākta pārkāpumu labprātīga novēršana un prakses izmaiņas.

Patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju, parāda ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju, kā arī hipotekārās kreditēšanas starpniecības pakalpojumu sniedzēju reģistrēšana un uzraudzība

Patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana:

2019. gada 31. decembrī spēkā bija **57** speciālās atļaujas (licences) patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai. Kopumā no kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem 2019. gadā Valsts kasē samaksātas valsts nodevas **984 158,90 EUR** apmērā.

Nozares sniegtā informācija ar PTAC secinājumiem tiek regulāri apkopota un publicēta pārskatos, kas pieejami PTAC mājaslapā: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/statistika-par-nebanku-kreditesanas-sektoru>.

2019. gadā PTAC veica 61 speciālo atļauju (licenci) patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju ikgadējo uzraudzību atbilstoši normatīvajos aktos noteiktām prasībām. Veiktās uzraudzības ietvaros izvērtēti **12** patērētājiem piedāvāto līgumu projekti un **61** kapitālsabiedrības iekšējās procedūras (kārtības), veiktas **deviņas** pamatkapitālā ieguldīto finanšu līdzekļu izcelsmes pārbaudes.

Ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana:

2019. gada 31. decembrī spēkā bija **29** speciālās atļaujas (licences) ārpustiesas parāda atgūšanas pakalpojumu sniegšanai. Valsts budžetā iemaksātas valsts nodevas **26 285.00 EUR** apmērā par speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu un pārreģistrāciju.

Nozares sniegtā informācija ar PTAC secinājumiem tiek regulāri apkopota un publicēta pārskatos, kas pieejami PTAC mājaslapā: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/statistika-par-arpustiesas-paradu-atgusanas-sektoru>.

Kredītu starpnieku un kredītu starpnieku pārstāvju hipotekārās kreditēšanas jomā reģistrēšana

2019. gadā reģistrēti **četri** jauni hipotekārās kreditēšanas starpniecības pakalpojumu sniedzēji, patlaban spēkā ir **10** hipotekāro kredītu starpnieku reģistrācijas. Uz 2019. gada 31. decembri PTAC interneta vietnē ir reģistrēti **13** citu EEZ valstu kompetento iestāžu reģistrā reģistrēti

kredītu starpnieki un kredītu starpnieku pārstāvji, kuriem ir tiesības sniegt starpniecības pakalpojumus Latvijā.

Nozares sniegtā informācija ar PTAC secinājumiem tiek regulāri apkopota un publicēta pārskatos, kas pieejami PTAC mājaslapā: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/starptniecibas-pakalpojumu-sniegsana-hipotekaras-kreditesanas-joma>.

Valsts budžetā iemaksātas valsts nodevas **9 000.00 EUR** apmērā par kredītu starpnieku reģistrāciju un uzraudzību.

Noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas novēršanas un terorisma finansēšanas apkarošanas regulējuma uzraudzība

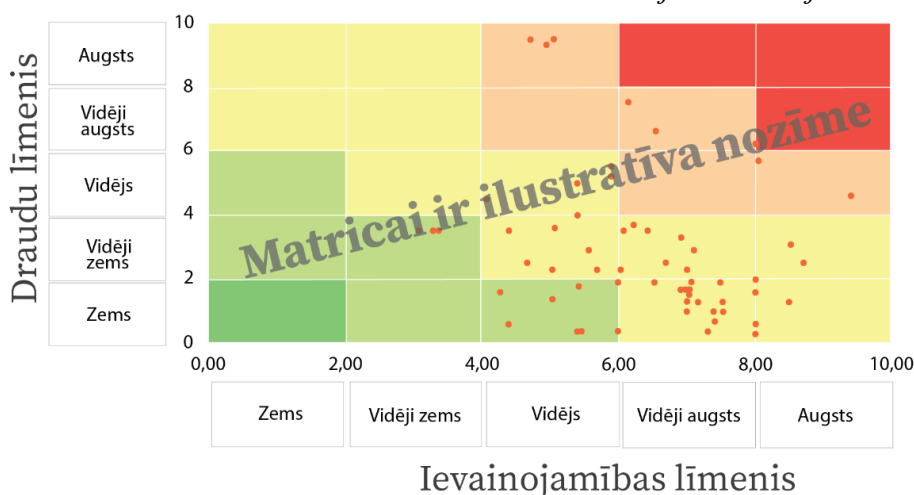
Ņemot vērā PTAC funkciju – veikt NILLTPFN regulējuma uzraudzību nebanku kreditēšanas un parādu atgūšanas jomā, PTAC ir darbojies gan darba grupās, gan piedalījies normatīvo aktu regulējuma izstrādē, gan izstrādājis dažādus skaidrojošos materiālus un organizējis mācības uzraugāmajiem subjektiem, gan arī veicis uzraudzības darbības, kuru rezultātā normatīvo aktu ievērošanas un izpratnes līmenis PTAC uzraugāmajās nozarēs ir uzlabojies.

Patērētāju kreditēšanas un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju nozares risku novērtējumu izstrāde

2019. gada 1. aprīlī apstiprināti **Patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju nozares risku novērtējums** un **Parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju nozares risku novērtējums**².

Izstrādātas licencēto patērētāju kreditēšanas pakalpojumu un parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju risku matricas, kur pēc dažādiem vērtējuma kritērijiem draudu un ievainojamības sadaļās katram PTAC uzraudzībā esošajam likuma subjektam ir piešķirta noteikta riska kategorija. Risku matricas tiek izmantotas, lai plānotu uzraudzības pasākumus un noteiktu visriskantākos nozares subjektus NILLTPFN jomā. Informācija matricās tiek pastāvīgi papildināta, līdz ar to riska līmenis katram subjektam ir mainīgs.

4. att. Patērētāju kreditētāju komersantu risks



²http://www.ptac.gov.lv/sites/default/files/pateretaju_kreditesanas_pakalpojumu_sniedzēju_nozares_risku_nove_rtejums.pdf

http://www.ptac.gov.lv/sites/default/files/paradu_arпустiesas_atgusanas_pakalpojumu_sniedzēju_nozares_risku_vertejums.pdf

Uzraudzība

Kopumā NILLTPFN jomā 2019. gadā PTAC veica **13 pilna apmēra klātienes pārbaudes, kā arī 166 neklātienes pārbaudes**, pārbaudot iekšējās kontroles sistēmas, patiesos labuma guvējus, procedūru atbilstību, “fit and proper” prasības. Lielākajā daļā no veiktajām pārbaudēm tika konstatētas neatbilstības, tomēr, ievērojot “Konsultē vispirms” principu, administratīvās soda naudas PTAC nepiemēroja, par mērķi izvirzot konstatēto pārkāpumu labprātīgu novēršanu. Pēc informatīvo brīdinājumu nosūtīšanas par konstatētajiem pārkāpumiem vai neatbilstībām, subjekti veica nepieciešamās darbības vai arī to novēršana vēl turpinās, izņemot divus gadījumus, kad **par būtiskiem pārkāpumiem NILLTPFN jomā tika anulēta viena licence, kā arī atteikts pārreģistrēt vienu speciālo atļauju parāda ārpustiesas pakalpojumu sniegšanai.**

Būtiskākie konstatētie pārkāpumi:

- nav veikti savas darbības risku novērtējumi NILLTPFN jomā un Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likuma ievērošanas jomā;
- iekšējās kontroles sistēmas izveidošanā netiek ņemts vērā Nozares risku novērtējums un Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likuma prasības;
- nav noteikta proliferācijas finansēšanas riska novēršanas prasība;
- nepilnīgi noteikts aizdomīgu darījumu kopums, kā arī nav noteikta prasība atturēties no aizdomīgu darījumu veikšanas;
- netiek noteikta ziņošanas kārtība Finanšu izlūkošanas dienestam;
- netiek veikta klienta patiesā labuma guvēja pārbaude.

Līdztekus PTAC visa gada garumā aktīvi piedalījās informācijas sagatavošanā Moneyval un FATF starptautiskajai novērtēšanai par Latvijas atbilstību organizāciju izdotajām rekomendācijām.

Tūrisma pakalpojumu sniedzēju licencēšana, reģistrēšana un uzraudzība

Licencēšana/reģistrēšana

Ņemot vērā PTAC funkcijas tūrisma pakalpojumu jomā, PTAC 2019. gadā aktīvi tika turpināta kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju licencēšana un reģistrēšana datubāzē³. Kopumā uz 2019. gada 31. decembri **spēkā bija 312 licences** tūrisma pakalpojumu sniedzējiem un samaksātās valsts nodevas apmērs (ieskaitot valsts nodevu par 2020.gadu) ir **23 280.00 EUR.**

Komersantu informēšana, izglītošana, normatīvo aktu skaidrošana un pilnveidošana

2019. gadā sniegtas vairāk kā **1240** konsultācijas tūrisma pakalpojumu sniedzējiem, kā arī vairākkārtīgi elektroniski izsūtīta informācija/atgādinājumi par nepieciešamību iesniegt iesniegumus par reģistrēšanos un licenču saņemšanu un publicēta informācija PTAC mājaslapā.

Uzraudzība

2019. gadā veikta arī tūrisma pakalpojumu sniedzēju uzraudzība, uzsākot **34** administratīvās lietas par dažādu normatīvo aktu prasību neizpildi, tostarp par iespējamu negodīgu komercpraksi kontekstā ar tūrisma pakalpojumu sniegšanu bez nepieciešamās speciālās

³ <http://ptac.gov.lv/lv/turisma-operatoru-un-agentu-datubaze>

atļaujas (licences), kā arī ceļotāju veikto maksājumu nodrošinājuma pietiekamību. 17 lietās komersants pārkāpumu ir novērsis labprātīgi, 16 gadījumos lietu izskatīšana turpinās un 16 lietās pieņemts pagaidu noregulējums/lēmums.

Vienā lietā PTAC pieņēma lēmumu par pagaidu noregulējumu, jo komersants piedāvāja pārdošanai un pārdeva ceļojumus bez likumā noteiktās speciālas atļaujas (licences) saņemšanas un nodrošinājuma, kas komersanta saistību pilnīgas vai daļējas neizpildes gadījumā likviditātes problēmu dēļ radīja risku, ka netiek nodrošināta ceļotāju samaksāto līdzekļu atmaksāšana. Tāpat komersants nesadarbojās un nesniedza PTAC informāciju, kā rezultātā minētajā lietā pieņemts gala lēmums, ar kuru pakalpojumu sniedzējam uzlikts par pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī piemērota soda nauda 10 000 EUR apmērā.

Veicot uzraudzības pasākumus, PTAC ir panācis, ka tūrisma operatoru sniegtie nodrošinājumi ir būtiski palielināti, tādējādi kopējais nodrošinājumu apmērs ir pieaudzis vairāk kā **trīs reizes**.

Kopumā nodrošinājumi pirms licences izsniegšanas kopumā ir palielinājušies no 708 678,00 EUR uz 2 701 457,44 EUR. Savukārt pēc licences izsniegšanas nodrošinājums ir palielinājies no 4846 500,00 EUR uz 12 953 000,00 EUR.

Informatīva materiāla izstrāde tūrisma pakalpojumu sniedzējiem un pirmslīguma informācijas un līguma noteikumu atbilstības normatīvajiem aktiem uzraudzība

Uzraudzības procesā tika izstrādāts informatīvs materiāls komersantiem ar paraugiem pirmslīguma informācijas izstrādei, kā arī līguma noformēšanai. Materiāls pieejams šeit: http://www.ptac.gov.lv/sites/default/files/turisms_pirmsliguma_informacija-pateretajiem.pdf

Projekta ietvaros ir uzsākts vērtēt 20 lielāko komplekso pakalpojumu sniedzēju sniegto pirmslīguma informāciju un līgumus, un uzraudzības pasākumus plānots pabeigt 2020.gadā.

3.2. Būtiskākās lietas un sasniegumi

PTAC 2019. gadā ir veicinājis labprātīgu darbību veikšanu un saņēmis vairākas patērētājiem būtiskas rakstveida apņemšanās, kā arī pieņēmis vairākus sabiedrībai būtiskus lēmumus:

- SIA “Julianus Inkasso Latvija” iesniedza rakstveida apņemšanos par negodīgas komercprakses izbeigšanu, kuras ietvaros tā par vienošanos par parāda maksājumu grafika izstrādi pieprasīja komisijas maksu 15-50 EUR apmērā, kā arī parāda atmaksas laikā ikmēneša procentus 1% apmērā. Šī informācija tika iekļauta gan Sabiedrības mājaslapā, gan ietverta vienošanās saturā.

Sabiedrība apņēmas turpmāk, slēdzot vienošanās par parāda atmaksu, neprasīt komisijas maksu un ikmēneša 1%, paturot tiesības aprēķināt un pieprasīt likumiskos 6% gadā no parāda pamatsummas un no blakus prasījumiem izrietošus maksājumus (nokavējuma procentus, līgumsodu, lietošanas procentus), kas izriet no aizdevuma līguma. Tāpat Sabiedrība apņēmas sazināties ar patērētājiem, kuri ir veikuši parāda apmaksu pilnā apmērā atbilstoši noslēgtajai vienošanās, un piedāvāt atmaksāt patērētājiem samaksāto naudas summu par pozīcijām “komisijas maksa” un ikmēneša procentus, ja tie pārsniedz likumīgos 6% gadā no parāda pamatsummas apmēra, tāpat arī tad, ja patērētājs vērsīsies pie Sabiedrības ar šādu lūgumu, kā arī pārrēķināt parāda

apmēru lietās, kurās ir slēgtas šādas vienošanās par parāda atmaksas grafiku, anulējot pozīciju “komisijas maksa” un ikmēneša procentu, bet paturot tiesības aprēķināt likumiskos 6% gadā no pamatparāda summas.

- **2019. gada 8. novembrī PTAC pieņēma lēmumu par negodīgu komercpraksi, ar kuru SIA “Latvijas Hipotēka” uzlikts pienākums izbeigt lēmumā aprakstītās reversās nomas pakalpojuma piedāvāšanu patērētājiem, kā arī piemērota soda nauda 50 000 EUR apmērā.**

Uzraudzības ietvaros PTAC izvērtēja Sabiedrības praksi, piedāvājot patērētājiem reversās nomas pakalpojumu, kura ietvaros sākotnēji piedāvāts nopirkt no patērētāja tam piederošo nekustamo īpašumu, vienlaicīgi noslēdzot arī īslaicīgu (parasti dažī mēneši) nomas līgumu (patērētājs var turpināt izmantot attiecīgo īpašumu) un atpakaļpirkuma līgumu, kas dod patērētājam iespēju atpirkt nekustamo īpašumu, bet patērētājam šādā gadījumā jāveic viss maksājums vienā reizē jau pēc dažiem mēnešiem.

PTAC ieskatā lielākoties šādam pakalpojumam patērētāji piekrita, lai iegūtu naudas līdzekļus parādu segšanai, kaut arī viņu maksātspēja nebija pietiekoša, lai veiktu nepieciešamos nomas maksājumus un jau pēc dažiem mēnešiem atmaksātu visu summu nekustamā īpašuma izpirkšanai.

Galvenās PTAC konstatētās negodīgas komercprakses pazīmes:

- ilgstoši piedāvāti un slēgti reversās nomas līgumi ar tādiem patērētājiem, par kuriem nevarēja būt pārliecība, ka tie tuvākajā laikā sāks saņemt regulārus un pierādāmus ienākumus, lai spētu veikt nomas maksājumus un tuvākajā laikā, vai nu atgriezt visu summu vienā maksājumā vai saņemt kredītu nekustamā īpašuma izpirkšanai;
- patērētāji, kas nespēja savlaicīgi veikt nomas un citus maksājumus vai izpirkt īpašumu, tika pakļauti riskam zaudēt atpakaļpirkuma tiesības, tādējādi zaudējot nekustamo īpašumu, ko iepriekš Sabiedrība no patērētājiem iegādājās par tirgus vērtībai neatbilstoši zemu cenu – pusi no nekustamā īpašuma ātrās realizācijas vērtības (jeb zem 35% no nekustamā īpašuma tirgus vērtības);
- Sabiedrība sniegusi patērētājiem nepilnīgu, neskaidru informāciju par pakalpojuma būtību un tā tiesiskajām sekām, savukārt būtisku informāciju par reversās nomas pakalpojumu slēpusi vai sniegusi to neskaidri, nesaprotami, divdomīgi vai nepiemērotā laikā;
- lielākoties šāds pakalpojums tika vērsts uz mazāk aizsargātiem patērētājiem, kuri nonākuši maksātspējas grūtībās, tādēļ augstākminētās prakses iespaidā patērētāji pieņēma vai varēja pieņemt sev neizdevīgus lēmumus, nebūtu pieņēmuši, ja saņemtu atbilstošu informāciju un padomu.

Lēmumā PTAC uzlika Sabiedrībai arī noteiktus pienākumus pret patērētājiem, kuriem joprojām ir aktīvi reversās nomas līgumi:

- pārskatīt nomas un atpakaļpirkuma līgumu darbības termiņu, piedāvājot patērētāju maksātspējai atbilstošus risinājumus;
- nosakot nekustamo īpašumu atpakaļpirkuma cenu un/vai aizdevuma summu, rīkoties labā

- ticībā, atbilstoši iepriekš noslēgtajiem pirkuma līgumiem;
- maksājumu kavējumu gadījumos piedāvāt pārskatīt veicamo maksājumu grafiku atbilstoši patērētāju finansiālajai situācijai.

- **Veicot AS “Kesko Senukai Latvia” 2018. un 2019. gadā īstenotās komercprakses izvērtējumu, PTAC konstatēja būtiskus pārkāpumus, kas saistīti ar patērētāju maldināšanu par Sabiedrības piedāvāto preču cenām. Sabiedrībai ir uzlikts tiesisks pienākums nekavējoties izbeigt konkrēto negodīgo komercpraksi, kā arī soda nauda 20 000 EUR apmērā.**

Administratīvās lietas ietvaros PTAC secināja, ka Sabiedrība patērētājiem adresē maldinošus pazeminātas cenas speciālos piedāvājumus, tai skaitā, izmanto nepamatoti sadārdzinātu vai neesošu preces sākotnējo jeb standarta cenu, pirkuma gadījumos nenodrošina reklamētās vai patērētājiem piedāvātās atlaides piemērošanu, patērētājiem netiek nodrošināta iespēja konstatēt, uz kurām precēm ir attiecināmi atlaižu piedāvājumi, kā arī tiek noklusēti vai noteikti nesamērīgi ilgi atlaižu piedāvājumu spēkā esamības termiņi. Papildus minētajam PTAC konstatēja, ka patērētājiem tiek noklusēta informācija par cenu zīmju noformējuma (fona krāsas) nozīmes atšķirībām – preces parastā (regulārā) cena tiek atspoguļota mazāk uzskatāmi, nekā cena, kas piedāvāta ar atlaidi, iegādājoties preces vairumā vai lojalitātes programmas ietvaros, tādējādi maldinot patērētājus. Vienlaikus PTAC konstatēja, ka Sabiedrība patērētājiem noklusē vai sniedz maldinošu informāciju arī par preču mērvienības cenu.

Minētā Sabiedrības komercprakse ir īstenota ilgstošā laika posmā, neņemot vērā PTAC norādījumus par konstatētajiem pārkāpumiem, neveicot to labprātīgu novēršanu, nesniedzot lietas izvērtēšanai būtisko PTAC pieprasīto informāciju, negatīvi ietekmējot daudzu patērētāju ekonomisko rīcību un radot būtisku patērētāju tiesisko interešu apdraudējumu. Līdz ar to attiecīgā komercprakse PTAC lēmumā ir atzīta par negodīgu.

Bankas kontu izmaksu salīdzināšanas rīks

2019. gada sākumā tika pabeigta **bankas kontu salīdzināšanas rīka** (konti.ptac.gov.lv) izveide. Tajā patērētāji var iepazīties ar maksājumu pakalpojumu sniedzēju izmaksām par to sniegtajiem pakalpojumiem Latvijas Republikas teritorijā. Salīdzināšanas rīks attiecas uz biežāk izmantojamiem ar maksājumu kontu saistītajiem pakalpojumiem, tādējādi nodrošinot pakalpojumu sniedzēju piedāvāto cenu (izmaksu) pārredzamību un salīdzināmību.

5. att. Bankas kontu salīdzināšanas rīks

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Informācija par maksu, ko piemēro ar maksājumu kontiem saistītiem pakalpojumiem (EUR valūtā) un to salīdzināšana.

Logo	Banka	Konta atvēršana (ieskaitot maksu par dokumentu pārbaudi)	konta uzturēšana (mēneša maksa)	Konta slēgšana	Internetbankas pieslēgšana	Internetbankas lietošana (mēnesī)
	Baltic International Bank, AS	€50.00	€0.00	€50.00	€0.00	€0.00
	BlueOrange Bank, AS	€0.00	€0.00	€0.00	€0.00	€0.00
	Citadele banka, AS	€0.00	€0.00	€0.00	€0.00	€0.00
	Danske Bank A/S filiāle Latvijā	Nav pakalpojuma	€10.00	€0.00	€15.00	€0.00
	Expobank, AS	€20.00	€0.00	€10.00	€0.00	€0.00
	LPB Bank, AS	€10.00	€0.00	€5.00	€0.00	€0.00
	Luminor Bank AS Latvijas filiāle	€0.00	€0.65	€0.00	€0.00	€0.00
	Meridian Trade Bank, AS	€5.00	€0.00	€0.00	€0.00	€0.00
	PNB Banka, AS	€0.00	€0.00	€0.00	€0.00	€0.00

Sadarbības memorands biļešu tirdzniecības jomā

Ņemot vērā konstatētās problēmas biļešu tirdzniecības nozarē, proti, to, ka nenotikušu koncertu rezultātā patērētāji nesaņem atpakaļ samaksāto naudu, EM kopā ar PTAC ir izstrādājusi sadarbības memorandu ar nozari, lai novērstu iespēju negodīgiem tirgus dalībniekiem turpināt prettiesiskās darbības. Memorands, kura mērķis ir mazināt negodīgu komercpraksi, kā arī veicināt patērētāju tiesību aizsardzību konkrētajā jomā, tika prezentēts nozarei 2019. gada 7. marta pasākumu organizētāju konferencē. Memorands tika parakstīts 2019. gada 8. augustā, un līdz šim brīdim tam ir pievienojies 21 nozares dalībnieks.

Veiktie pasākumi saistībā ar SIA “Prieks Tūre” likviditātes problēmu gadījumu

2019. gadā PTAC turpināja patērētāju sūdzību apkopošanu saistībā ar SIA “Prieks Tūre”, reģ. Nr. 40003366030, 2018. gadā konstatētajām likviditātes problēmām. 2019. gada 5. februārī PTAC uzdeva SIA “Prieks Tūre” nodrošinājuma (t.i., apdrošināšanas polises) izsniedzējam ADB “Gjensidige” Latvijas filiālei veikt maksājumu atmaksāšanu tiem ceļotājiem, kuri bija iegādājušies kompleksos tūrisma pakalpojumus un iesnieguši atbilstošus dokumentus – kopā 268 iesniegumi.

Katram ceļotājam atmaksājamo izdevumu apmērs tika aprēķināts proporcionāli ceļotāju skaitam, kuri pieteikušies PTAC, to samaksātajai summai un kopējam nodrošinājuma apmēram (30 000 EUR), tas ir 15,68 % no samaksātās, bet atpakaļ nesaņemtās naudas summas (kopējā neatmaksātā summa – 191 313,42 EUR).

Par neatmaksātās naudas summas daļu, kuru nesedza apdrošināšanas polise Ministru kabinets 2019. gada 17. septembra sēdē pieņēma lēmumu piešķirt PTAC 161 314.00 EUR, lai pilnībā varētu segt visus ceļotāju maksājumus, ko ceļotāji veikuši vai kas veikti ceļotāju vārdā par SIA “Prieks Tūre” nenodrošinātajiem ceļojumiem likviditātes problēmu dēļ. PTAC veica naudas summas atmaksu ceļotājiem līdz 2019.gada 24. oktobrim. Vienlaikus Valsts policijā ir ierosināts kriminālprocess par SIA “Prieks Tūre” amatpersonu iespējamām pretlikumīgām darbībām, saistībā ar kuru valsts veiks nepieciešamos pasākumus, lai atgūtu no valsts budžeta izlietos līdzekļus. PTAC sadarbojas ar Valsts policiju un Latvijas Republikas Prokuratūru, lai sekmētu turpmāku kriminālprocesa virzību un no valsts budžeta izlietoto līdzekļu piedziņu valsts interesēs.

4. Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība

2019. gadā tika realizēti 8 tirgus uzraudzības projekti un veiktas 1187 pārbaudes, tai skaitā, pārbaudīti 2405 preču modeļi, no kuriem neatbilstības konstatētas 50% jeb 1213 modeļiem, un 257 būvizstrādājumu modeļi, no kuriem neatbilstības konstatētas 26% jeb 67 būvizstrādājumiem. Pārskata periodā izņemti 163 preču modeļi ekspertīzes veikšanai. No Valsts ieņēmumu dienesta Muitas pārvaldes saņemti 546 pieprasījumi un veikta 2169 preču modeļu atbilstības izvērtēšana saskaņā ar drošuma kritērijiem un spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem. 723 modeļi tika atzīti par neatbilstošiem normatīvajām prasībām, 6 modeļi atzīti par nedrošiem un PTAC aizliedza produktu laišanu tirgū, 321 modeļiem pēc neatbilstību novēršanas un papildu dokumentācijas iesniegšanas, sniegts atkārtots atzinums ar atļauju laist brīvā apgrozībā. Tāpat 2019. gadā tika nodrošināta gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistrācija Gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistrā (turpmāk – Reģistrs) – tika saņemti un izskatīti 86 pieteikumi par tirdzniecības vietu reģistrāciju, informācijas aktualizāciju vai tirdzniecības vietas izslēgšanu no Reģistra.

3. tabula Pārskats par veiktajām tirgus uzraudzības pārbaudēm 2019.gadā

Preču grupa	Pārbaudīto modeļu skaits	Neatbilstošo modeļu skaits	%	T.sk. testēto modeļu skaits	Neatbilstošo modeļu skaits	%
Rotallietas	559	271	48	45	15	30
Bērnu preces	7	3	43	2	2	100
Žalūzijas	10	10	100	10	8	80
Bērnu spēļu laukumi	9	8	89	-	-	-
Individuālie aizsardzības līdzekļi	20	9	45	-	-	-
Būvizstrādājumi	91	16	18	10	5	50
Būvizstrādājumi būvlaukumos	166	51	31	1	0	0
Elektroiekārtas	376	64	17	35	10	29
Ekodizains, t.sk. cirkulācijas sūkņi	18	8	44	17	2	12
Energomarkējums (interneta vietnēs)	379	372	98	-	-	-
Iekārtas ar gāzveida kurināmo	171	69	40	-	-	-
Radioiekārtas	147	80	54	-	-	-
Mašīniekārtas	233	37	16	7	4	57

Transportējamās spiedieniekārtas	382	233	61	2	2	100
Spiedieniekārtas un to kompleksi	6	6	100	-	-	-
Riteņu transportlīdzekļi	3	2	67	-	-	-
Pakalpojumi	36	29	81	-	-	-
Atpūtas kuģi, kuģu aprīkojums	8	3	38	-	-	-
Citas preces	41	17	41	13	1	8

4.1. Prioritāro jomu uzraudzība

Bērniem drošas preces

Rotaļlietas

Rotaļlietu tirgus uzraudzības projekta ietvaros tika veiktas 32 pārbaudes, pārbaudot 202 rotaļlietu modeļu marķējumu, brīdinājumus un lietošanas pamācības valsts valodā. Piecās pārbaudēs pārkāpumi netika konstatēti, savukārt 27 (84 %) pārbaudēs 168 (83 % no pārbaudītajiem 202) rotaļlietu modeļiem tika konstatētas administratīvas neatbilstības. Vairumā gadījumu administratīvās neatbilstības ir saistītas ar atbilstības novērtēšanu, t.i. tā nav veikta, kas savukārt norāda uz to, ka neatbilstošās rotaļlietas potenciāli varētu būt arī nedrošas.

PTAC izņēma 22 rotaļlietu paraugus fizikālo un mehānisko īpašību, ķīmisko īpašību, kā arī mikrobioloģiskā piesārņojuma noteikšanai, no kuriem 8 paraugi atzīti par neatbilstošiem, savukārt ES kopprojekta ietvaros tika izņemti 23 mīksto rotaļlietu un gļotu rotaļlietu paraugi, no kuriem 7 atzīti par neatbilstošiem.

Žalūzijas

Tirgus uzraudzību darbības ietvaros tika izņemti 10 žalūziju paraugi, lai pārliecinātos, ka ražotāji ir ņēmuši vērā iepriekšējos gados PTAC sniegtos ieteikumus attiecībā uz patērētājiem sniegto informāciju un drošības ierīču aizsardzībai pret nožņaugšanās riskiem izmantošanu. 8 gadījumos konstatēts, ka žalūzijas neatbilst drošuma prasībām, t.i., tās nav nodrošinātas ar drošības ierīcēm aizsardzībai pret nožņaugšanās riskiem vai vadības auklu garumi pārsniedz pieļaujamo garumu, tādējādi radot nožņaugšanās riskus bērniem.

Izklaides pakalpojumu uzraudzība

Izklaides pakalpojumu uzraudzībā 2019.gadā kā prioritāri virzieni tika izdalīti virvju trašu pakalpojuma, batutu izklaides pakalpojuma un kartinga trašu pakalpojuma uzraudzība. Pakalpojuma uzraudzības ietvaros veiktas pārbaudes 22 pārbaudes izklaides pakalpojuma sniegšanas vietās. Apsekojot pakalpojuma sniegšanas vietas vairumā gadījumu konstatēts, ka pakalpojuma sniedzēji nedokumentē ar pakalpojumu sniegšanu saistītos uzdevumus, piemēram, trašu un pakalpojuma sniegšanas laikā izmantoto individuālo aizsardzības līdzekļu apkopes un uzturēšanu, līdz ar to tie nespēj pierādīt, ka tiek sniegts drošs pakalpojums. Izklaides pakalpojuma uzraudzības ietvaros, pakalpojuma sniedzēji informēti par prasībām

sniedzot konkrētu pakalpojumus, kā arī tiem sniegtas rekomendācijas pakalpojuma drošuma veicināšanā.

Batuti

Īstenotā projekta ietvaros pārbaudes tika veiktas piecās batutu izklaides pakalpojumu sniegšanas vietās – trīs iekštelpu un divos āra batutu parkos, no kuriem divos bija atkārtotās pārbaudes un trijos pirmreizējās pārbaudes. Projekta ietvaros PTAC konstatēja, ka batutu parkos ir sastopamas kopīgas problēmas un neatbilstības:

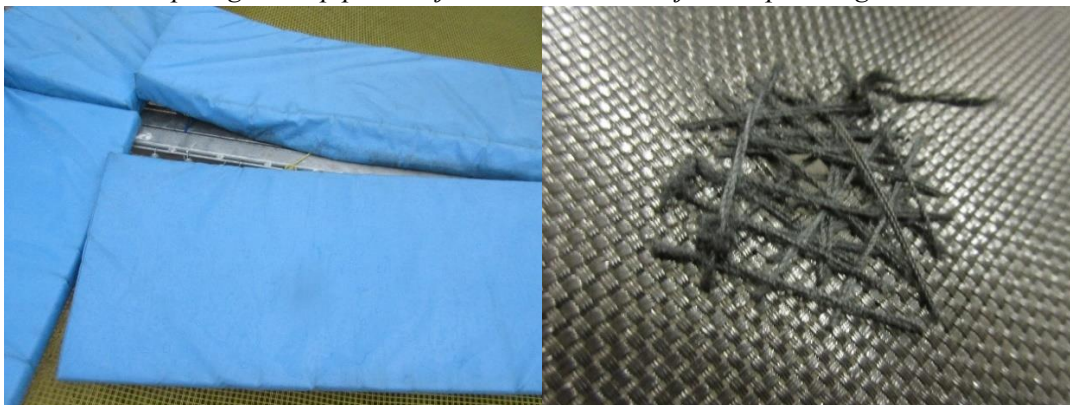
- Četrās pakalpojumu sniegšanas vietās tika konstatēti neatbilstoši piestiprināti atsperu pārsegi, līdz ar to pakalpojuma lietotāja kāja var iesprūst starp atsperēm (6. attēls);
- Vienā pakalpojumu sniegšanas vietā atsperu pārsegi, izņemot batutu rāmja polsterējumu, nav paredzēti vispār, kas, nenodrošinot atbilstošu batutu parka uzturēšanu, var radīt paaugstinātu kāju traumu risku (6. attēls);
- Trijās pakalpojumu sniegšanas vietās sastopamas spraugas starp polsterējumu, kas arī var radīt potenciālu kāju traumu risku (7. attēls);
- Trijās pakalpojumu sniegšanas vietās konstatēti nodiluši/bojāti elementi, kas nav mainīti vai ir pašrocīgi remontēti ar apšaubāmu kvalitāti (7. attēls);
- Divās pakalpojumu sniegšanas vietās konstatēts, neatbilstoši piestiprināts tīklojums un/vai stabu polsterējums;
- Divās pakalpojumu sniegšanas vietās zona zem batutiem ir brīvi pieejama.

Papildus tika secināts, ka periodiskās pārbaudes batutu parkos tiek veiktas pavirši un dažās vietās pārbaudžu rezultāti netiek fiksēti. Nepietiekama pakalpojuma uzraudzība tika konstatēta visās pakalpojumu sniegšanas vietās, t.i., viens darbinieks uzrauga divus pakalpojumus vienlaicīgi vai uzraugs nenodrošina kārtību lēkājāmā zonā.

6. att. Neatbilstoši piestiprināti atsperu pārsegi un Batuts bez atsperu pārsega



7. att. Spraugas starp polsterējumu un Nodiluši/bojāti vai pašrocīgi remontēti elementi



Būvizstrādājumu uzraudzība

Pārskata periodā veiktas 42 pārbaudes, no tām 16 būvlaukumos, kopā pārbaudot 208 būvizstrādājumu modeļus. Neatbilstības konstatētas 67 modeļiem jeb 32%. Visbiežāk neatbilstības saistītas ar būvizstrādājumu nenodrošināšanu ar atbilstību apliecinošajiem dokumentiem, līdz ar to konstatēti 7 būvizstrādājumi, kam nav veikta atbilstības novērtēšana. Veicot testēšanu, no 7 bruģa paraugiem šķelamības stiprība neatbilda deklarētajai 3 paraugiem, no 4 testētajiem logu paraugiem neatbilstības deklarētajām īpašībām konstatētas 2 paraugiem.

Analizējot iepriekšējo gadu būvlaukumu uzraudzības rezultātus un līdzšinējo sadarbību ar būvvaldēm, lai atvieglotu būvizstrādājumu, īpaši tādu, kas ietekmē mehānisko stiprību, stabilitāti un energoefektivitāti, izvērtējumu būvlaukumā, PTAC ir izstrādājis pašpārbaudes lapu un informatīvus palīgmateriālus pārbaudēm būvlaukumos nesošām koka, dzelzsbetona un metāla konstrukcijām un logiem un durvīm. Sadarbības modeļa ieviešanai organizēti 6 semināri ar iesaisti pārbaudē būvlaukumā būvvaldēm un 2 Būvniecības valsts kontroles birojam.

Papildus sadarbībā ar EM “Dzīvo Siltāk”, CFLA un citiem, 32 informatīvos pasākumos par uz būvizstrādājumiem attiecināmām prasībām informēti ražotāji, paziņotās iestādes, daudzīvokļu māju atjaunošanā iesaistītās puses (projektētāji, būvnieki, pasūtītāji), būvuzraugi un citi.

Elektropreču uzraudzība

Pārskata periodā īstenotā projekta ietvaros tika izņemti 11 dažādi LED gaismekļu paraugi. Salīdzinoši ar iepriekšējiem gadiem situācija ir būtiski uzlabojusies. 1 no testētajiem paraugiem neatbilst elektromagnētiskās saderības un 3 neatbilst elektrodrošuma prasībām.

Ekodizaina un energomarķējuma uzraudzība

2019. gadā veiktas 53 pārbaudes, kuru ietvaros izņemti 17 preču paraugi, lai veiktu testēšanu saskaņā ar ekodizaina prasībām.

Pārskata periodā tika tupināta dalība ES projektā EEPLIANT2 par energomarķējuma un minimālo energoefektivitātes prasību tirgus uzraudzību un uzsākta dalība EEPLIANT3 projektā. Papildus dalībai Eiropas kopprojektos, PTAC pēc savas iniciatīvas ir veicis cirkulācijas sūkņu testēšanu. Būtiskākās konstatētās neatbilstības – divi aukstumiekārtu

paraugi neatbilda noteiktajai energoefektivitātes klasei (A+ nevis A++) un diviem testētajiem sūkņiem būtiski tika pārsniegta pieļaujamā EEI vērtība (1,11 un 1,3).

Pārbaudes interneta veikalos

2019. gadā tika turpinātas veļasmašīnu, trauku mazgājamo mašīnu, televizoru un aukstumiekārtu energomarķējuma pārbaudes interneta veikalos. Kopumā 36 interneta veikalu pārbaudēs, pārbaudīti 379 iekārtu modeļi un tiem pievienotā informācija. Neatbilstības (galvenokārt, energomarķējuma un datu lapas neesamība) tika konstatēta 372 gadījumos **jeb 98%** gadījumu.

Vairākumā gadījumu komersanti ir apņēmušies novērst konstatētās neatbilstības. Tiks turpināta interneta vietņu uzraudzība arī 2020.gadā, lai panāktu to atbilstību izvirzītajām energomarķējuma prasībām.

Mašīnietekārtu uzraudzība

Triecienu urbja mašīnas

Prosafē JA2016 kopprojekta ietvaros Latvijai bija jānodrošina ekspertīzes veikšanai 11 triecienu urbja mašīnu modeļu paraugiem. Testēšana tika veikta Slovēnijas *akreditētā laboratorijā SIQ*, pārbaudot atbilstību būtiskajām drošuma prasībām.

No PTAC pārbaudītajām ierīcēm 6 triecienu urbja mašīnas atbilda piemērojamā standarta prasībām, 4 marķējumos nav norādīta visa noteiktā informācija, savukārt 1 konstatēta tehniska neatbilstība un vienai lietošanas instrukcija ir nepilnīga, nesatur visu noteikto informāciju.

Atbildīgie komersanti tika informēti par konstatētajām neatbilstībām un aicināti turpmāk pirms laišanas tirgū pārliecināties un nodrošināt, lai tiktu piedāvātas tikai noteiktajām prasībām atbilstošas preces.

8. att. Triecienu tests



Elektriskie pārvietošanās līdzekļi

Pārskata periodā PTAC CASP kopprojekta ietvaros veica testēšanu 6 elektrisko pārvietošanās līdzekļu paraugiem, no tiem bija 2 elektroskūteri, 2 hoverborģi, 1 elektrovelosipēds un 1 uniwheel. Testēšana tiek veikta Slovēnijas *laboratorijā TSU*, pārbaudot paraugu atbilstību elektriskajām un mehāniskajām prasībām.

Administratīvo pārbaužu rezultāti liecina, ka visi Latvijas izņemtie paraugi bija nodrošināti ar atbilstību apliecinājošiem dokumentiem par atbilstību Mašīnu direktīvai.

Testēšanas rezultātā tika secināts, ka attiecībā uz 1 modeli tika konstatēts augsts risks, uz 2 modeļiem - zems risks un uz 3 modeļiem - risks netika saskatīts.

Sprādzienbīstamu iekārtu uzraudzība

Iekārtas ar gāzveida kurināmo

2019.gadā PTAC veica pārbaudes iekārtām ar gāzveida kurināmo, kas paredzētas:

- ēdiena gatavošanai – iekštelpām paredzētās iebūvējamās gāzes plīts virsmas ar 2 un vairākiem degļiem un brīvi stāvošās galda gāzes plītis ar 1 un vairāk degļiem, kas paredzētas izmantošanai iekštelpās un ārpus telpām;
- telpu sildīšanai – terašu sildierīces ar kupolu, mājsaimniecības gāzes aparāti telpu sildīšanai bez dūmgāzu novadīšanas un mobilie un portatīvie piespiedu apmaiņas tieši karsētie gaisa sildītāji, kas nav paredzēti lietošanai mājsaimniecībā, turpinot 2018.gadā uzsāktās aktivitātes ADCO kopprojekta ietvaros.

Veicot tirgus uzraudzības aktivitātes, PTAC pārbaudīja 80 gāzes iekārtu modeļus, no tiem neatbilstības konstatētas 59 modeļiem (74%). Tirdzniecības vietās veikto pārbaužu laikā realizācija tika apturēta 36 gāzes iekārtu modeļu (45% no visa pārbaudītā gāzes iekārtu skaita) 184 vienībām. 43 modeļiem nebija pierādīta atbilstības novērtēšanas veikšana (73 % no visām neatbilstībām), kas ir ļoti nopietns signāls, jo ja produkts nav novērtēts saskaņā ar noteiktajām prasībām, tas nozīmē, ka nav pierādījumu par to drošumu. Veikto tirgus uzraudzības darbību rezultātā 9 modeļiem konstatētas neatbilstības ar lietošanas instrukcijām un marķējumu tika novērstas, savukārt 50 neatbilstošie modeļi tika izņemti no tirgus, t.sk.28 modeļi tika iznīcināti.

Vienlaicīgi, veicot ienākošo preču kontroli uz robežas, tika pārbaudīti 52 visu veidu gāzes iekārtu modeļi. Kopumā ES tirgū brīvā apgrozībā nav ielaistas 23 modeļu neatbilstošu gāzes iekārtu 532 vienības.

Transportējamās spiedieniekārtu uzraudzība

2019. gadā kopumā tika pārbaudīti 382 transportējamo spiedieniekārtu modeļi, neatbilstības konstatējot 233 (61%) modeļiem, kā arī 183 modeļu realizācija tika apturēta.

Sašķidrinātās naftas gāzes (SNG) baloni

Veicot SNG balonu uzraudzību, PTAC nodrošināja pārbaudes 50 tirdzniecības vietās visā Latvijas teritorijā un 4 SNG balonu uzpildes stacijās. Īpašu uzmanību pievēršot SNG balonu bez pī zīmes marķējuma (GOST baloni) kontrolei, tika pārbaudīti 276 šo SNG balonu modeļi, neatbilstības konstatējot 188 SNG baloniem: 97(52% no visu neatbilstību skaita) - aizdomas par ražošanas datuma labojumiem; 7 (4%) - nebija veikta tehniskā pārbaude; 44 (23%) - ražošanas datumu vairāk nekā pirms 40 gadiem; 12 (6%) - nebija skaidri identificējams ražošanas numurs vai datums; 28 (15 %) - tehniskās pārbaudes veicēja tīmekļa vietnē nebija informācijas par konkrētam balonam veikto pārbaudi vai pārbaudes datums nesakrita ar norādīto uz balona.

9. att. Neatbilstības: labojumi SNG balona pasē



Ļoti nopietns signāls, ka būtiski palielinājās tādu SNG balonu bez pī zīmes marķējuma skaits, kuriem iespējami ir veikti ražošanas datuma labojumi. Proti, 52% no visu konstatēto neatbilstību skaita 2019.gadā pret 11% 2018.gadā. Par radušos situāciju ar ražošanas datu labojumiem ir paredzēts 2020.gadā informēt Ekonomikas ministriju.

Veikto uzraudzības darbību rezultātā komersanti nodrošināja neatbilstošu SNG balonu izņemšanu no tirgus un utilizāciju, savukārt, gadījumos, kad tika konstatētas neatbilstības sakarā ar informāciju datu bāzēs un uz SNG baloniem norādītajiem tehniskās pārbaudes datumiem, neatbilstības tika novērstas, papildinot datu bāzes ar nepieciešamo informāciju.

SNG balonu ar pī zīmes marķējumu tirdzniecības vietu reģistrācija

PTAC tika saņemti un izskatīti 86 pieteikumi par tirdzniecības vietu reģistrāciju, informācijas aktualizāciju vai tirdzniecības vietas izslēgšanu no Reģistra. Kopumā ir izskatīta 61 lieta, 75 tirdzniecības vietas ir reģistrētas Reģistrā, 25 vietas ir izslēgtas no Reģistra un par 43 vietām Reģistrā ir aktualizēta informācija.

SNG balonu ekspertīzes rezultāti

2019. gadā testēšanai tika izņemts viens 4,8 litru tilpuma SNG balona ar pī zīmes marķējumu paraugs. Testēšanas rezultātā paraugam tika konstatētas nelielas atkāpes šuves ģeometriskajā izmērā. Izvērtējot konstatētas neatbilstības, tika secināts, ka tās nevar būtiski ietekmēt SNG balona partijas vienību drošumu normālos vai paredzamos lietošanas apstākļos. Vienlaicīgi tika informēts ražotājs, kurš veiks gadījuma izmeklēšanu ar mērķi atrast cēloni un veikt nepieciešamo ražošanas kontroles pilnveidošanu.

Tāpat tika izņemts viens SNG balona bez pī zīmes marķējuma (GOST balons) paraugs, kuram veiktās nesagraujošās testēšanas rezultātā tika konstatētas neatbilstības šobrīd esošajām, attiecīgajā standartā noteiktajām drošuma prasībām. Tomēr ņemot vērā to, ka komersantiem nav noteikta skaidra atbildība par šo prasību ievērošanu, korektīvās darbības netika pieprasītas un jautājums par normatīvās bāzes sakārtošanu tiks virzīts izskatīšanai EM.

Radioiekārtu uzraudzība

Bezvadu durvju zvani

2019. gadā PTAC veica bezvadu durvju zvanu tirgus uzraudzību interneta vidē. Projekta ietvaros tika veikta tirgus izpēte, identificējot visus Latvijas internetveikalos pieejamos

bezvadu durvju zvanus. Kopumā interneta veikalos un tirdzniecības vietās veiktas 30 pārbaudes, kopskaitā pārbaudot 123 durvju zvanu modeļus, no kuriem 68 modeļiem (55%) konstatētas neatbilstības. Konstatēto neatbilstību sadalījums:

- 54 modeļiem (79%) netika pierādīta atbilstības novērtēšana;
- 8 modeļi (12%) nebija nodrošināti ar atbilstību apliecinošiem dokumentiem;
- 1 modelis (2%) nebija nodrošināts ar lietošanas instrukciju valsts valodā;
- 4 modeļi (7%) nebija paredzēti ES tirgum, jo ražotāja noteiktais iekārtas darbības diapazons ir 315 MHz, kas Latvijā ir paredzēts valsts aizsardzībai⁴.

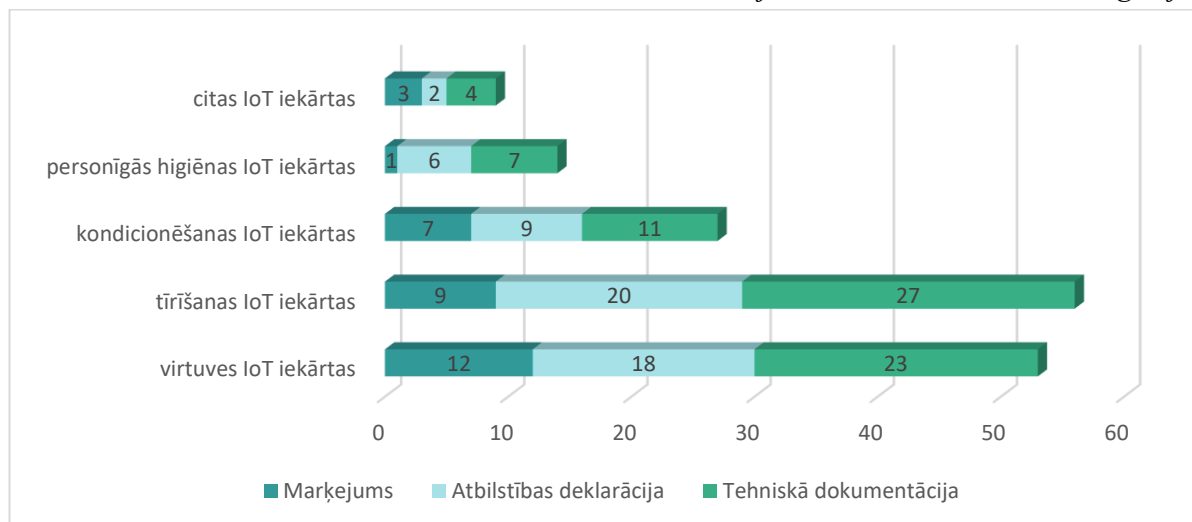
Korektīvo darbību rezultātā 67 modeļi tika izņemti no tirgus, t.sk.4 tika iznīcinātas, savukārt 1 modelim neatbilstība tika novērsta.

Viedā mājsaimniecības tehnika

2019. gadā PTAC piedalījās RED (*Radio Equipment Directive*) administratīvās sadarbības darba grupas (RED ADCO) kampaņā par patērētājiem piedāvātās sadzīves tehnikas ar iebūvētu radio moduli un lietu interneta (turpmāk – IoT) funkcionalitāti atbilstību piemērojamo normatīvo aktu prasībām. Projekts paredzēja viedo iekārtu administratīvās pārbaudes ar tehniskās dokumentācijas padziļināto izvērtēšanu un tā mērķis bija pārliecināties par ražotāju izpratni un normatīvo aktu ievērošanu attiecībā uz viedo mājsaimniecības tehniku. Projekta ietvaros PTAC pārbaudīja tādas viedās mājsaimniecības iekārtas kā robots-putekļsūcējs, veļas mašīna, kafijas aparāts, multikatls un ledusskapis, vienā gadījumā konstatējot neatbilstības tehniskajā dokumentācijā, otrā – atbilstības deklarācijā.

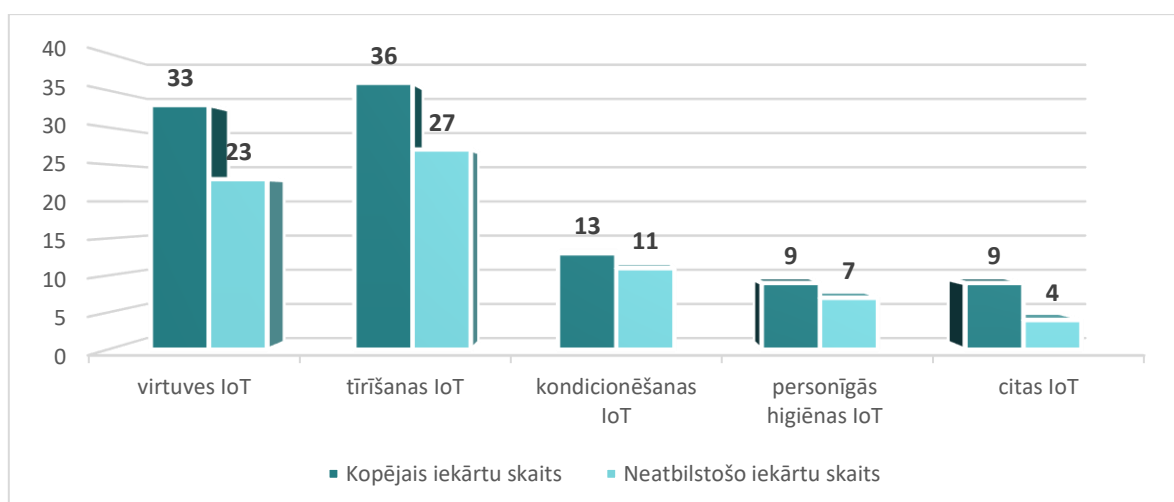
Kopumā šajā RED ADCO projektā piedalījās 18 tirgus uzraudzības iestādes, pārbaudot pavisam 100 viedo mājsaimniecības iekārtu modeļus, no kuriem 72 modeļiem tika konstatētas administratīvā rakstura neatbilstības.

10. att. Konstatēto neatbilstību sadalījums katrai IoT iekārtu kategorijai



⁴ Saskaņā ar Ministru kabineta 2009. gada 6. oktobra noteikumiem Nr.1151 "Noteikumi par radiofrekvenču spektra joslu sadalījumu, radiosakaru veidiem un iedalījumu radiosakaru sistēmām, kā arī par radiofrekvenču spektra joslu izmantošanas vispārīgajiem nosacījumiem (Nacionālais radiofrekvenču plāns)"

11. att. Kopējais neatbilstošo iekārtu sadalījums pa kategorijām



Projekta rezultāti parādīja, ka kaut ar lietu interneta funkcionalitāti nodrošinātā viedā mājāsaimniecības tehnika kļūst aizvien populārāka, komersantu (ražotāji, importētāji, izplatītāji) zināšanas par prasībām tomēr vēl ir vājas un ir nepieciešama komersantu izglītošana. Kopprojekta atskaite ir pieejama Eiropas Komisijas mājas lapā.

Citas radioiekārtas

Pārbaudot saņemto informāciju, 2019.gadā PTAC konstatēja 7 bērnu pulksteņu ar GPS izsekošanas funkciju modeļus, kam netika pierādīta atbilstības novērtēšanas veikšana. Veikto tirgus uzraudzības darbību rezultātā tika nodrošināta šo preču izņemšana no tirgus. Ņemot vērā viedo pulksteņu pieaugošo popularitāti, 2020.gadā ir paredzēts veikt šīs preču grupas uzraudzību.

Atskaites periodā PTAC turpināja 2018. gadā kopprojekta ietvaros uzsāktās aktivitātes attiecībā uz lokālā radiotīkla/bezvadu lokālā tīkla 5GHz iekārtām, kurām to lietošanas laikā vairākas ES radioiekārtu lietošanas uzraudzības institūcijas konstatēja neatbilstības attiecībā uz meteoroloģisko iekārtu darbības traucēšanu. Projekta ietvaros iepriekšējā gadā bija veikta iekārtu testēšana attiecībā uz radiofrekvenču spektra efektīvu un atbilstošu izmantošanu. Laboratorija nevēlējās sadarboties, pārkāpjot līguma noteikumus, līdz ar to pēc vairākām testēšanas pārskatu korekcijām, tie tika saņemti 2019. gada trešā ceturksņa vidū. Ņemot vērā, ka Latvijas ražotāja iekārtām neatbilstības konstatēja arī citas dalībvalstis, 2019. gada novembrī notika tikšanās ar ražotāja pārstāvjiem, kuras laikā panākta vienošanās par korektīvajām darbībām, ko ražotājs veiks, lai nodrošinātu normatīvo aktu prasībām atbilstošu iekārtu laišanu tirgū. Daļu korektīvo darbību ražotājs jau ir veicis, daļu ir paredzēts veikt 2020. gadā, tai skaitā attiecībā uz izmaiņām šo iekārtu ražošanā, lai nodrošinātu atbilstību piemērojamo normatīvi-tehnisko specifikāciju prasībām.

Reaģējot uz radioiekārtu lietošanas uzraudzības institūcijas sniegto informāciju, ir konstatēta 6 neatbilstošo rāciju modeļu piedāvāšana interneta vidē. Preces tika izņemtas no piedāvājuma. Ņemot vērā šo preču popularitāti patērētāju, jo īpaši bērnu vidū, 2020.gadā rāciju uzraudzībai ir paredzēts ES un EEZ tirgus uzraudzības iestāžu kopprojekts ar preču paraugu testēšanu.

Internetveikalu pārbaudes

2019.gada PTAC veica pārbaudes 39 internetveikalos ar mērķi pārbaudīt, vai patērētājiem pirms preces iegādes interneta vidē ir pieejama tāda būtiskas informācijas par precī kā tās

ražotājs, identifikācija, drošai lietošanai nepieciešama informācija atkarībā no preču jomas: brīdinājums par vecumu, tehniskie dati/raksturlielumi, īpašības, pielietojums/paredzētā izmantošana. Informācijas norādīšana tika pārbaudīta 708 rotaļlietu, elektroiekārtu, iekārtu ar gāzveida kurināmo, mašīnietekārtu un būvizstrādājumu modeļiem, konstatējot, ka pārsvarā nav pieejama šāda būtiska informācija: iekārtām ar gāzveida kurināmo - par paredzēto izmantošanu (97%) un gāzes tipu (83%), kas ir svarīgi drošai uzstādīšanai un lietošanai, rotaļlietām - brīdinājumi par vecumu (64%), būvizstrādājumiem – par īpašībām (48%), kas ir būtiski iebūvēšanai, elektroiekārtām – par jaudu (46%), kas ir būtiski enerģijas patēriņam. 2020.gadā aktivitātes tiks turpinātas, kā arī komersanti tiks informēti par prasībām informācijas par precī norādīšanai.

Valsts metroloģiskā uzraudzība

Valsts metroloģiskās uzraudzības jomā PTAC ik gadu nodrošina plānveida uzraudzību šādos virzienos:

- mērīšanas līdzekļu tirgus uzraudzība;
- lietošanā nodoto mērīšanas līdzekļu metroloģiskā uzraudzība;
- fasēto preču metroloģiskā kontrole, tajā skaitā ar atbilstības “e” zīmi marķētajām fasētajām precēm (par atbilstības “e” zīmi sk. <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/prasibas-fas-taj-m-prec-m>).

2019. gadā veiktas 70 mērlīdzekļu pārbaudes, izvērtējot 127 mērlīdzekļu atbilstību normatīvo aktu prasībām. Neatbilstības konstatētas 59 mērlīdzekļiem.

Neautomātisko svaru uzraudzība

Projekta ietvaros no 5 uzņēmumiem, kuri ražo, laiž un piedāvā tirgū neautomātiskos svarus, tika izņemti preču paraugi testēšanai, kopumā pārbaudot 8 neautomātisko svaru modeļus. Neatbilstības tika konstatētas 3 neautomātisko svaru modeļiem.

Izvērtējot projekta rezultātus, secināms, ka Latvijas tirgū tiek piedāvāti ES un trešajās valstīs ražoti neautomātiskie svāri, kuriem veikta atbilstības novērtēšana. No kopā pārbaudītajiem 8 modeļiem visiem modeļiem bija veikta atbilstības novērtēšana, kā arī tie bija marķēti ar CE atbilstības marķējumu un M zīmes metroloģisko papildmarķējumu. Tāpat projekta laikā konstatēts, ka visiem pārbaudītajiem modeļiem ir pievienotas atbilstības deklarācijas un lietošanas instrukcijas valsts valodā.

Alkometru uzraudzība

2019. gadā kopumā veiktas 19 uzraudzības pārbaudes, no kurām 16 pārbaudes veiktas pasažieru autopārvadāšanas uzņēmumos, divas pārbaudes veiktas neatliekamās medicīniskās palīdzības reģionālajos centros un 1 pārbaude veikta pašvaldības policijas iecirknī.

Metroloģiskās uzraudzības laikā kopā pārbaudīts 21 alkometrs, no kuriem par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīti 9 alkometri jeb 43% no kopā pārbaudīto alkometru skaita. 8 alkometriem nebija pievienots printeris, 3 alkometriem nebija veikta atkārtotā verificēšana un 2 alkometriem nebija nacionālā tipa apstiprinājums.

Neautomātiskie sviri lietošanā

2019. gadā mazumtirdzniecības uzņēmumos uzraudzība veikta 55 neautomātisko svaru lietošanas vietās un pārkāpumi konstatēti 33 vietās, kas ir 60%. Kopumā uzraudzību laikā pārbaudīti 63 neautomātiskie sviri un par neatbilstošiem normatīvo aktu prasībām atzīti 38 sviri jeb 60% no pārbaudītajiem svariem. 20 sviri jeb 53% no neatbilstošajiem svariem nebija atkārtoti verificēti, savukārt 18 sviri jeb 47% bija lietošanā bez atbilstības novērtēšanas apliecinājumiem.

Fasēto preču uzraudzība

Fasēto preču uzraudzības jomā 2019. gadā veiktas 50 fasēto preču pārbaudes, kuru ietvaros pārbaudītas 133 fasēto preču partijas. No visām pārbaudītajām partijām – 25 partijām jeb 19% no kopējā pārbaudīto partiju skaita konstatētas neatbilstības.

Gāzēto dzērienu uzraudzība

2019. gadā fasēto preču kontrole tika veikta 14 gāzēto bezalkoholisko dzērienu ražošanas uzņēmumos, kuros 33 fasēto preču partijām veikti references testi un pārbaudīta marķējuma atbilstība. No tiem vienā ražošanas uzņēmumā veikta viena fasēto preču partijas atkārtota kontrole. 2019. gadā kontrole veikta arī vienā gāzēto bezalkoholisko dzērienu importētāja uzņēmumā, kurā 3 fasēto preču partijām veikti references testi un pārbaudīta marķējuma atbilstība normatīvo aktu prasībām.

Pārbažu rezultātā pārkāpumi attiecībā uz fasēto preču satura faktisko daudzumu tika konstatēti četros ražošanas uzņēmumos, savukārt pārbaudītajā vienā bezalkoholisko dzērienu importētāja uzņēmumā pārkāpumi attiecībā uz fasēto preču satura faktisko daudzumu netika konstatēti.

No kopumā 36 testēšanai pakļautām fasēto preču partijām 6 partijām satura faktiskais daudzums neatbilda noteiktajām prasībām. Tika konstatētas gan partijas, kurās atsevišķām fasēto preču vienībām faktiskais daudzums pārsniedz pieļaujamās negatīvās novirzes (PNN) robežas un satura faktiskajam daudzumam ir lielas novirzes no marķējumā norādītās nominālās vērtības, gan gadījumi, kad fasēto preču partija pēc fasējuma satura faktiskā daudzuma vidējās vērtības kontroles kritērijiem ir mazāka par marķējumā norādīto nominālo daudzumu.

Fasēto preču kontroles sistēma uzņēmumos:

No kopā pārbaudītajiem 15 gāzēto bezalkoholisko dzērienu uzņēmumiem 13 uzņēmumos tika konstatētas neatbilstības kontroles sistēmā. Vairākos uzņēmumos gāzēto bezalkoholisko dzērienu fasēšanas procesā un satura faktiskā daudzuma kontrolē lieto neatbilstošas precizitātes mērcilindrus, metroloģiskajām prasībām neatbilstošus neautomātiskos svarus, kā arī netiek lietoti nekādi mērīšanas līdzekļi. Tāpat tika konstatēts, ka vairākos uzņēmumos netiek nodrošināti satura faktiskā daudzuma kontroles pieraksti.

“e” zīmes marķēto preču uzraudzība

2019. gadā PTAC ir veicis 14 ar atbilstības “e” zīmi marķēto fasēto preču uzraudzības pārbaudes deviņos ražošanas uzņēmumos un četros vairumtirdzniecības uzņēmumos. No 13 uzņēmumiem, kuri laiž tirgū fasētās preces ar atbilstības “e” zīmi, neatbilstības tika konstatētas piecos pārbaudītajos uzņēmumos, t.i., 39% no pārbaudīto uzņēmumu skaita.

Fasēto preču ar atbilstības “e” zīmi reģistrā kopā reģistrēti:

- 39 ražošanas uzņēmumi, kuri ražo 2826 produktus, kas marķēti ar atbilstības “e” zīmi;

- 4 vairumtirdzniecības uzņēmumi (importētāji), kuri laiž tirgū 905 produktus, marķētus ar atbilstības “e” zīmi, no 35 trešo valstu ražotājiem.

Bīstamo iekārtu uzraudzība

Bīstamo iekārtu uzraudzības jomā PTAC ik gadu nodrošina plānveida uzraudzību:

- prioritārajā jomā, realizējot uzraudzības projektu;
- rūpniecisko avāriju riska objektu inspicēšanas programmas ietvaros (dalība Valsts vides dienesta koordinētajās kompleksajās pārbaudēs), kas vidēji veido 35-40% no gadā veiktajām bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudēm.

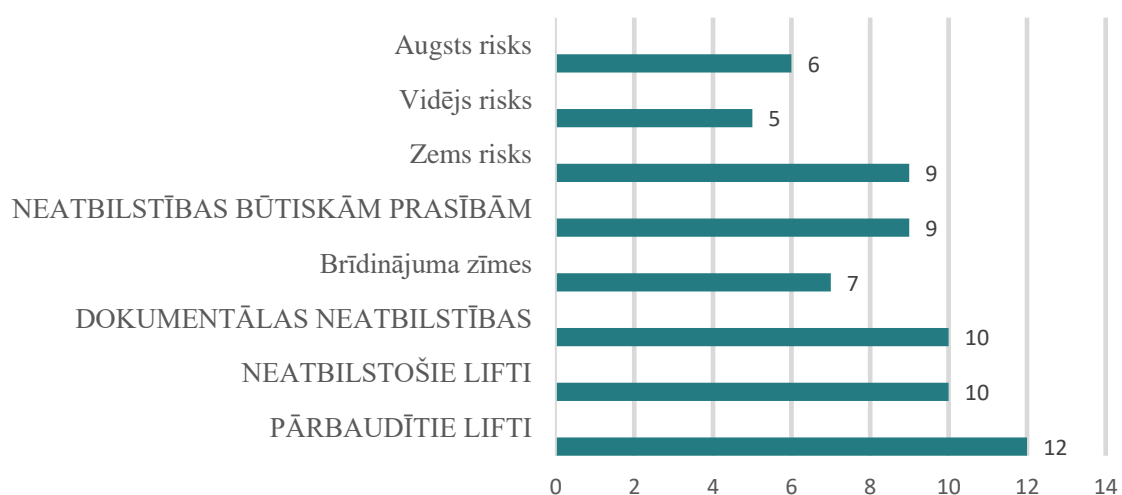
2019. gadā bīstamo iekārtu uzraudzības jomā veiktas 86 pārbaudes, izvērtējot 708 bīstamo iekārtu atbilstību normatīvo aktu prasībām. Pārbaūžu rezultātā 366 iekārtām jeb 52% no kopējā pārbaudīto iekārtu skaita tika konstatētas neatbilstības.

“CE” liftu uzraudzība

Liftu uzraudzības projektam tika izvēlēti ES lielāko liftu ražotāju Kone, Schindler, Otis, ThyssenKrupp Elevator elektriskie lifti, savukārt no hidrauliskās piedziņas liftiem tika atlasīts ražotāja Metron S.A. (Spānija) lifts. Liftiem tika veiktas administratīvās pārbaudes, kuru ietvaros tika pārbaudīti marķējumi un dokumentācija, un funkcionālās pārbaudes, kurās tika pārbaudīta lifta tehniskā stāvokļa atbilstība normatīvajos aktos noteiktajām būtiskajām prasībām.

Piecās uzraudzības pārbaudēs pārbaudīti 12 lifti, pārbaudes rezultāti apkopoti 12.att.

12. att. Liftu pārbaūžu rezultāti



Kravas celtnu un cilvēku celšanai paredzēto pacelāju uzraudzība

Projekta ietvaros 2019. gadā tika veiktas 10 uzraudzības pārbaudes ar fizisko kontroli un 2 pārbaudes bez fiziskās kontroles, no tām 11 pārbaudēs tika konstatētas neatbilstības. Projekta ietvaros tika pārbaudīti 13 kravas celtni un 3 cilvēku celšanai paredzētie pacelāji, kā arī veiktas pārbaudes bez fiziskās kontroles, pārbaudot 11 kravas celtnus un 119 cilvēku celšanai paredzētos pacelājus.

Apkopojot rezultātus par celtņu tehniskās uzraudzības normatīvo aktu prasību ievērošanu pārbaudēs ar fizisko kontroli, tika secināts, ka 92% no pārbaudītajiem kravas celtņiem un 3 cilvēku celšanai paredzētie pacelāji ir neatbilstoši. Pārbaūžu laikā tika secināts, ka vairākiem kravas celtņiem nav veiktas tehniskās pārbaudes, tāpat celtņiem konstatētas neatbilstības, kas var ietekmēt drošu celtņa lietošanu, piemēram, nestrādā celtņa kāša gala slēdzis, celtņa kāsim bojāts drošības aizslēgs (aizslēgs nenodrošina pret kravas izkrišanu), nodilušas bremžu uzlikas, nav uzstādīts gala slēdzis. Četras pārbaudes tika veiktas arī būvlaukumos, no kurām trīs pārbaudēs tika konstatētas neatbilstības un tika apturēta iekārtu lietošana, jo tām nebija veikta kārtējā tehniskā pārbaude, iekārtai konstatēti trūkumi, kas var ietekmēt drošu lietošanu.

Projekta ietvaros 2019. gadā tika apturēta astoņu kravas celtņu un trīs pacelāju lietošana līdz ārpuskārtas tehniskai pārbaudei. Uzraudzības pārbaudes šajā jomā tiks turpinātas 2020. gadā.

5. Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju un juridisku personu konsultēšana

2019. gadā PTAC ir sniedzis 34 817 dažāda veida konsultācijas. Daugavpils reģionālās pārvaldes darbinieki (DRP), nodrošinot zvanu centra darbību, 2019. gadā sniedza 27003 konsultācijas, kas ir 77 % no visām PTAC sniegtajām konsultācijām. Patērētājiem ir sniegtas 28 527 konsultācijas, juridiskām personām – 5958 konsultācijas, savukārt iestādēm – 332 konsultācijas. Salīdzinot ar 2018. gadu (34209 konsultācijas) konsultāciju kopskaits 2019. gadā ir nedaudz **palielinājies**. Kopumā **telefoniski sniegtas 26723 konsultācijas, e-pasta vēstulēs – 6098 konsultācijas un klātienē – 1996 konsultācijas**. Lielākoties patērētāji un komersanti izvēlas saņemt telefoniskas konsultācijas, jo tas dod patērētājiem iespēju ātri saņemt nepieciešamo informāciju, tādējādi veicot patstāvīgu strīdu risināšanu ar pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju, balstoties uz savām zināšanām par patērētāja tiesībām.

Par precēm visvairāk konsultācijas PTAC ir sniedzis par **elektroprecēm (2657), apaviem (2133), mobilajiem telefoniem (1427) un datortehniku (908)**. Šādas tendences ir novērojamas, jo, attīstoties modernajām tehnoloģijām, patērētāji arvien vairāk ikdienā izmanto dažādas elektroierīces. Lielākoties patērētāji vēlas saņemt konsultācijas par to, kā rīkoties situācijās, kad ir saņemts komersanta atteikums izpildīt prasību, kā risināt tālāk strīdu un kādu palīdzību var sniegt PTAC. Tāpat bieži patērētāji vērsas PTAC ar jautājumiem, kā rīkoties situācijās, ja remontā nodotā prece ilgstoši nav saremontēta vai arī komersants piedāvā tikai preces remontu, un kādos gadījumos var pieprasīt atmaksāt naudu par līguma noteikumiem neatbilstošu precī.

Par pakalpojumiem visvairāk konsultācijas, tāpat kā iepriekšējos gados, ir sniegtas par **avio pakalpojumiem – 2554 konsultācijas**. Liels skaits konsultāciju sniegts arī par tūrisma pakalpojumiem (1910), elektronisko sakaru pakalpojumiem (1168) un kreditēšanu – patēriņa kredītiem (1120). Būtiski 2019. gadā ir palielinājies par autostāvvietu pakalpojumiem sniegto konsultāciju skaits – 2018. gadā sniegtas 372 konsultācijas, bet 2019. gadā 979 konsultācijas, no kurām 298 konsultācijas sniegtas saistībā ar **SIA “Cityparks Latvija”** pieņemto lēmumu, ar kuru aizliegts patērētājiem piedāvāt un piemērot netaisnīgus līguma noteikumus par līgumsodu.

Dažkārt patērētāji vērsas PTAC saistībā ar jautājumiem, kas ir citu iestāžu kompetencē, piemēram par pārtikas, kosmētikas preču tirdzniecību un kvalitāti, par elektronisko sakaru kvalitātes jautājumiem, par medicīnas pakalpojumu kvalitāti un cenām, par fizisko personu datu aizsardzības jautājumiem, par apdrošināšanas atlīdzības izmaksām, kā arī par zaudējumu atlīdzību. Šādos gadījumos konsultanti iesaka risinājumu, kur vērsties, lai atrisinātu savu problēmu.

Tāpat patērētāji informē PTAC par dažādos veikalos un pakalpojumu sniegšanas vietās konstatētajiem pārkāpumiem, piemēram par cenu norādīšanas kārtības neievērošanu. Lielākoties akciju laikā pie prece ir norādīta viena pārdošanas cena, bet norēķinoties kasē, tiek piemērota cita cena.

2019. gadā PTAC ir sniedzis 5958 konsultācijas juridiskām personām par patērētāju prasījumu izskatīšanu, par patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām, par preču un pakalpojumu drošumu, kā arī par citiem PTAC kompetencē esošajiem tirgus uzraudzības jautājumiem. Daudzos gadījumos juridiskas personas vēlas saņemt informāciju par

to, kā rīkoties, ja juridiskās personas iegādātā prece ir nekvalitatīva, saņemts pārdevēja atteikums pieņemt atpakaļ precī jeb nevar izmantot atteikuma tiesības.

5.1. Iesniegumu izskatīšana un strīdu risināšana

2019. gadā PTAC saņemti **4167** (2018. gadā – 3604) patērētāju iesniegumi un sūdzības, kas ir par 13,5% jeb 563 iesniegumiem vairāk nekā 2018. gadā, tai skaitā par 15% pieaudzis arī saņemto pārrobežu sūdzību skaits (796 sūdzības). Visvairāk patērētāji ir vērsušies PTAC ar iesniegumiem par avioregulas un citiem aviopasažieru tiesību pārkāpumiem (1282 iesniegumi), preces atbilstību līguma noteikumiem (796 iesniegumi), komercpraksi, reklāmu un e-komerciju (596 iesniegumi), kā arī PTAL 30. pantu jeb nepiegādātām precēm vai nesniegtu pakalpojumu.

No kopā saņemtajiem 4167 iesniegumiem – **2965 ir iesniegumi par strīdiem** starp patērētājiem un komersantiem pirms to virzīšanas uz Patērētāju strīdu risināšanas komisiju (turpmāk – Komisija). Izskatot 2965 saņemtos iesniegumus par strīdiem:

- **1143 gadījumos (39%) – strīds atrisināts;**
- 927 (31%) – sniegts skaidrojums;
- 638 (22%) – sniegts skaidrojums par vēšanos Komisijā;
- 116 (4%) – pārsūtīts citai institūcijai;
- 5 (0,2%) – izskatīšanas stadijā.
- 23 (0,8%) – atsaukts;
- 43 (1%) – atteikts;
- 32 (1%) – sniegts skaidrojums, ka nav Komisijas sastāva;
- 28 (1%) – sniegts skaidrojums, ka Komisija neizskatīs (PTAL 26.3.5.).

2019. gadā būtiski ir pieaudzis saņemto sūdzību skaits **par sniegtajiem pakalpojumiem**. 2019. gadā ir saņemtas 1745 sūdzības, kas ir par 292 sūdzībām jeb 17% vairāk nekā 2018. gadā (1453 sūdzības). Visvairāk sūdzību tika saņemts par **avio pakalpojumiem – 1275 sūdzības**. Avio pakalpojumu sūdzību skaita pieaugums ar katru gadu ir saistīts ar aktīvu pārstāvības pakalpojumu sniedzēju darbību. Pēdējo gadu laikā aktīvi tiek veidoti uzņēmumi (*claim agencies*), kas piedāvā pasažieriem pārstāvības pakalpojumus, risinot jautājumus saistībā ar kompensācijas saņemšanu, kas noteikta Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (EK) Nr.261/2004 *ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojuma atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr.295/91* (turpmāk – *Regula*). 2019. gadā PTAC ir saņēmis sūdzības no 17 šādiem uzņēmumiem, kas par maksu piedāvā pasažieriem pārstāvības pakalpojumus, vērsties pie aviopārvadātāja, Regulu uzraugošajām iestādēm un tiesā jautājumus par kompensācijas saņemšanu lidojuma kavēšanās, atcelšanas vai atteiktas iekāpšanas gadījumā. Tāpat lielais sūdzību skaita pieaugums saistāms ar to, ka Rīga ir liels lidojumu savienojumu punkts, kas katru gadu apkalpo arvien lielāku pasažieru skaitu.

2019. gadā turpina pieaugt par **izklaides, sporta, atpūtas pakalpojumiem** saņemto sūdzību skaits. 2019. gadā ir saņemtas 103 sūdzības, kas ir par 19 sūdzībām jeb 18 % vairāk nekā 2018. gadā (84). Sūdzību skaita palielināšanās saistīta ar nenotikušiem izklaides pasākumiem un to organizētāju rīcību, neatmaksājot patērētājiem naudu par iegādātajām biļetēm. Savukārt samazinājies ir sūdzību skaits par **tūrisma pakalpojumiem**. 2019. gadā ir saņemtas 44 sūdzības, kas ir par 29 sūdzībām jeb 66 % mazāk nekā 2018. gadā (73). Minētais saistīts ar to, ka 2018. gadā tika saņemti iesniegumi par SIA “Prieks Tūre” neizpildītām līgumsaistībām.

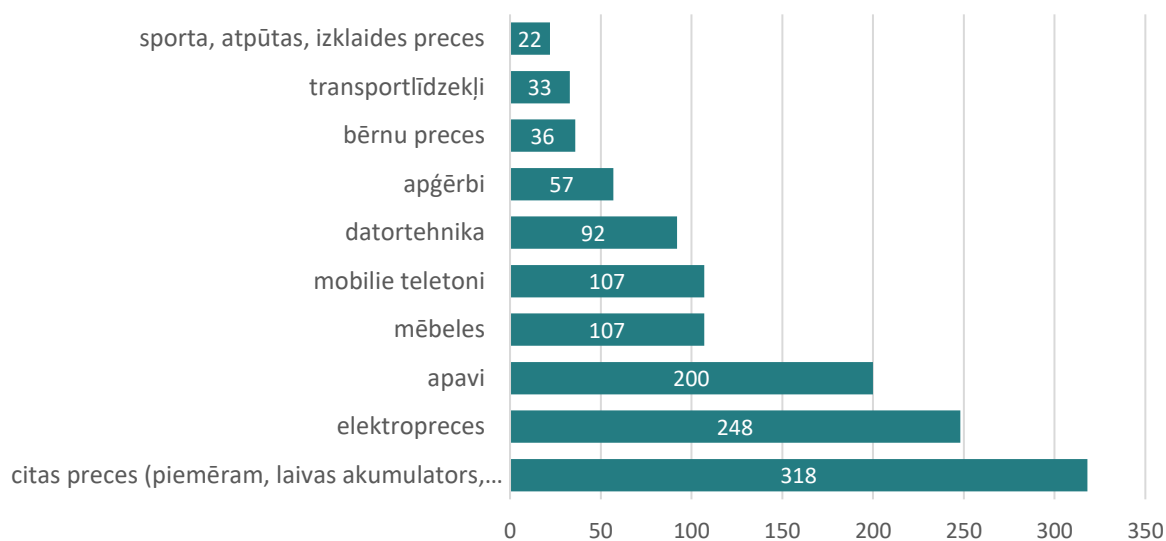
Iesniegumu par strīdiem par pakalpojumiem, to veidi:

- 1275 - avio pakalpojumi;
- 175 – citi pakalpojumi (piemēram, nek.īp.vērtēšana, biznesa proj.izstrāde, taksometra pak., vet.ārsta pak.);
- 103 - izklaides, sporta, atpūtas pakalpojumi;
- 71 – elektroniskie sakari;
- 44 – tūrisma pakalpojumi;
- 19 – automašīnu remonta pakalpojumi;
- 17 – transportlīdzekļu noma;
- 17 – citi remonta pakalpojumi;
- 13 – būvniecības pakalpojumi;
- 6 – viesnīcu pakalpojumi;
- 2 – izglītība, kursi, semināri;
- 1 – apsaimniekošanas/pārvaldīšanas pakalpojumi;
- 1 – kreditēšana – patēriņa kredīti;
- 1 – kuģu pakalpojumi.

2019. gadā ir palielinājies arī saņemto sūdzību skaits par **precēm**. 2019. gadā ir saņemtas 1220 sūdzības, kas ir par 208 sūdzībām jeb 17% vairāk nekā 2018. gadā (1012 sūdzības). Būtiski ir pieaudzis par **elektroprecēm** saņemto sūdzību skaits. 2019. gadā saņemtas 248 sūdzības, kas ir par 91 sūdzību jeb 37% vairāk nekā 2018. gadā (157 sūdzības). Tāpat ir pieaudzis par mēbelēm saņemto sūdzību skaits – 2019.gadā saņemtas 107 sūdzības, kas ir par 38 sūdzībām jeb 36 % vairāk nekā 2018. gadā. Tāpat vairāk sūdzību saņemts arī par bērnu precēm, piemēram, bērnu skrejritenis, bērnu staigulis, lelle, spēļu konsole – 2019. gadā saņemtas 36 sūdzības, kas ir par 20 sūdzībām jeb 56% vairāk nekā 2018. gadā. Savukārt par 28 sūdzībām jeb 26% samazinājies ir par **mobilajiem telefoniem** saņemto sūdzību skaits (107 sūdzības) salīdzinājumā ar 2018. gadu.

Analizējot saņemtos iesniegumus par strīdiem pēc preču un pakalpojumu iegādes vietas, secinām, ka ir pieaudzis sūdzību skaits par internetā un citos distanču tirdzniecības veidos iegādātām precēm un pakalpojumiem. 2019. gadā saņemtas 605 sūdzības, kas ir par 177 jeb 29 % sūdzībām vairāk nekā 2018.gadā.

13. att. Saņemto sūdzību skaits par precēm



5.2. Strīdu risināšana Komisijā

2019. gadā darbu turpināja Komisija, kas saskaņā ar Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likumu un grozījumiem PTAL tika izveidota 2016. gadā. Komisijas darbību nodrošina PTAC. Komisijas būtiskās priekšrocības:

- bezmaksas process (izņemot pierādījumu iegūšanu, bet, ja Komisija atzītu patērētāja viedokļa pamatotību, tad Komisijai ir tiesības lemt arī par ekspertīzes izdevumu atmaksu);
- ātrāks un efektīvāks process salīdzinājumā ar tiesvedību;
- rekomendējošs raksturs (nav piespiedu izpildes procesa);
- uzticamība (Komisijas sastāvā ir pensionēts tiesnesis un patērētāju un komersantu biedrības pārstāvis);
- komersantu Melnais saraksts – ja komersants nepilda lēmumu, informāciju ievieto šajā sarakstā.

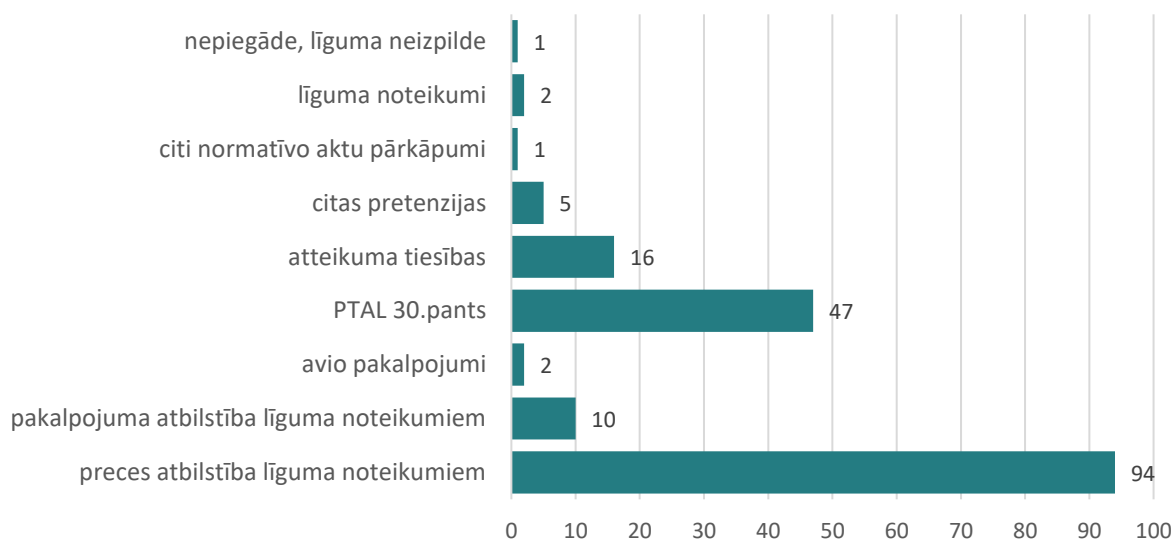
2019. gadā Komisiju bija iespējams sasaukt 22 jomās, bet tiek turpināts darbs pie jomu paplašināšanas, veicot pārrunas ar komersantu biedrībām un aicinot izvērtēt iespēju deleģēt pārstāvjus attiecīgajās jomās. Komisijas kompetence 2019. gadā tika paplašināta vienā jomā, t.i., kokrūpniecības produkti.

2019. gadā Komisijā ir saņemti **176 iesniegumi** (2018. gadā – 118 iesniegumi), kas ir par 59 iesniegumiem jeb par 33 % vairāk nekā iepriekšējā gadā.

No Komisijā 2019. gadā saņemtajiem **176 iesniegumiem**:

- 15 (9 %) gadījumos strīdi atrisināti pirms Komisijas sēdes sasaukšanas;
- 6 (3 %) gadījumos iesniegumus atteikts izskatīt (4 gadījumos komersantu darbība izbeigta, 1 gadījumā ir cits strīdu risinātājs);
- 151 (86 %) gadījumos notikušas Komisijas sēdes (117 sēdes notikušas 2019. gadā un 34 sēdes notikušas jau 2020. gadā);
- 3 (2 %) iesniegumi atrodas izskatīšanas stadijā.

14. att. Komisijā saņemto strīdi (176) pēc būtības



2019. gadā notikušas 133 Komisijas sēdes (2018. gadā – 117 sēdes), kas ir par 16 sēdēm jeb par 12% vairāk nekā 2018. gadā. Komisijas sēdes notikušas gan par 2018. gadā saņemtajiem strīdiem (16 lietas), gan par 2019. gadā saņemtajiem strīdiem (117 lietas).

Komisijas sēdēs pieņemti **133 lēmumi**, no tiem:

- 94 (71 %) gadījumos pieņemti patērētājiem labvēlīgi lēmumi;
- 14 (10 %) gadījumos patērētāju prasība daļēji apmierināta;
- 18 (14 %) gadījumos patērētāju prasība noraidīta;
- 7 (5 %) gadījumos strīda izskatīšana izbeigta pierādījumu trūkuma dēļ.

No 2019. gadā pieņemtajiem 108 (94 + 14) patērētājiem labvēlīgajiem lēmumiem komersanti ir izpildījuši 45 (42%) lēmumus, nav izpildīti 63 (58%) lēmumi. Komisijas lēmumus nav izpildījuši kā komersanti, kas rīkojušies negodprātīgi attiecībā pret patērētājiem, neizpildot savas saistības, un ir izbeiguši savu darbību, tā arī komersanti, kas veic aktīvu saimniecisko darbību, piemēram, SIA “AB Modeks” (veikals MAX&CO), SIA “ALB” (veikals OPTIMUS), SIA “AM WORKSHOP” (AM Workshop Latvia – facebook lapa, www.amworkshop.lv), SIA “Stabiņš un Ko” (tirdzniecības vieta Maskavas ielā 418).

Komisijā izskatīto lietu piemēri:

Komisijā tika izskatīta patērētāja sūdzība par līguma noteikumiem neatbilstošu zāles trimmeri. Pēc trimmera iegādes tas divas reizes tika nodots pārdevējam remonta veikšanai. Kad trimmeris remontā tika nodots trešo reizi, jo negriezās spole, pārdevējs atteica prasības izpildi, pamatojot atteikumu ar servisa izsniegto defektācijas aktu, kur norādīts, ka nepieciešams remontēt dilstošas detaļas (par maksu), uz kurām neattiecas garantija.

Komisija, izvērtējot pārdevēja atteikumu, secināja, ka tas nav pienācīgi pamatots. Pārdevējs trimmera remonta atteikumu pamatojis ar servisa centra defektācijas aktu, kurā norādīts, ka uz trimmera dilstošajām detaļām neattiecas remonta garantijas ietvaros, tomēr PTAL noteiktās patērētāja tiesības uz preces remontu neparedz izņēmumus attiecībā uz atsevišķām preces detaļām. Ja pārdevējs uzskatīja, ka trimmera detaļas ir nodilušas pastiprinātas lietošanas rezultātā, pakļaujot tās lielākai slodzei, nekā tas ir paredzēts saskaņā ar lietošanas noteikumiem, tad pārdevējam bija jāizvērtē šis aspekts, attiecīgi to pamatojot ar tehnisku atzinumu. Līdz ar to Komisija secināja, ka ir pamats apmierināt patērētāja prasību – pārdevējam bez maksas novērst trimmera neatbilstību līguma noteikumiem.

Citā gadījumā Komisija izskatīja strīdu saistībā ar iegādātu līguma noteikumiem neatbilstošu virsjaku, kurai pēc trīs dienu valkāšanas sabojājās rāvējslēdzējs, tādējādi patērētājs pieprasīja atmaksāt par virsjaku samaksāto naudu. Pārdevējs sniedza patērētājam atbildi, paskaidrojot, ka virsjakai tiks veikts remonts, no kā patērētājs atteicās, norādot, ka ir iegādājies jaunu virsjaku un vēlas atgūt par virsjaku samaksāto naudu. Vēlāk pārdevējs informēja, ka virsjakai tika veikts garantijas remonts un ka tā nav pārdevēja atbildība, ka patērētājs ir iegādājies citu virsjaku. Pārdevējs uzskata, ka patērētāja prasība nav pamatota, un, ka tas ir korekti izpildījis savus pienākumus šajā situācijā.

Komisija, izvērtējot lietas materiālus, norādīja, ka atbilstoši PTAL 28.panta otrajai daļai vispirms patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pārdevējs bez atlīdzības novērst preces neatbilstību līguma noteikumiem vai bez atlīdzības apmaina preci pret tādu, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem, izņemot gadījumu, kad tas

nav iespējams vai ir nesamērīgi. Tādējādi patērētājs sākotnēji bija tiesīgs izvirzīt prasību novērst virsjakas neatbilstību līguma noteikumiem vai veikt virsjakas maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošu virsjaku, tas nozīmē, ka tiesiskais regulējums neparedz patērētājam tiesības vispirms prasīt naudas atmaksu.

Komisija secināja, ka pārdevējs ir veicis remontu bez patērētāja piekrišanas, tomēr, ņemot vērā virsjakas defekta raksturu un to, kādiem līdzekļiem to bija iespējams novērst, nebūtu samērīgi apmierināt patērētāja prasību par naudas atmaksu. Pārdevējs savu pienākumu attiecībā pret patērētāju ir izpildījis, novēršot virsjakas neatbilstību līguma noteikumiem, veicot remontu. Tādējādi Komisija uzskatīja, ka veiktais virsjakas rāvējslēdzēja remonts ir pilnībā novērsis virsjakas neatbilstību līguma noteikumiem, turklāt tas ir veikts saprātīgā termiņā. Tomēr Komisija norādīja, ka pārdevējs nav tiesīgs bez patērētāja piekrišanas novērst defektu. Ja pārdevēja ieskatā patērētāja prasība ir nesamērīga, pārdevējs ir tiesīgs par to rakstiski informēt patērētāju, piedāvājot alternatīvu prasības izpildi, piemēram, remontu, bet remontu bez patērētāja piekrišanas pārdevējs nedrīkst veikt.

Savukārt, izskatot strīdu par nepiegādātu mobilo telefonu, Komisija konstatēja, ka patērētājs internetā pasūtīja mobilo telefonu un tā aksesuārus. Pēc pasūtījuma apmaksas kurjers piegādāja sūtījumu, taču, atverot sūtījumu, patērētājs konstatēja, ka ir piegādāti tikai pasūtītie telefona aksesuāri, bet pats telefons nav piegādāts. Patērētājs mēģināja risināt radušos situāciju ar pārdevēju, veicot pārrunas e-pastā, taču strīda atrisinājums netika panākts. Pārdevējs apgalvoja, ka sūtījums tika piegādāts pilnā apjomā.

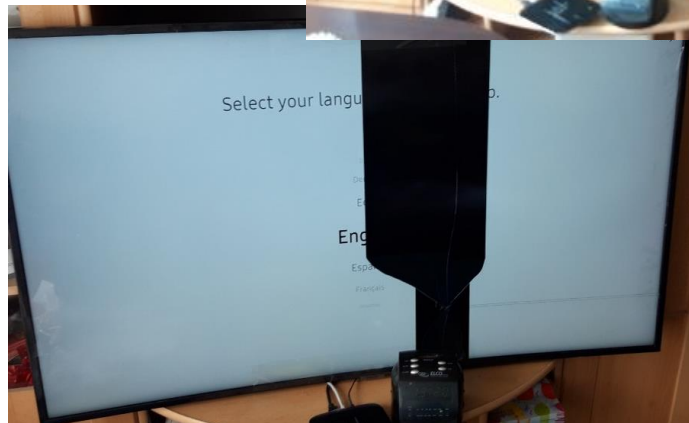
Komisija norādīja, ka faktu pierādīšanas principa pamats ir nostiprināts Latvijas Civilprocesa likuma 93.panta pirmajā daļā, kurā ir noteikts, ka katrai pusei jāpierāda tie fakti, uz kuriem tā pamato savu prasījumu pamatotību. Pierādīšanas procesā jāņem vērā tiesību princips, ka negatīvais fakts nav jāpierāda un pierādīšanas pienākuma sadales pamatā esošo principu, ka jāpierāda un pierādījumi jāiesniedz tam, kurš apgalvo, un nevis tam, kurš noliedz. Attiecīgi šajā gadījumā patērētājam nebija jāpierāda negatīvais fakts, tas ir, telefona nesaņemšana, bet gan telefona piegāde bija jāpierāda pārdevējam, kurs apgalvo, ka sūtījums tika izsūtīts pilnā apjomā.

Komisija, izvērtējot lietā esošos dokumentus, konstatēja, ka pārdevēja iesniegtais ekrānuņemums par sūtījumu nepierāda telefona piegādi, tas pierāda tikai to, ka sūtījums tika izsūtīts un piegādāts, bet par to šajā lietā strīda nav. Tāpat Komisija konstatēja, ka visi sūtījuma parametri ir ierakstīti ar nulles vērtību, attiecīgi secināms, ka jebkurš sūtījums, kas sver mazāk nekā 1 kg, tiek uzrādīts kā 1kg smags sūtījums. Līdz ar to šajā gadījumā pierādījumi par telefona piegādes faktu nebija pietiekami un pārliecinoši. Tādējādi Komisija nolēma, ka pārdevējam ir jāatmaksā patērētājam naudas summa par visu sūtījumu, savukārt patērētājam ir jāatgriež pārdevējam mobilā telefona aksesuāri.

Patērētājs iegādājās saldētavu ar vizuālu defektu (bukte durvīs) par samazinātu cenu. Mēnesi pēc iegādes saldētavai atklājās cits defekts, par ko patērētājs paziņoja pārdevējam. Tika saņemts tehniskais slēdziens, ka saldētavai konstatēts vadības plates defekts (ražošanas defekts). Līdz ar to patērētājs pieprasīja apmainīt saldētavu pret citu. Pārdevējs atteica prasības izpildi, piedāvājot atcelt līgumu un atmaksāt naudu vai samainīt ar piemaksu. Komisija konstatēja, ka saldētavas vērtība bija ievērojami samazināta, ņemot vērā vizuālo defektu, un pārdevēja rīcībā

nav atbilstoša saldētavas modeļa, kas būtu līdzvērtīgs patērētāja iegādātajai saldētavai. Savukārt saldētavas maiņa pret citu saldētavu, kuras vērtība nav samazināta, radītu pārdevējam izmaksas, kas ir ievērojami lielākas nekā patērētāja iegādātās saldētavas vērtība, līdz ar to saldētavas maiņa uzskatāma par nesamērīgu. Komisija nolēma, ka pārdevējam ir jāatmaksā nauda (samazinātā cena).

Patērētāja veikalā iegādājās televizoru. Atvedot televizoru mājās, patērētāja konstatēja, ka televizora ekrānam pa vidu ir melna švīka. Līdz ar to tika izvirzīta prasība – apmainīt pret citu atbilstošu televizoru. Pārdevējs atteica izpildīt prasību, pamatojot ar to, ka televizoram ir mehānisks bojājums, kas radies nepareizas lietošanas/transportēšanas rezultātā. Pārdevējs uzsvēra, ka, iegādājoties televizoru, tas tika izpakots un patērētāja varēja to apskatīt un pārliicināties, ka tam nav defektu. Pārdevējs iesniedza Komisijai video. Noskatoties video, Komisija konstatēja, ka televizora iegādes brīdī darbinieks pacēla televizoru no iepakojuma, ļaujot patērētājai apskatīt televizora priekšpusi dažas sekundes, bet neieslēdzot televizoru. No patērētājas iesniegtajām fotogrāfijām, Komisija konstatēja, ka ieslēgtam televizoram ir norādītie defekti, bet izslēgtam televizoram ekrāna defekti nav redzami. Tādējādi Komisija norādīja, ka, lai patērētāja varētu pārliicināties par televizora atbilstību, pārdevējam tas bija jāieslēdz. Tā kā pārdevējs nebija iesniedzis pierādījumus, ka iegādes brīdī televizors nebija defekti, tad Komisija lēma, ka patērētājas prasība ir apmierināma – televizors ir jāapmaina pret līguma noteikumiem atbilstošu televizoru.



5.4. Citi ārpustiesas strīdu risinātāji un to uzraudzība

PTAC atbilstoši *Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju* likuma prasībām 2019. gadā veica 3 privāto patērētāju strīdu risinātāju – Latvijas Komerbanku asociācijas ombuda, Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuda un Latvijas Alternatīvo finanšu pakalpojumu asociācijas ombuda –, kā arī 3 uz likuma pamata izveidoto patērētāju strīdu risinātāju – Latvijas Zvērinātu advokātu padomes, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas un biedrības “Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs” – mājaslapu atbilstību normatīvo aktu prasībām uzraudzību.

5.5. Patērētāju sūdzību izskatīšana finanšu pakalpojumu jomā

PTAC finanšu pakalpojumu jomā veic patērētāju iesniegto sūdzību par strīdiem izskatīšanu, kā arī iespējamo patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumu izvērtēšanu. 2019. gadā kopumā saņemtas 260 patērētāju rakstveida sūdzības par finanšu pakalpojumiem. 2019. gadā salīdzinājumā ar 2018. gadu patērētāju sūdzību skaits šajā jomā ir palielinājies par 13,04%. Patērētāji 95 gadījumos sūdzējušies par parādu atgūšanu, 90 gadījumos – par kreditēšanas jomu, 22 gadījumos – par apdrošināšanas jomu, savukārt 53 gadījumos par citiem finanšu pakalpojumiem.

2019. gadā patērētāji attiecībā uz kredītiestādēm visvairāk sūdzību iesniedza par norēķinu kontu darbības pārtraukšanu un maksājumu ierobežošanu, kredītiestādēm pastiprinot prasības saistībā ar NILLTFPNL, par patērētāju maksāspējas vērtēšanu, kā arī par kredītiestāžu īstenoto negodīgo komercpraksi un netaisnīgiem līguma noteikumiem. Savukārt attiecībā uz nebanku kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem 2019. gadā visvairāk patērētāji sūdzējušies par parāda pamatotību, procentu apmēru, līguma pirmstermiņa laušanu, saistību dzēšanu, kā arī par neatbilstošu maksāspējas izvērtēšanu, kredītu kopējo izmaksu aprobežojumu (saistībā ar izmaiņām PTAL regulējumā 2019. gadā), maldinošas informācijas sniegšanu un netaisnīgiem līguma noteikumiem.

Tāpat 2019. gadā patērētāji iesniedza sūdzības arī par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem, un sūdzējās par informācijas nesniegšanu parādniekam, par autostāvvietu piemēroto līgumsodu nodošanu ārpustiesas atgūšanai, par prasījuma noilgumu, par parāda aprēķinu un pamatotību, par informācijas ievietošanu datu bāzēs, par neatbilstošu komunikāciju. Savukārt saistībā ar apdrošinātāju darbību patērētāji visvairāk ir vērsušies PTAC pēc palīdzības par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu, līguma noteikumu izpratni, kā arī par apdrošināšanas reklāmu atbilstību normatīvo aktu prasībām.

Visām pakalpojumu nozarēm raksturīgi, ka patērētāji bieži vērsas PTAC gadījumos, kad tiem radušās parādsaistības pret pakalpojumu sniedzējiem.

Izskatot patērētāju sūdzības, viņiem sniegta palīdzība strīda risināšanā ar komersantu, pieprasīta informācija, veikta situāciju analīze un sniegti skaidrojumi, turklāt 28 gadījumos (kas par 7 vairāk nekā 2018. gadā) strīda situāciju izdevies atrisināt par labu patērētājiem.

6. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs Latvijā

Lai palīdzētu patērētājiem, kuri ceļo, iepērkas tiešsaistē, kā arī iegādājas preces un pakalpojumus citās ES dalībvalstīs, ir izveidots Eiropas Patērētāju informēšanas centrs (ECC Latvia). ECC Latvia ir kopējā Eiropas tīkla dalībnieks, kuru veido Eiropas Patērētāju Centri 30 valstīs – visās ES dalībvalstīs, Norvēģijā un Islandē. Sūdzību izskatīšanas process ECC-Net ietvaros notiek pārrunu veidā, sazinoties ar komersantu un mēģinot rast risinājumu patērētāja sūdzībai.

2019. gadā patērētājiem sniegtas 634 konsultācijas par pārrobežu problēmām un izskatītas 427 sūdzības par pārrobežu problēmām ES ietvaros, tajā skaitā par pārrobežu pirkumiem tiešsaistē (254) un avio pakalpojumiem (94).

Galvenās problēmas, kuras izriet no saņemtajām sūdzībām:

- Problēmas ar nepiegādātu vai kavētu preču piegādi, kā arī atteikuma tiesību izmantošanu, veicot pirkumus tiešsaistē;
- Līguma noteikumiem neatbilstošas preces vai pakalpojumi, kas iegādāti tiešsaistē;
- Problēmas ar standarta kompensācijas saņemšanu kavēta vai atcelta lidojuma gadījumā;
- Problēmas auto nomas jomā – nepamatoti ieturētas naudas summas par bojājumiem, neatgriezts depozīts, papildu apdrošināšanas.

Palīdzība Latvijas patērētājiem

2019. gadā 59% no saņemtajiem patērētāju iesniegumiem bija Latvijas patērētāju sūdzības par pārrobežu pirkumiem tiešsaistē, piemēram, ECC Latvia ir sniedzis palīdzību Latvijas patērētājiem sūdzību risināšanā ar patērētāju iecienītu un populāru Nīderlandes tiešsaistes platformu, kas piedāvā rezervēt naktsmītnes, lidojumus, auto nomu u.c. pakalpojumus.

Piemēram, 2019. gadā ECC Latvia izskatīja Latvijas patērētāja sūdzību, kurš minētajā tiešsaistes platformā rezervēja apartamentus Londonā. Ierodoties rezervētajos apartamentos, tajā janvārī vēl nebija pieslēgta apkure, logi viesistabā un vannasistabā bija sabojāti, jo tos nevarēja aizvērt ciet. Tā kā patērētājs nevarēja atrisināt problēmsituāciju ar apartamentu īpašniekiem, viņš vērsās pēc palīdzības pie tiešsaistes platformas, kurā apartamenti tika rezervēti. Tiešsaistes platforma apsolīja palīdzēt, taču, ņemot vērā, ka līdz vakaram problēmsituācija netika atrisināta un apartamentos temperatūra bija tāda pati kā ārā, patērētājs nolēma pamest apartamentus un veikt citu apartamentu rezervāciju. Patērētājs vērsās pie Nīderlandes tiešsaistes platformas, lūdzot atmaksāt par neatbilstošu pakalpojumu samaksāto naudas summu. Sākotnēji komersants noraidīja prasību atmaksāt naudu patērētājam, paskaidrojot, ka apartamentu īpašnieki nepiekrīt atgriezt samaksāto naudu patērētājam, tomēr pēc tam, kad ECC Latvia pārsūtīja patērētāja sūdzību Eiropas Patērētāju centram Nīderlandē un tas sazinājās ar komersantu patērētāja vārdā, Nīderlandes tiešsaistes platforma pārskatīja patērētāja lietu un atmaksāja patērētājam visu par rezervāciju samaksāto naudas summu.

12. decembrī sadarbībā ar PTAC noorganizēta sanāksme “Tūrisma pakalpojumi patērētāju tiesību aspektā Latvijā un ES”. Sanāksme tika organizēta ar mērķi debatēt par problēmsituācijām un kopā ar nozari rast risinājumus tūrisma pakalpojumu sniedzēju uzraudzības jomā Latvijā un Eiropas Savienībā. Sanāksmē tika debatēts arī par patērētāju informēšanu (t.sk., informatīva kampaņa un informācija mājaslapā), kā arī par patērētāju strīdu risināšanu un problēmjaudājumiem.

ECC Latvia sadarbībā ar PTAC tika organizēta informatīvi skaidrojošā kampaņa par auto nomu “Domā, ja auto nomā” ar mērķi veicināt patērētāju zināšanas par auto nomas pakalpojumu specifiku, kā arī informēt par aspektiem, kuriem nepieciešams pievērst pastiprinātu uzmanību gan pirms un pēc pakalpojumu izmantošanas, gan līgumu darbības laikā, lai patērētājiem nerastos zaudējumi un viņiem būtu atbilstošas iespējas aizstāvēt savas tiesības strīdus gadījumos. Kampaņa tika sākota ar preses konferenci piedaloties arī nozares pārstāvjiem.

15. att. “Domā, ja auto nomā” kampaņas atklāšana



Kampaņas ietvaros izstrādāti vairāki infografiki, kas publicēti sociālajos tīklos. Tika veikts arī “Slepenais eksperiments”, kura ietvaros tika novērtēta pieredze nomājot automašīnas. Visi padomi un informācija par šo tēmu ir apkopota kampaņas mājaslapā: <http://domanoma.lv/>

2019. gadā ECC Latvia veica dažādas aktivitātes, lai izglītotu patērētājus par viņu tiesībām ES, piemēram, piedaloties Starptautiskajā tūrisma izstādē „Balttour 2019” un popularizējot ECC-Net izveidoto mobilo aplikāciju, kas sniedz atbalstu patērētājiem, ceļojot Eiropā, un prezentējot video par auto nomas pakalpojumiem un aviopasažieru tiesībām.

7. Personāls

2019. gadā PTAC bija 108 štata vietas, no kurām 89 ir ierēdņu amati, bet 19 – darbinieku amati. 2019. gadā tika pieņemti darbā 15 jauni kolēģi, darba attiecības ar PTAC pārtrauca 16 darbinieki, pārejot darbā gan uz citām valsts pārvaldes iestādēm, gan uz privāto sfēru, kā iemesls tika minēts gan salīdzinoši zemais atalgojums, gan arvien pieaugošais darba apjoms, kā arī tas, ka darba pienākumi bieži jāveic paaugstinātas intensitātes apstākļos. PTAC darbinieku vidējais vecums ir 39,7 gadi, kas salīdzinot ar iepriekšējo gadu ir samazinājies (2018. gadā tas bija 40,5 gadi), joprojām iestādē strādā divi darbinieki, kuru darba stāžs PTAC ir tikpat garš, cik PTAC pastāvēšanas ilgums.

Aptuveni 18% no visiem PTAC darbiniekiem paralēli darbam mācās kādā no augstākajām mācību iestādēm. 2019. gadā divi darbinieki pabeidza studijas maģistrantūrā, bet viens darbinieks ieguva otru augstāko izglītību. Ļoti pozitīvi vērtējams arī tas, ka, neskatoties uz lielo noslogotību, 2019. gadā daudzi mūsu darbinieki bieži apmeklēja Valsts administrācijas skolas Eiropas Sociālā fonda projektu ietvaros rīkotos kursus profesionālajā pilnveidē dažādās jomās – Administratīvais process un tā ietekme uz mazo un vidējo uzņēmumu darbību, Tiesiskā regulējuma piemērošana kontrolējošās iestādēs u. tml. Liela daļa PTAC darbinieku apguva pamatus Dizaina domāšanā, kā arī piedalījās saliedēšanās spēlē “Salas un Tilti”.

8. Komunikācija ar sabiedrību

PTAC pārskata periodā ir sagatavojis 67 preses relīzes. Kā galvenie un lielāko sabiedrības rezonansi izraisījušie PTAC publiskie paziņojumi minami: Lēmuma pieņemšana par SIA “Cityparks Latvia” negodīgās komercprakses īstenošanu un AS ”Kesko Senukai Latvia” kolektīvo pārkāpumu lietās, negodīgu komercpraksi, piedāvājot reversās nomas pakalpojumus, SIA “Latvijas Hipotēka”, kā arī relīzes un sociālo tīklu materiāli ar ieteikumiem patērētājiem, piemēram, par to kā izvēlēties tūrisma pakalpojumu sniedzēju, par drošu elektropreču lietošanu, patērētāju tiesībām un kā rīkoties gadījumos, kad tās tiek pārkāptas, kā arī dažādi preču atsaukumi un brīdinājumi par nedrošām atrakcijām. Lielu rezonansi guva PTAC projekts un izstrādātie ieteikumi influenceriem par to, kā sociālajos tīklos pareizi atzīmēt apmaksātas sadarbības, kā

2019. gadā tika īstenota informatīvi izglītojoša kampaņa par atbildīgu aizņemšanos, kas turpināja 2018. gadā iesāktās patērētāju informēšanas aktivitātes. Šajā kampaņas posmā ar reklāmām TV, radio, vidē, interneta portālos un sociālajos tīklos patērētāji tika aicināti kritiski izvērtēt savu kredītspēju un plānot savu privāto budžetu ilgtermiņā.

Pagājušajā gadā PTAC piedalījās Eiropas Komisijas kampaņā “ES Sargā!”, kur PTAC pārstāvēja Preču un pakalpojumu uzraudzības departamenta direktore Linda Rinkule, šīs kampaņas ietvaros patērētāji varēja uzzināt par PTAC darbu sadarbībā ar citām Eiropas Savienības dalībvalstīm. Kampaņas mājaslapa: https://europa.eu/euprotects/latvia_lv
Piedalījāties arī Valsts kancelejas organizētajās Atvērto durvju dienās, lai vidusskolēni praktiski darbojoties uzzinātu vairāk par drošu iepirkšanos internetā, to kā atpazīt nedrošas preces un kādas ir mūsu patērētāju tiesības ne tikai Latvijā, bet arī visā Eiropas Savienībā.

16. att. Atvērto durvju diena PTAC



Turpinot iepriekšējos gados aizsākto praksi un ņemot vērā nepārtrauktu sociālo tīklu popularitātes pieaugumu, PTAC turpina uzrunāt mērķauditoriju arī sociālajos tīklos. Veiksmīgākai auditorijas sasniegšanai tiek veidoti uzmanību piesaistoši un viegli uztverami vizuālie materiāli, kuri sociālajos tīklos papildina PTAC preses relīzes. Īpašu popularitāti

auditoriju vidū ir izpelnījusies PTAC Facebook lapa. Tāpat sabiedrības informēšanai aktīvi tiek izmantota PTAC mājaslapa, kurā regulāri tiek papildināts un atjaunots saturs. 2019. gadā PTAC mājas lapa ir apmeklēta 802 826 reizes. Tāpat komunikācijai ar sabiedrību aktīvi tiek izmantots iestādes izveidotais sociālā tīkla Twitter konts, kur tiek sniegta informācija par PTAC jaunumiem un citiem patērētājiem aktuāliem notikumiem.

Izstrādāti un publicēti padomi par tēmām:

- Lietoto auto iegāde;
- Patērētāja tiesības iepazīšanās portālos;
- Padomi izvēloties tūrisma pakalpojumu sniedzēju/pakalpojumu;
- Droša elektroierīču lietošana;
- Padomi vecākiem par bērnu drošību bērnu rotaļu laukumos un padomi par drošumu izmantojot izklaides parkus;
- Padomi apmeklējot bezmaksas procedūras/produktu prezentācijas;
- Padomi par aizņemšanos pie licencētiem kredītdevējiem.

17. att. Vizuālie materiāli, kas veidoti PTAC sociālo mediju kanāliem



9. PTAC darbības virzieni un uzdevumi 2020. gadā

Preču un pakalpojumu uzraudzībā:

- bērnu drošu preču uzraudzība (rotaļlietas; bērnu preces (staigulīši, augstie barošanas krēsliņi);
- izklaides pakalpojumu drošums (piedzīvojuma parki (virvju atrakcijas); jaunie izklaides pakalpojumu sniedzēji; kartingi);
- būvizrādājumu uzraudzība būvlaukumos un tirgū (logu un bruģa testēšana un ražotņu pārbaudes; flīžu līmes);
- elektropreču tirgus uzraudzība ar preču paraugu testēšanu (mazās sadzīves tehnikas un lādētāju elektrodrošuma un elektromagnētiskās saderības pārbaudes; elektropreču pārbaudes EEPLIANT 3 projekta ietvaros);
- mašīnbūves nozares iekārtu drošuma un atbilstības uzraudzība ar preču paraugu testēšanu (atpūtas kuģi un laivas, transportlīdzekļi un to sastāvdaļas);
- sprādzienbīstamu iekārtu uzraudzība (iekārtas ar gāzveida kurināmo (cepšanas iekārtas (BBQ, paelja u.c), GAR AdCo projekts; gāzes balonu tirgus uzraudzība un tehnisko pārbažu veicēju kontrole);
- radio un telekomunikāciju galiekārtu drošuma projekts (portatīvās (mobilas) rācījas (PMR un PMR 446, t.i., walkie-talkie, celtniecībā izmantojamie) – RED ADCO projekts un Baltijas valstu un Polijas TUI un muitas prioritāte);
- viedo produktu uzraudzība, veicot galveno risku un drošuma prasību izpēti šiem produktiem;
- e-komercijas pārbaudes attiecībā uz energoefektivitātes marķējumu e-vidē un par precēm sniegto informāciju;
- “CE” liftu uzraudzība;
- kravas celtņu un cilvēku celšanai paredzēto pacelāju uzraudzības projekts;
- neautomātisko svaru tirgus uzraudzība;
- ūdens patēriņa skaitītāju, kuri paredzēti uzstādīšanai māju ievados, uzraudzība;
- fasēto preču kontrole gaļas un zivju pārstrādes produktu ražošanas, izplatīšanas un importēšanas uzņēmumos.

Patērētāju tiesību uzraudzībā:

- alternatīva strīdu risināšanas mehānisma efektīva darbība un tā izmantošanas popularizēšana;
- patērētāju maksāspējas izvērtēšana patērētāju kreditēšanas jomā;
- uzraudzības veikšana elektroniskajā vidē attiecībā uz piedāvājumiem iegādāties preces un pakalpojumus sociālajos tīklos;
- “influenceru” mārketinga uzraudzība sociālajos tīklos;
- komercprakses, piedāvājot patērētāju konsultēšanas rīkus, apzināšana un analīze, pārkāpumu novēršana;
- dalība EK aktivitātē par komercprakses uzraudzību, izmantojot “zaļos paziņojumus”;
- patērētāju kolektīvo interešu un tirgus uzraudzība cenu norādīšanas jomā;
- patērētāju kolektīvo interešu uzraudzības jomā šādas prioritātes:
 - kredīta kopējo izmaksu ierobežojumu uzraudzība;
 - ceļojumu apdrošināšana;
 - patērētāju kreditēšanas reklāmu uzraudzība;
 - situācijas izpēte un uzraudzība attiecībā uz pirmsskolas izglītības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem;

- auto nomas pakalpojumu joma;
- “brīnumprodukti” tiešsaistes vidē;
- distances tirdzniecība;
- elektronisko sakaru joma, īpaši pievēršot uzmanību līguma izmaiņām, līguma izbeigšanai, patērētāju informēšanai un sūdzību izskatīšanai;
- autostāvvietu pakalpojuma uzraudzība;
- komersantu, kuri darbojas bez spēkā esošas licences un/vai reģistrēšanās, apzināšana un uzraudzība nebanku kreditēšanas, parādu ārpustiesas atgūšanas un tūrisma jomās;
- informācijas par tabakas izstrādājumiem uzraudzība, ņemot vērā saņemto informāciju;
- sadarbības sistēmas izveide ar biļešu tirdzniecības un pasākumu organizētāju nozari sadarbības memoranda ietvaros, kā arī nozares uzraudzība.

Sabiedrības informēšanā:

- patērētāju un komersantu informēšanas pasākumu organizēšana (t.sk., kampaņu) par energoefektīvām mājtsaimniecības precēm un prasībām energoefektivitātes un ekodizaina jomā;
- seminārs svaru lietotājiem par metroloģiskajām prasībām;
- informatīva kampaņa par pirkumiem tiešsaistē (ECC-Net un ODR atpazīstamības veicināšana);
- seminārs inspicēšanas institūcijām par prasībām, kas attiecas uz “CE” liftiem;
- seminārs inspicēšanas institūcijām par prasībām mērīšanas līdzekļiem.

10. PTAC darbības stratēģijas 2017.-2019.gada izpilde

Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu izlietojuma efektivitātes izvērtējums

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs savā darbības stratēģijā 2017.- 2019.gadam kā galvenās prioritātes izvirzīja “konsultē vispirms” principa nostiprināšanu, patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas sistēmas stiprināšanu, stingru uzraudzību finanšu pakalpojumu jomā, kā arī ērtu un modernu atbalstu patērētājiem, strādājot četros galvenajos darbības virzienos – patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība, preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība, bīstamo iekārtu un metroloģiskā uzraudzība, patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana, patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana. Stratēģijas periodā pārsvarā visi noteiktie darbības rezultatīvie rādītāji ir sasniegti vai pat pārsniegti. Katru gadu būtiski ir pārsniegti rezultatīvie rādītāji saistībā ar patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšanu. Nevienam gadam netika sasniegts rezultatīvais rādītājs strīdu izskatīšanā Patērētāju strīdu risināšanas komisijā, iespējams tādēļ, ka nereti ar iestādes palīdzību izdodas strīdus atrisināt vēl pirms lietas nodošanas komisijai, kā arī tādēļ, ka daudzās jomās diemžēl nav pietiekama komersantu iesaiste strīdu risināšanā, tādēļ nav iespējams izveidot komisijas sastāvu.

Neraugoties uz arvien pieaugošu darba apjomu (sūdzību skaits, lietu sarežģītība), kā arī neadekvāti zemu atalgojuma līmeni attiecībā pret prasībām, kas jāizpilda un cik daudz dažādi regulējumi jāuzrauga PTAC darbiniekiem, mums ir izdevies noturēt darbinieku lojalitāti augstā līmenī – 2017.gadā 95%, 2018.gadā – 92%, 2019.gadā 89,6%. Pamatā tas izdodas tādēļ, ka darbs ir interesants, nav vienveidīgs un darbinieki strādā labam mērķim. Tomēr, kā redzams lojalitāte tomēr nedaudz samazinās.

1. darbības virziens. Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība, bīstamo iekārtu un metroloģiskā uzraudzība

Rezultāts	Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības plānots/sasniegts		
		2017 (plāns) izpilde	2018 (plāns) izpilde	2019 (plāns) izpilde
1. Nodrošināta preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība, bīstamo iekārtu uzraudzība un metroloģiskā uzraudzība	1.1. Īstenoti projekti preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanai (projektu skaits)	(8) 8	(8) 8	(8) 8
	1.2. Īstenots projekts bīstamo iekārtu uzraudzībā (projektu skaits)	(1) 1	(1) 1	(1) 1
	1.3. Īstenoti projekti metroloģiskās uzraudzības jomā (projektu skaits)	(2) 3	(2) 3	(2) 3
	1.4. Veiktas uzraudzības pārbaudes	(1150) 1237	(1200) 1214	(1200) 1393

	1.5. Veikta preču testēšana un ekspertu piesaiste (ekspertīžu skaits)	(150) 179	(155) 162	(155) 163
2. Samazināts būtisko neatbilstību īpatsvars	2.1. Būtisko neatbilstību īpatsvars, %:	(≤ 20%) 6%	(≤ 20%) 6%	(≤ 20%) 7%
3. Konstatētās neatbilstības tiek novērstas labprātīgi	3.1. Labprātīgi veikto korektīvo darbību īpatsvars, %:	(≥ 95%) 100%	(≥ 95%) 100%	(≥ 95%) 100%

Stratēģijas periodā veikti pasākumi tirgus uzraudzības efektivitātes paaugstināšanai, analizējot uzraudzības procesu atbilstību *Konsultē vispirms* principam un OECD labas uzraudzības prakses principiem, kas pakāpeniski tiek ieviesti, izstrādājot kritērijus administratīvo pārskāpumu lietvedības ierosināšanai un soda apmēru noteikšanai, metodiku tiešsaistes tirdzniecības uzraudzībai, uzsākot vairākas jaunas uzraudzības metodes – sistēmas audita metodi uzņēmumos, ātrās vienkāršotās pārbaudes (tiek veiktas reģionos). Ļoti sekmīgi izdodas panākt komersantu labprātīgo darbību veikšanu. Kaut arī tika ieguldīts liels darbs datu ieguves un apstrādes sistēmas izstrādē (tai skaitā, lai nodrošinātu iekļaušanos ICSMS sistēmā), to nav izdevies ieviest, tā kā aizkavējas Ekonomikas ministrijas vadītā vienotās darba vides projekta ieviešana. Tāpat nav izdevies izveidot PTAC kompetencei atbilstošu darbinieku piesaisti, īpaši moderno tehnoloģiju jomās, tā kā netiek virzītas kopējā atalgojuma izmaiņas. Konsultē vispirms princips jau izsenis bijis PTAC darba pamatā, kas turpināt arī šajā periodā arī aktīvi informējot komersantus un sabiedrību.

Lai veicinātu Latvijas energoefektivitātes paaugstināšanu, nodrošinot preču atbilstību, izveidota ekodizaina un energoefektivitātes sistēma, kuras ietvaros veiktas pārbaudes, tai skaitā internetā, informējošais darbs, kā arī preču testēšana (spuldzes un cirkulācijas sūkņi). PTAC šajā jomā aktīvi iesaistījies PROSAFE vadītos starptautiskajos projektos MSTyr15, EEPLIANT2 un EEPLIANT3.

PTAC savā darbā aktīvi veicina sadarbību ar dažādām institūcijām - līdzdarbojas Tirgus uzraudzības padomē, lai veicinātu vienotu uzraudzības praksi Latvijā PTAC ir veicinājis akreditācijas procesa efektivitāti, sniedzot informāciju LATAK par konstatētajām neatbilstībām, apmācot LATAK un atbilstības novērtēšanas institūciju darbiniekus bīstamo iekārtu un metroloģijas jomās. Katru gadu sadarbībā ar Muitas pārvaldi organizēta preču kontrole uz robežas.

Starptautiskā līmenī PTAC sadarbojās ar Baltijas valstīm, regulāri tiekoties un organizējot kopējus uzraudzības projektus, piedaloties Baltijas valstu tirgus uzraudzības un muitas sadarbības projektā ar mērķi pastiprināti un vienveidīgi kontrolēt preces uz Baltijas un Polijas valstu ārējām robežām, kā arī piedalījās 33 dažādos ES kopprojektos.

PTAC ir aktīvi piedalījies tiesisko instrumentu izstrādē, sniedzis priekšlikumus nepieciešamām izmaiņām tirgus uzraudzības regulējumā, īpaši attiecībā uz profesionālai lietošanai paredzētām precēm, bīstamām iekārtām, kā arī ES Regulas 1020/2019 par tirgus uzraudzību un produktu atbilstību izstrādē Padomē.

2.darbības virziens. Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība

Rezultāts	Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības		
		2017 (plānots)	2018 (plānots)	2019 (plānots)
		sasniegts	sasniegts	sasniegts
1. Nodrošināta patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība	1.1. Īstenoti projekti patērētāju ekonomisko interešu aizsardzībai (projektu skaits)	(8) 8	(8) 8	(8) 8
	1.2. Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomās (lietu skaits)	(200) 299	(200) 223	(200) 202
2. Nodrošināta licencēšana un uzraudzība noteiktās jomās	2.1. Nebanku kredīta devēju un ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība, tai skaitā atbilstoši NILLTFN prasībām (licencēto komersantu skaits)	(81) 91	(81) 93	(81) 86
	2.2. Veikta tūrisma pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība (licencējamo uzņēmumu skaits)	-	(300) 44	(300) 312
	2.3. Veiktas licencēto tūrisma pakalpojumu sniedzēju licences prasību ievērošanas pārbaudes (skaits)	-	(25) 25	(50) 54
	2.4. Uzturēta, pilnveidota un aktualizēta TATO datu bāze	-	(1) 1	(1) 1
3. Veicinātas saimnieciskās darbības veicēju labprātīgās darbības	3.1. Labprātīgo darbību īpatsvars ⁵ , %	(≥ 80%) 73%	(≥ 80%) 98%	(≥ 80%) 93%

⁵ Labprātīgās darbības pret izteiktajiem aicinājumiem, %

	3.2. Labprātīga pārkāpumu novēršana bez lietas uzsākšanas ⁶ , % no lietām	(≥ 30%) 40%	(≥ 30%) 75%	(≥ 30%) 54%
4. Samazinātas negodīgas komercprakses darbības⁷	4.1. Patērētāji sastapušies ar negodīgu komercpraksi (negodīgiem noteikumiem un papildu maksām)	28 (16)	-	(samazinās) 26 (15)
	4.2. Pārdevēji sastapušies ar konkurentu negodīgu komercpraksi	25	-	(samazinās) 26

Šajā darbības virzienā kā labs sasniegums jāmin “konsultē vispirms” principa piemērošana, kā rezultātā katru gadu lielu daļu pārkāpumu izdodas novērst bez lietu uzsākšanas, kā arī pēc aicinājuma tiek veiktas labprātīgas darbības pārkāpumu novēršanai. Uzraudzības efektivitāte pakāpeniski tiek uzlabota gan attīstot informācijas sistēmas, gan apmācot darbiniekus, piemēram, uzvedības ekonomikas jautājumos.

Ieviesti vairāki jauni regulējumi (tai skaitā, papildus plānotajam) – izveidots rīks banku kontu izmaksu salīdzināšanai <http://konti.ptac.gov.lv/>, ieviesta kreditēšanas starpnieku un starpnieku pārstāvju uzraudzības un reģistrēšanās sistēma, ieviesta jauna uzraudzības kārtība nebanku kreditēšanas jomā, kā arī uzraudzības sistēma attiecībā uz nebanku kreditētājiem un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas jomā. Izveidota un ieviesta komplekso tūrisma pakalpojumu uzraudzības sistēma, pārņemta TATO datu bāzes uzturēšana no Ekonomikas ministrijas.

PTAC ir regulāri iesaistīties normatīvo aktu pilnveidē gan sniedzot informāciju par problemātiku, gan izstrādājot priekšlikumus normatīviem aktiem un piedaloties politikas plānošanas procesā.

PTAC aktīvi piedalījās dažādos Eiropas Komisijas organizētajos projektos un pieredzes apmaiņas aktivitātēs saistībā ar pārrobežu pārkāpumu novēršanu, regulāri sadarbojās ar Baltijas valstu uzraudzības iestādēm, aktīvi iesaistās arī starptautiskā patērētāju aizsardzības iestāžu uzraudzības tīkla ICPEN aktivitātēs, - kopējos pārkāpumu novēršanas, informēšanas projektos, kā arī pārstāvēt PTAC darba grupās un konferencēs.

Viens no izvirzītajiem mērķim bija, lai samazinātos negodīgas komercprakses darbības, ko ir izdevies sasniegt attiecībā uz patērētājiem – tas nedaudz samazinās, tomēr komersanti nedaudz biežāk sastopas ar konkurentu negodīgu praksi.

⁶ Labprātīga pārkāpumu novēršana bez lietas uzsākšanas pret uzsāktu lietu skaitu, %

⁷ Avots – Patērētāju apstākļu pārskats 2017 un 2019

3.darbības virziens. Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana

Rezultāts	Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības plānots/sasniegts		
		2017	2018	2019
1. Izskatītas patērētāju individuālās sūdzības un sniegtas konsultācijas patērētājiem	1.1. Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības	(1800) 3616	(1800) 3604	(1800) 4167
	1.2. Sniegtas konsultācijas patērētājiem	(30000) 33959	(30000) 29209	(30000) 28527
	1.3. Izskatīti strīdi Patērētāju strīdu izskatīšanas komisijā	(200) 130	(200) 118	(200) 176
2. Sniegts atbalsts iedzīvotājiem pārrobežu strīdu risināšanā	2.1. Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (pārrobežu lietas ES)	(240) 476	(240) 405	(240) 427
	2.2. Sniegtas konsultācijas patērētājiem (pārrobežu lietas ES)	(550 – 660) 402	(550 – 660) 545	(550 – 660) 634
3. Panākts risinājums starp patērētāju un komersantu	3.1. Atrisināti strīdi pirms nodošanas Patērētāju strīdu izskatīšanas komisijā	(≥ 30%) 30,9%	(≥ 35%) 40,3%	(≥ 35%) 39%
	3.2. Atrisināti pārrobežu strīdi ES par labu patērētājam	(≥ 40%) 40%	(≥ 45%) 49%	(≥ 45%) 54%
4. Paaugstināta patērētāju uzticēšanās	4.1. Patērētāju uzticēšanās atlīdzības mehānismiem (alternatīviem, tiesām)	26,9 (34,8;18,9)	-	(Saglabājas iepriekšējā līmenī vai pieaug) 31,9 (36; 26)
	4.2. Patērētāju uzticēšanās tiešsaistes tirdzniecībai vietējā tirgū	50,2	-	(Saglabājas iepriekšējā līmenī vai pieaug) 55,8
5. Paaugstināta komersantu iesaistīšanās strīdu risināšanā[2]	5.1. Komersantu iesaistīšanās strīdu alternatīvā strīdu risināšanā	16,2	-	(Saglabājas iepriekšējā līmenī vai pieaug) 15,8
	5.2. Komersantu zināšanas par patērētāju tiesībām	51,8	-	(Saglabājas iepriekšējā līmenī vai pieaug) 43,9

Stratēģijas izpildes periodā nodrošināta palīdzības sniegšana patērētājiem, neraugoties uz to, ka ir būtiski pieaudzis no patērētājiem saņemto iesniegumu un sūdzību skaits, īpaši saistībā ar avio pakalpojumiem. Sūdzību skaita pieaugums saistīts ar aktīvu pārstāvības pakalpojumu sniedzēju darbību. Pēdējo gadu laikā aktīvi tiek veidoti uzņēmumi (claim agencies), kas piedāvā pasažieriem pārstāvības pakalpojumus, risinot jautājumus saistībā ar kompensācijas saņemšanu. Tāpat aktīvi patērētāji izmanto iespēju saņemt konsultācijas gan telefoniski, gan elektroniski.

PTAC palīdzējis patērētājiem saņemt atlīdzību, piemēram, avio pakalpojumu jomā 2017.gadā 128 800 EUR apmērā, 2018.gadā 205 450 EUR apmērā, 2019.gadā 213 850 EUR apmērā. Ar katru gadu tiek uzlabots Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbs (uzsāka savu darbību 2016.gada beigās), nodrošinot iespēju risināt strīdus arvien vairāk jomās – 2019.gada beigās jau 22 jomās. No 2017.gadā pieņemtajiem 52 lēmumiem izpildīti tika 25 (48%) lēmumi, bet netika izpildīti 27 (52%) lēmumi. Savukārt 2018.gadā no pieņemtajiem 90 lēmumiem izpildīti ir 70 (78%) lēmumi, 20 (22%) lēmumi nav izpildīti. No 2019.gadā pieņemtajiem 108 lēmumiem komersanti ir izpildījuši 45 (42%) lēmumus, nav izpildīts 63 (58%) lēmums. Analizējot lēmumu izpildes rādītājus, secināms, ka komersanti, kuru mērķis ir ilglaicīgi veikt uzņēmējdarbību, izpilda Komisijas lēmumus, savukārt komersanti, kuri arī pēc Komisijas lēmuma pieņemšanas nav izpildījuši, lielākoties ir izbeiguši savu uzņēmējdarbību vai arī to rīcībā bija saskatāmas krāpniecības pazīmes. Līdz ar to secināms, ka Komisijas darbības un tās lēmumu izpilde ir sekmīga.

Lai nodrošinātu informācijas pieejamību patērētājiem par tiesībām ES – ECC Latvia gadā vidēji sniedz 500 konsultācijas un izskata 400 pārrobežu sūdzības. Nodrošinot strīdu izšķiršanas tiešsaistē platformas (turpmāk – ODR platforma) darbību, ECC Latvia sniedz informāciju un atbalstu gan patērētājiem, gan komersantiem par iespēju strīdus atrisināt tiešsaistē. Tostarp ar mērķi informēt un izglītēt komersantus par ODR platformas darbību un priekšrocībām, ECC Latvia organizēja semināru komersantiem, kas darbojas e-komercijas jomā. Taču ECC Latvia ieskatā, komersanti nav pārāk ieinteresēti platformas izmantošanā tās sarežģītības un pārlietu lielās formalitātes dēļ. Tomēr Eiropas Komisija strādā pie platformas modernizācijas, lai uzlabotu tās pieejamību gan patērētājiem, gan komersantiem.

Izvērtējot Patērētāju apstākļu pārskata datus, secināms, ka ir sasniegti mērķi attiecībā uz patērētāju uzticēšanos atlīdzības mehānismiem, kā arī tiešsaistes tirdzniecībai vietējā tirgū. Savukārt, pasliktinājusies komersantu iesaistīšanās alternatīvu strīdu izskatīšanā, kā arī komersantu zināšanas par patērētāju tiesībām. Jāatzīst, ka patiesi Latvijā komersantu iesaistīšanas strīdu risināšanā ir ļoti zema – faktiski tikai finanšu un apdrošināšanas jomās.

4.darbības virziens: Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana

Rezultāts	Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības plānotais/sasniegtais		
		2017 (plānotais) sasniegtais	2018 (plānotais) sasniegtais	2019 (plānotais) sasniegtais
1. Sniegta informācija sabiedrībai par patērētāju tiesībām un PTAC paveikto darbu	1.1. Centra viedokļa sniegšana plašsaziņas līdzekļiem (preses relīžu skaits)	(≥ 50) 101	(≥ 50) 50	(≥ 50) 67
	1.2. Īstenotas informēšanas kampaņas	(≥ 3) 3	(≥ 3) 2	(≥ 2) 2
2. Paaugstināta komersantu un sabiedrības informētība par patērētāju tiesībām	2.1. Sniegtas konsultācijas komersantiem	(5000) 4607	(5000) 4769	(5000) 5958
	2.2. Organizēti informēšanas pasākumi (semināri, konferences)	(≥ 2) 2	(≥ 2) 5	(≥ 2) 13
3. Paaugstināta patērētāju informētība par patērētāju tiesībām un uzticēšanās tirgum	3.1. Informētības par patērētāju tiesībām indekss	49	-	(Saglabājas iepriekšējā līmenī vai pieaug) 44
	3.2. Uzticēšanās patērētāju aizsardzības organizācijām (uzraudzības iestādēm, pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem, NVO)	58 (54; 77; 43)	-	(Saglabājas iepriekšējā līmenī vai pieaug) 57 (55; 73; 44)

Tā kā patērētāju informēšana ir svarīga arī patērētāju tiesību realizēšanas un uzraudzības komponente, PTAC aktīvi komunicējis gan tradicionālajos medijos, gan it īpaši attīstījis savus kontus sociālajos medijos – Facebook un Twitter. Ik gadu ir izplatīti vairāk kā 50 paziņojumi plašsaziņas līdzekļiem par aktuālākajām tēmām (patērētāju tiesību aspektiem, brīdinājumi, informācija par pieņemtajiem lēmumiem), sasniedzot plašu auditoriju dažādos medijos.

No 2017.gada līdz 2019.gadam realizēta pirmā liela mēroga patērētāju informēšanas kampaņa par atbildīgu aizņemšanos “Sauc lietas īstajos vārdos, parads.lv!”, kuras ietvaros, lai veicinātu pārdomātu un atbildīgu aizņemšanos tika realizētas dažādas aktivitātes – raidīti klipi TV, radio, izvietoti sociālajos medijos, radīta vietne parads.lv, kur patērētājiem vienkāršā un saprotamā valodā skaidroti dažādi ar kreditēšanas jomu saistītie termini, “zemūdens akmeņi”, kā arī saistības, kuras patērētājam jāapzinās, izmantojot dažādus kreditēšanas produktus.

Kampaņas ietvaros tika veikts arī pētījums par to, kādu iemeslu dēļ patērētāji izmanto dažādus kreditēšanas produktus, kas sniedza analītisku ieskatu patērētāju uzvedības niansēs. PTAC realizējis informēšanas kampaņas arī citās aktuālās jomās. Lai informētu patērētājus par to, kas jāņem vērā, pērkot lietotu automašīnu 2017. un 2018. gadā realizēta kampaņa "Pārbaudi - pērc - lietot - to!", bet 2019. gadā sadarbībā ar Eiropas Patērētāju informēšanas centru kampaņu "Domā, ja auto nomā!". Kampaņās realizētās aktivitātes ne tikai informēja patērētājus un aicināja tos būt piesardzīgus gan iegādājoties lietotus auto, gan arī nomājot auto, bet arī mainīja komersantu uzvedību un veicināja tirgus sakārtošanos.

PTAC ir bijis aktīvs principa “Konsultē vispirms” ieviesējs savā darbībā. Pēdējos trīs gados ik gadu ir audzis sniegto konsultāciju skaits komersantiem, 2019. gadā sasniedzot 5958 konsultācijas. Lai komersantiem būtu saprotamākas normatīvo aktu prasības, PTAC ir ieviesis gan pašpārbaudes rīkus būvizstrādājumu, elektropreču u.c. jomās. Vairākās jomās – finanšu pakalpojumu, elektronisko sakaru, rotaļu laukumu u.c. ir izstrādātas vadlīnijas, kas skaidro PTAC normatīvo aktu piemērošanas praksi, tādējādi ļaujot komersantiem savu darbību organizēt atbilstoši normatīvajiem aktiem. Ik gadu komersantiem tiek rīkoti vairāki bezmaksas semināri, pārskata periodā visvairāk PTAC darbinieki piedalījušies semināros par būvizstrādājumu atbilstību, sevišķi energoefektivitātes un dzīvojamo māju siltināšanas projekta “Dzīvi Siltāk” ietvaros, kā arī vairāki semināri ir notikuši, komersantiem skaidrojot patērētāju kreditēšanas normatīvo aktu grozījumus. Visas iepriekšminētās aktivitātes ir veicinājušas to, ka pārkāpumu dažās jomās kļūst mazāk, kā arī to, ka komersanti ieklausās PTAC norādījumos un pārkāpumu gadījumos uzlabo savu uzvedību bez administratīvu lēmumu pieņemšanas un soda sankcijām.

Ņemot vērā, ka PTAC mājas lapa ir svarīgs informācijas kanāls gan komersantiem, gan patērētājiem, tā regulāri tiek papildināta ar jaunu informāciju dažādās sadaļās, meklējot risinājumus labākai informācijas strukturēšanai un saprotamībai. Svarīgs mājas lapas kā kanāla papildinājums ir arī PTAC sociālo mediju konti, kur ikreiz, lai pievērstu uzmanību, kā arī padarītu informāciju vizuāli uzskatāmāku un baudāmāku, tiek veidoti vizuālie materiāli, infografikas, dažkārt īsi video. Statistika rāda, ka šādi pasniegta informācija sasniedz vairāk auditorijas, dažkārt ģenerējot daudzus tūkstošus skatījumu un tālākdalīšanos ar informāciju.

Lai sasniegtu labāku gan patērētāju, gan komersantu informētību, dažādas aktivitātes tiek organizētas sadarbībā ar ECC Latvia, sevišķi, ja tas skar pārrobežu iepirkšanos vai ceļošanu. PTAC un ECC Latvia ir organizējuši gan vairākus starptautiskus seminārus, gan kampaņas, piemēram, par iepirkšanos internetā, gudru autonomas pakalpojumu izmantošanu u.c.

Apskatot patērētāju informētības rezultātīvos rādītāji, ir saskatāmas nelielas nobīdes no plānotā. Pēdējā Patērētāju apstākļu pārskatā pētījuma dati rāda, ka par 5 procentpunktiem (no 49% uz 44%) pasliktinājies patērētāju informētības indeksa rādītājs. Tā kā nobīde nav liela, tad daži procenti varētu būt socioloģiskā kļūda, tomēr, nevar noliegt, ka mūsdienās preces un pakalpojumi, dažādi marketinga un pārdošanas kanāli kļūst aizvien sarežģītāki, kādēļ patērētāji nereti jūtas apjukuši. Tas liecina, ka aizvien jāturpina labi plānots un mērķēts informēšanas darbs. Analizējot patērētāju uzticību aizsardzības institūcijām, komersantiem un patērētāju organizācijām, redzams, ka kritusies uzticamība komersantiem. Iespējams tas ir saistīts ar negatīvo pieredzi, ar ko patērētāji saskārušies, mēģinot risināt problēmas saistībā ar iegādātām precēm vai pakalpojumiem. Tomēr pozitīvais ir tas, ka nedaudz, bet pieaugusi uzticēšanās aizsardzības institūcijām un NVO.