

Apstiprināts ar Ekonomikas ministra  
2020. gada 21.decembra  
rīkojumu Nr. 1-6.1/2020/172

**PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRA  
DARBĪBAS STRATĒGIJA  
2020. - 2022. GADAM**

Rīga, 2020.gads

## Satura rādītājs

Saīsinājumi .....	3
Ievads.....	4
1. Centra pamatvērtības un uzraudzības politika .....	4
2. Centra stratēģiskās prioritātes .....	5
3. Centra īstenotie darbības virzieni.....	5
1. darbības virziens: Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība, bīstamo iekārtu un metroloģiskā uzraudzība.....	6
2. darbības virziens: Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība .....	10
3. darbības virziens: Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana	14
4. darbības virziens: Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana.....	17
4. Patērētāju tiesību aizsardzības centra administratīvā kapacitāte.....	20

## Saīsinājumi

CPC	Eiropas uzraudzības iestāžu sadarbības tīkls
EK	Eiropas Komisija
ES	Eiropas Savienība
ICPEN	Starptautiskais Patērētāju tiesību uzraudzības iestāžu tīkls
OECD	Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizācija

## Ievads

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – Centrs) ir tiešās pārvaldes iestāde Ekonomikas ministrijas (turpmāk – Ministrija) padotībā, kas tiek realizēta pārraudzības formā.

Centra **misija** ir īstenot patērētāju tiesību un interešu aizsardzību, nodrošināt iedzīvotājiem iespēju dzīvot veselīgi, droši un ilgtspējīgi, būt pārliecinātiem par preču un pakalpojumu drošumu, dot iespēju efektīvi realizēt savas patērētāja tiesības, kā arī nodrošināt sabiedrības līdzdalību un informētību par patērētāju tiesībām un interesēm.

Centra **vīzija** – Centrs kā atbalsts godīgas uzņēmējdarbības vides veidošanai un patērētāju interešu aizsardzībai.

## 1. Centra pamatvērtības un uzraudzības politika

Centra **pamatvērtības** ir:

- **Profesionalitāte un efektivitāte** – strādājam atbildīgi un profesionāli sabiedrības labā, izmantojot un uzkrājot datus un zināšanas, pārņemot labākās prakses un cenšoties sasniegt labākos rezultātus ar iespējami maziem resursiem;
- **Godprātība** – augstu vērtējam taisnīgumu, likuma garu un ētikas principu ievērošanu;
- **Orientācija uz klientu** – klientu vajadzību izzināšana un izpratne, sadarbība vienotu sabiedrības mērķu sasniegšanā, caurspīdīgums un atklātība;
- **Sadarbība** – augstu vērtējam koleģiālas attiecības, esam atvērti un atbalstoši sadarbībai vienotu mērķu sasniegšanā.

Centra **uzraudzības politika** ir vērsta uz to, lai saimnieciskās darbības veicēji labprātīgi ievērotu normatīvajos aktos noteiktās prasības.

Centra galvenie **uzraudzības principi**:

- atbalsts saimnieciskās darbības veicējiem pildot normatīvo aktu prasības;
- uz riska vadību balstītas, taisnīgas un proporcionālas uzraudzības darbības;
- taisnīgi un proporcionāli lēmumi, kas vērsti uz atbilstības panākšanu un uzvedības ietekmēšanu;
- sadarbība ar saimnieciskās darbības veicēju un patērētāju organizācijām, kā arī citām uzraudzības iestādēm un institūcijām.

## **2. Centra stratēģiskās prioritātes**

Atbilstoši Ministrijas darbības stratēģijā 2020.-2022.gadam izvirzītajiem uzdevumiem Centram (sk. pielikumu), Centrs darbības stratēģijā 2020.-2022.gadam (turpmāk – Stratēģija) ir izvirzījis šādas prioritātes:

- 2.1. Uzraudzības darba pielāgošana jauniem tirgus apstākļiem, ņemot vērā straujo inovāciju un digitalizācijas tempu pasaulē*
- 2.2. Ieguldījums ilgtspējīga patēriņa veicināšanā un klimata politikas ieviešanā*
- 2.3. Drošas preces un pakalpojumi, veicinot komersantu iesaisti atbilstības panākšanā, kā arī stiprinot un paplašinot Centra kapacitāti*
- 2.4. Patērētāju lomas stiprināšana tirgū, uzraugot patērētāju tiesību ievērošanu un atbalstot patērētāju gudru lēmumu pieņemšanā*

## **3. Centra īstenotie darbības virzieni**

- Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība, bīstamo iekārtu un metroloģiskā uzraudzība
- Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība
- Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana
- Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana

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

*Mērķis – Uzraudzība atbilstoši labas prakses principiem, veicinot sabiedrības labklājību un drošību*

Centrs īsteno uz risku vadību balstītu tirgus uzraudzību attiecībā uz lielāko daļu nepārtikas preču, bīstamo iekārtu valsts uzraudzību, kā arī uzraudzību reglamentētajā metroloģijā un fasētajām precēm. Uzraudzība tiek organizēta prioritārās jomās pieejamo resursu ietvaros.

Iepriekšējā periodā veikti pasākumi tirgus uzraudzības efektivitātes paaugstināšanai, atbalstot komersantu labprātīgās darbības *Konsultē vispirms* principa ietvaros un pakāpeniski ieviešot OECD labas uzraudzības prakses principus<sup>1</sup> – izstrādājot kritērijus administratīvo pārkāpumu 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).

Izvēlēta pieeja uzraudzības organizēšanā ir veicinājusi atbilstības uzlabošanu – pakāpeniski ir samazinājies konstatēto būtisko neatbilstību īpatsvars (skatīt 1.tabulā).

*1.tabula. Centra uzraudzības rezultāti 2014.-2019.gadā.*

Gads	Tirgus uzraudzība Neatbilstības (Būtiskās neatbilstības),%	Bīstamo iekārtu uzraudzība Neatbilstības (Būtiskās neatbilstības),%	Metroloģiskā uzraudzība	
			Mērīšanas līdzekļu uzraudzība Neatbilstības (Būtiskās neatbilstības),%	Fasēto preču kontrolē Būtiskās neatbilstības,%
2014	56 (24)	59 (8)	18 (18)	11
2015	32 (13)	39 (9)	21 (20)	21
2016	25 (18)	44 (10)	19 (13)	15
2017	37 (7)	35 (9)	33 (33)	29
2018	59 (6)	24 (4)	9 (0)	23
2019	48 (8)	52 (6)	46 (46)	19

Gan sabiedrībai, gan godīgai uzņēmējdarbības videi svarīgi, lai tirgū preces un pakalpojumi būtu droši un atbilstoši noteiktajām prasībām – būtisko neatbilstību īpatsvars konkrētā jomā nedrīkstētu pārsniegt 20% (veselībai un dzīvībai būtiskākās jomās 10% vai mazāk). Centrs turpinās darbu pie efektīva uzraudzības darba attīstīšanas – taisnīgas un inovatīvas uzraudzības metodes, ņemot vērā jaunus tirgus apstākļus, t.sk. e-komercijas un lietu interneta attīstību, kā arī ieviešot jauno ES Tirgus uzraudzības un preču atbilstības regulu<sup>2</sup> (spēcīgas pilnvaras iestādēm, uzraudzība tiešajam importam no trešajām valstīm, stiprināta

<sup>1</sup> Regulatory enforcement and inspections, OECD Best practice principles for regulatory policy, May 16, 2004, <http://www.oecd.org/gov/regulatory-enforcement-and-inspections-9789264208117-en.htm>

<sup>2</sup> Eiropas parlamenta un padomes regula 2019/1020 (2019. gada 20. jūnijs) par tirgus uzraudzību un produktu atbilstību un ar ko groza Direktīvu 2004/42/EK un Regulas (EK) Nr. 765/2008 un (ES) Nr. 305/2011

sadarbība, tīmekļvietņu ierobežošana/ aizliegšana). Tam priekšnoteikums ir datu pieejamība un analīze, tādejādi attīstāma iekšējo informācijas sistēmu funkcionalitāte un sasaiste ar citām informācijas sistēmām.

Ņemot vērā plašo Centra kompetenci dažādu preču un pakalpojumu uzraudzībā un ļoti ierobežotos resursus, pakāpeniski stiprināma iestādes kapacitāte, īpaši attiecībā uz jaunām uzraudzības jomām vai tautsaimniecībai un sabiedrības drošībai būtiskām jomām – spēļu un rekreācijas laukumi, būvizstrādājumi, jūras kuģu aprīkojums, droni.

Ieguldot ES Klimata un enerģētikas mērķu sasniegšanā (palielināt energoefektivitāti par 32,5%<sup>3</sup>), īpaša uzmanība tiks pievērsta enerģiju patērējošo preču energoefektivitātes prasību uzraudzībai un atbilstošas informācijas sniegšanai gan preču marķējumā, gan tiešsaistes tirdzniecībā, tādejādi veicinot ilgtspējīgāku patērētāju izvēli.

### **Galvenie uzdevumi 1.darbības virziena īstenošanai:**

1. Veiksim efektīvas uz riska novērtējumu balstītas uzraudzības darbības preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības panākšanā:
  - 1.1. Atbalsts komersantiem normatīvo aktu prasību izpratnē (*Konsultē vispirms* princips, Vienotā digitālā vārteja<sup>4</sup>);
  - 1.2. Iekšējās uzraudzības procedūru pārskatīšana Tirgus uzraudzības un preču atbilstības regulas ieviešanai.
2. Pielāgosim uzraudzību jauniem tirgus apstākļiem, ņemot vērā inovācijas un digitalizāciju:
  - 2.1. Preču uzraudzības īpatsvara palielināšana e-komercijā, t.sk. pilnveidojot nepieciešamās uzraudzības procedūras;
  - 2.2. Viedo un inovatīvo produktu analīze un jauno risku izvērtēšana (sadarbība ar Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūciju, Datu valsts inspekciju, VAS Elektroniskie sakari u.c.), iespējamo rīcību izvērtēšana un ieviešana;
  - 2.3. Jaunās informācijas sistēmas<sup>5</sup> izstrāde, sasaiste ar ES Tirgus uzraudzības informācijas un saziņas sistēmu, Bīstamo iekārtu reģistra modernizēšana.
3. Stiprināsim Centra kapacitāti, t.sk. paplašinot uzraudzības jomas:
  - 3.1. Jauno regulējumu uzraudzības ieviešana – droni, jūras kuģu aprīkojums;
  - 3.2. Būvizstrādājumu uzraudzības stiprināšana dažādos piegādes ķēdes posmos;

<sup>3</sup> [https://ec.europa.eu/clima/policies/strategies/2030\\_en#tab-0-0](https://ec.europa.eu/clima/policies/strategies/2030_en#tab-0-0)

<sup>4</sup> Portāls, kas nodrošina ES iedzīvotājiem vieglāku piekļuvi informācijai, procedūrām, palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem (*Latvija.lv un Tava Eiropa*)

<sup>5</sup> Ministrijas projekts "Ekonomikas ministrijas resora administratīvā procesa digitālā transformācija

- 3.3. Spēļu un rekreācijas laukumu reģistrācijas nodrošināšana;
- 3.4. Attīstīsim tirgus uzraudzības kapacitāti arī citās jomās, kurās tiek plānots noteikt atbilstības prasības un tirgus uzraudzības noteikumus.
4. Veicināsim ilgtspējīgu patēriņu, iesaistot ieinteresētās puses:
- 4.1. Tirgus uzraudzības stiprināšana ekodizaina un energoefektivitātes jomās, t.sk. piedaloties ES kopprojektā;
- 4.2. Citu ar nepārtikas produktiem saistītu ilgtspējas aspektu uzraudzība.
5. Atbalstīsim Ministriju un citus politikas veidotājus regulējuma izstrādē, ieguldot:
- 5.1. tirgus uzraudzības sistēmas analīzē un Tirgus uzraudzības stratēģijas izstrādē;
- 5.2. normatīvo aktu izstrādē Tirgus uzraudzības un preču atbilstības regulas ieviešanai;
- 5.3. bīstamo iekārtu regulējuma pārskatīšanā un bīstamo iekārtu reģistra funkcionalitātes pilnveidošanā.

2. tabula: Darbības rezultāti 1.darbības virzienam

Rezultāts	Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības			
		2019 (fakts)	2020	2021	2022
1. Nodrošināta preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība, bīstamo iekārtu uzraudzība un metroloģiskā uzraudzība jomās	1.1. Veiktas uzraudzības pārbaudes, (pārbažu skaits)	1393	1150	1230	1230
	t.sk. ekodizaina jomā	53	50	50	50
	pārbažu īpatsvars e-komercijā, %	-	≥8	≥10	≥10
	t.sk. jūras kuģu aprīkojums, droni, būvizstrādājumi	-	30	30	30
	1.2. Veikta preču testēšana, (ekspertīžu skaits)	151	150	190	195
	t.sk. ekodizaina jomā	12	5	5	5
2. Samazināts būtisko neatbilstību īpatsvars	2.1. Būtisko neatbilstību īpatsvars, % <sup>6</sup>	9	≤ 20	≤ 20	≤ 20
3. Konstatētās neatbilstības tiek novērstas labprātīgi	3.1. Labprātīgi veikto korektīvo darbību īpatsvars, %	100	≥ 95	≥ 95	≥ 95

<sup>6</sup> Aprēķinu veic: Būtiskajām prasībām neatbilstošo modeļu skaits pret pārbaudīto modeļu skaits \*100



4. Palielināta uzticība drošu preču pieejamībai tirgū	4.1. Patērētāju uzticība, ka Latvijas tirgū ir pieejamas drošas preces, % <sup>7</sup>	70,1	-	71	-
	4.2. Pārdevēju uzticība, ka Latvijas tirgū ir pieejamas drošas preces, % <sup>8</sup>	73,8	-	74	-

<sup>7</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019.gadā ES 28 dalībvalstu vidējais – 69,7;  
[https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/consumer-scoreboards\\_en](https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/consumer-scoreboards_en)

<sup>8</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019.gadā ES 28 dalībvalstu vidējais – 74,4

## 2. darbības virziens: Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība

*Mērķis – Efektīva patērētāju tiesību uzraudzība digitālajā laikmetā un ieviešot jaunos regulējumus.*

Lai stiprinātu patērētāja lomu tirgū un nodrošinātu patērētāju interešu ievērošanu, Centrs veic patērētāju kolektīvo interešu ievērošanas uzraudzību. Pēdējos trīs gados patērētāju tiesību ievērošanas līmenis būtiski uzlabojies, it sevišķi sektoros, kuri tikuši izvirzīti par prioritāriem – distances tirdzniecība, t.sk., sociālajos tīklos, patērētāju kreditēšana, elektronisko sakaru pakalpojumi.

Iepriekšējā periodā Centrs aktīvi piemērojis *Konsultē vispirms* principu, nodrošinot pārkāpumu ātrāku novēršanu – veicinot labprātīgās darbības, sniedzot informatīvu atbalstu komersantiem. Veikta iekšējo procesu pārskatīšana, uzlabojot datu analīzi, pārskatīta sadarbība starp struktūrvienībām, lai varētu ātrāk un efektīvāk reaģēt uz būtiskiem pārkāpumiem. Labi rezultāti sasniegti finanšu pakalpojumu uzraudzībā, panākot patērētāju maksātspējas vērtēšanas būtisku uzlabošanu, kā arī patērētāju kreditēšanas un parādu atgūšanas pakalpojumu nozares uzņēmumu darbības sakārtošanu (procedūru un līgumu pārskatīšana, noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas, terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas sistēmas ieviešana). Lai palīdzētu patērētājiem labāk orientēties dažādu pakalpojumu sniedzēju kontu izmaksās, ieviests rīks kontu izmaksu salīdzināšanai<sup>9</sup>.

Tā kā arvien pieaug patērētāju pieprasījumu apjoms saistībā ar e-komerciju, (atteikuma tiesības, preces nepiegāde, maldinošas cenas), rodas jauni darījumu un patērētāju piesaistīšanas veidi (sociālie tīkli, influenceru jeb “ietekmētāju” mārketing, tirdzniecība tiešsaistes platformās), Centrs turpinās aktīvi pievērsties patērētāju aizsardzības problemātikas izpētei un pārkāpumu novēršanai e-vidē. Tam būtiski būs gan jaunie instrumenti atbilstoši regulai par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā<sup>10</sup>, gan iesaiste starptautiskos sadarbības tīklos (ICPEN, CPC) un sadarbība ar kaimiņvalstīm. Stiprināsim uzraudzību pārrobežu pārkāpumu novēršanā un ieviesīsim uzraudzību komerciālajiem lietotājiem paredzētos tiešsaistes starpniecības pakalpojumos.<sup>11</sup>

Patērētāju lomas stiprināšanai turpināsim aktīvi reaģēt uz sabiedrības signāliem par būtiskiem patērētāju tiesību pārkāpumiem, piemērojot efektīvākos līdzekļus pārkāpumu novēršanai vai patērētāju aizsardzības uzlabošanai. Turpināsim stingru uzraudzību nozarēs, kur noteiktas speciālas patērētāju aizsardzības prasības (patērētāju kreditēšana, parādu atgūšanas pakalpojumu sniegšana, hipotekārās kreditēšanas starpniecība), prasības noziedzīgi iegūto

<sup>9</sup> Pieejams: <http://konti.ptac.gov.lv/>

<sup>10</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes regula, (ES) 2017/2394 par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004

<sup>11</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2019/1150 par taisnīguma un pārredzamības veicināšanu komerciālajiem lietotājiem paredzētos tiešsaistes starpniecības pakalpojumos

līdzekļu legalizācijas, terorisma un proliferācijas finansēšanas apkarošanai, t.sk. panākot uzlabojumus patērētāju maksātspējas izvērtēšanas kvalitātē (datubāzēs esošās informācijas izmantošana), adekvātā patērētāju informēšanā un kredītēšanas reklāmu ierobežojumu ievērošanā, kā arī pārstāvēt patērētāju intereses citu finanšu pakalpojumu jomās.

Komplekso tūrisma pakalpojumu jomā, ņemot vērā pandēmijas izraisīto kritisko ietekmi uz nozari, sniegsim atbalstu komersantiem prasību izpildē, kā arī sniegsim atbalstu politikas veidotājiem, pārskatot esošo regulējumu un izstrādājot jaunajiem apstākļiem piemērotu regulējumu.

Pilnvērtīga uzraudzības darba nodrošināšanai strādāsim pie Jaunās informācijas sistēmas, lai varētu ātrāk un efektīvāk identificēt un novērst pārkāpumus, identificēt riskantos komersantus, kā arī saņemt informāciju no citām valsts uzturētajām informācijas sistēmām (piemēram, Uzņēmumu reģistrs).

Patērētāju ilgtspējīgas izvēles pamatā ir informācija, kas tiek sniegta par precī vai pakalpojumu. Daudzi patērētāji izdara izvēli, balstoties uz informāciju par videi labvēlīgu ražošanas procesu, dabīgām sastāvdaļām, iepakojuma atkārtotu izmantošanu, kalpošanas ilgumu utml. Būtiskas ir patērētāju tiesības uz patiesu informāciju, kā arī tikt pasargātiem no zaļmaldināšanas<sup>12</sup>. Centrs jau iepriekšējos gados ir pievērsies jautājumiem, kuri skar patērētāju maldināšanu par konkrētu preču un pakalpojumu ietekmi uz vidi (t.sk. Centra vadlīnijas paziņojumu par vidi izmantošanai komercpraksē komersantiem<sup>13</sup>). Lai stiprinātu patērētāju spēju ietekmēt tirgu, izdarot atbildīgu un informētu izvēli, veicams aktīvs komersantu informēšanas un uzraudzības darbs.

## **Galvenie uzdevumi 2.darbības virziena īstenošanai:**

1. Stiprināsim patērētāja lomu tirgū, pievērsoties prioritāriem tirgiem un pēc iespējas ātrāk reaģējot uz būtiskiem signāliem, novēršot pārkāpumus efektīvi un ātri:

1.1. veiksīm regulāru tirgus izpēti komersantu veiktajai praksei, izmantojot dažādus ilgtspējas aspektus, vēršot praksi pret neaizsargātiem patērētājiem, kā arī praksei digitālajā tirgū, t.sk., sadarbojoties ar iesaistītajām pusēm, un veiksīm atbilstošas darbības, lai reaģētu uz konstatētajām problēmām;

1.2. pilnveidosim pārkāpumu konstatēšanas un uzraudzības metodiku t.sk., tiešsaistes vidē;

1.3. jaunās informācijas sistēmas funkcionalitātes izstrāde un testēšana patērētāju tiesību uzraudzībā;

1.4. dalība kopīgajās uzraudzības un pieredzes apmaiņas aktivitātēs, ko koordinē EK un ICPEN, sadarbība un pieredzes apmaiņa ar Baltijas valstu uzraudzības iestādēm.

<sup>12</sup> EK 2020.gada 11.marta Aprite ekonomikas rīcības plāns; skat. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020DC0098&from=EN>

<sup>13</sup> Skat., [http://www.ptac.gov.lv/sites/default/files/docs/pazinojumi\\_par\\_vidi\\_nr.8.pdf](http://www.ptac.gov.lv/sites/default/files/docs/pazinojumi_par_vidi_nr.8.pdf)

2. Pilnveidosim uzraudzības darbu:
  - 2.1. ieviešot pilnvērtīgu komersantu risku izvērtēšanu tūrisma pakalpojumu sniegšanas uzraudzībā un jomās, kur tiek veikta noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas, terorisma un proliferācijas novēršanas uzraudzība;
  - 2.2. pakāpeniski ieviešot pieejamo uzvedības pētījumu izmantošanu uzraudzības darbā, kā arī ieguldot uzvedības pētījumu veikšanā, lai izprastu attiecīgās prakses ietekmi uz patērētāju ekonomisko rīcību un veicinātu prakses maiņu;
  - 2.3. pilnveidojot lietu uzsākšanas un soda naudu noteikšanas metodiku, diferencējot pārkāpumus, kā arī veicinot vienveidīgu lēmumu pieņemšanu.
  
3. Stiprināsim Centra kapacitāti, t.sk. paplašinot uzraudzības jomas:
  - 3.1. pārrobežu pārkāpumu novēršanā, jauno patērētāju aizsardzības noteikumu<sup>14</sup> un tiešsaistes platformu uzraudzībā<sup>15</sup>;
  - 3.2. stiprināsim uzraudzību noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas, terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas jomā (piesaistītā finansējuma uzraudzība);
  - 3.3. attīstīsim patērētāju kolektīvo interešu uzraudzības kapacitāti arī citās jomās, kurās tiek plānots noteikt jaunas prasības un normatīvie regulējumi.
  
4. Atbalstīsim Ministriju un citus politikas veidotājus regulējuma izstrādē un piemērošanā:
  - 4.1. regulāri analizējot finanšu pakalpojumu un citu būtisku jomu tirgus un patērētāju aizsardzības aspektus;
  - 4.2. ieguldot normatīvo aktu izstrādes procesā patērētājiem būtiskās jomās.

3. tabula: Darbības rezultāti 2.darbības virzienam

Rezultāts	Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības			
		2019 (fakts)	2020	2021	2022
1. Nodrošināta patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība, īpaši prioritārās jomās	1.2. Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomās, (lietu skaits)	202	200	200	200

<sup>14</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes 2019.gada 27.novembra direktīva (ES) 2019/2161, ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 98/6/EK, 2005/29/EK un 2011/83/ES attiecībā uz Savienības patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu labāku izpildi un modernizēšanu

<sup>15</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2019/1150 par taisnīguma un pārredzamības veicināšanu komerciālajiem lietotājiem paredzētos tiešsaistes starpniecības pakalpojumos

2. Nodrošināta licencēšana un uzraudzība noteiktās jomās	2.1. Veikta nebanku kredīta devēju licencēšana un uzraudzība, (licencēto komersantu skaits)	57	60	60	60
	2.2. Veikta ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība, (licencēto komersantu skaits)	29	31	31	31
	2.3. Veikta hipotekārās kreditēšanas starpniecības pakalpojumu sniedzēju reģistrēšana un uzraudzība, (reģistrēto komersantu skaits)	10	8	8	8
	2.4. Izsniegtas licences tūrisma pakalpojumu sniedzējiem, (licencēto komersantu skaits)	287	300	300	300
	2.5. Veiktas licencēto tūrisma pakalpojumu sniedzēju licences prasību ievērošanas pārbaudes, (pārbaužu skaits)	54	50	50	50
	2.6. Uzturēta, pilnveidota un aktualizēta TATO datubāze	1	1	1	1
3. Veicinātas saimnieciskās darbības veicēju labprātīgās darbības	3.1. Labprātīgo darbību īpatsvars, %	93	≥ 85	≥ 85	≥ 85
	3.2. Labprātīga pārkāpumu novēršana bez lietas uzsākšanas, % no lietām	54	50	≥ 50	≥ 50
4. Samazinātas negodīgas komercprakses darbības	4.1. Patērētāji sastapušies ar negodīgu komercpraksi, % <sup>16</sup>	26,7	-	25	-
	4.2. Pārdevēji sastapušies ar konkurentu negodīgu komercpraksi, % <sup>17</sup>	26,0	-	25	-

<sup>16</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019.gadā ES 28 dalībvalstu vidējais – 22,4

<sup>17</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019.gadā ES 28 dalībvalstu vidējais – 28,3

### **3. darbības virziens: Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana**

*Mērķis – Atvieglot iespējas realizēt patērētāju tiesības uz atlīdzību*

Centrs sniedz konsultācijas un palīdzību patērētājiem, izskatot patērētāju strīdus ar komersantiem, kā arī konsultējot komersantus par viņu pienākumiem strīdu risināšanā ar patērētājiem, lai palīdzētu patērētājiem sasniegt taisnīgu strīda risinājumu. Kopš 2017.gada ir strauji audzis saņemto iesniegumu skaits (līdz 2016.gadam ap 3000 gadā, pakāpeniski pieaugot līdz 4167 sūdzībām 2019.gadā), īpaši aviopasažieru tiesību jomā, kā arī saistībā ar interneta tirdzniecību, kas rada izaicinājumu gan darba kvalitātes saglabāšanā, gan efektivitātes un risinājuma rašanas ātruma saglabāšanā. Papildus tam Centra ietvaros izveidotais Eiropas patērētāju informēšanas centrs palīdz risināt pārrobežu strīdus ES ietvaros.

Centrs nodrošina alternatīvu strīdu izskatīšanu Patērētāju strīdu risināšanas komisijā (turpmāk – Komisija), kur piedalās nozaru pārstāvji un patērētāju biedrības, kā arī pārrauga citu alternatīvu mehānismu darbību. Šobrīd Komisiju ir iespējams sasaukt 23 jomās, bet jāturpina paplašināt kompetence arī citās patērētājiem aktuālās jomās (juvelierizstrādājumi, pulksteņi, dažādas bērnu preces). Kaut arī Komisijas lēmumi ir rekomendējoši, liela daļa (2017.gadā – 48%, 2018.gadā – 78%, 2019.gadā – 47%) tika izpildīti, savukārt lēmumu neizpilde pamatā saistīta ar komersantiem, kas izbeidz uzņēmējdarbību vai viņu rīcībā saskatāmas krāpnieciskas pazīmes. Jāturpina strādāt pie komersantu iesaistīšanas komisijas darbības jomu paplašināšanā, kā arī lēmumu izpildes uzlabošanas.

Sekmīgai patērētāju strīdu risināšanai būtiska ir patērētāju izpratne par viņu tiesībām un pienākumiem, kā arī viņu lēmumu ietekmi. Veicināma patērētāju izpratne par kvalitatīvu preču iegādi, kas nodrošinātu ilgāku kalpošanas periodu, pārdomātu pirkumu izdarīšanu, kā arī preces remontu kā prioritāro neatbilstības novēršanas veidu, kas dod ieguldījumu resursu taupīšanā un sabiedrības ilgtspējas mērķu sasniegšanā.

Šobrīd distances tirdzniecība attīstās ne tikai ES ietvaros, bet patērētāji arvien vairāk iepērkas attālināti visā pasaulē. Iepērkoties ES robežās, patērētāju sargā vienoti patērētāju tiesību noteikumi, savukārt, iepērkoties trešajās valstīs, patērētāju tiesības regulē attiecīgās valsts noteikumi, kas apgrūtina strīdu risināšanu saskaroties ar problēmām (prece nav piegādāta, brāķis, nedroša prece, prece konfiscēta kā viltota utt.). Tādejādi stiprināms atbalsts patērētājiem pārrobežu darījumos.

Tā kā acīmredzami arvien pieaug patērētāju pieprasījums pēc Centra pakalpojumiem, būtiski stiprināma Centra kapacitāte patērētāju sūdzību izskatīšanā, gan risinot individuālos strīdus, gan informāciju izmantojot patērētāju tiesību pārkāpumu konstatēšanā, t.sk. attīstot darbinieku kompetenci jauno tehnoloģiju jomās un stiprinot patērētāju pārrobežu sūdzību risināšanu.

Uzlabojama patērētāju aizsardzība gadījumos, kad daudzus patērētājus skar tāds pats vai līdzīgs patērētāju tiesību pārkāpums, ieviešot kolektīvās atlīdzības mehānismu. Centrs piedalīsies gan Direktīvas par kolektīvo atlīdzību<sup>18</sup> pārņemšanā Latvijas likumdošanā, gan attiecīgo mehānismu izpildes ieviešanā.

### Galvenie uzdevumi 3.darbības virziena īstenošanai:

1. Stiprināsim Centra kapacitāti patērētāju strīdu risināšanā, t.sk. pārrobežu strīdos ar trešo valstu komersantiem (cilvēkresursi, darbinieku prasmes).
2. Uzlabosim Komisijas un citu ārpustiesas strīdu risinātāju darbību, t.sk. veicinot Komisijas darbības jomu paplašināšanu un Komisijas lēmumu izpildi.
3. Sniegsim ērtāku pakalpojumu patērētājiem un paplašināsim pieejamo datu analīzi:
  - 3.1. ieviešot Jauno informācijas sistēmu Centrā;
  - 3.2. ieguldot Eiropas patērētāju centru tīkla kopējās pārrobežu sūdzību izskatīšanas sistēmas izstrādē un ieviešanā.
4. Atbalstīsim Ministriju un citus politikas veidotājus:
  - 4.1. regulāri informējot par būtiskām patērētāju problēmām;
  - 4.2. ieguldot normatīvā regulējuma izstrādē (direktīva par preču pārdošanas aspektiem<sup>19</sup>, direktīva par digitālās satura pārdošanas aspektiem<sup>20</sup>, direktīva par patērētāju kolektīvo atlīdzību).

4. tabula: Darbības rezultāti 3.darbības virzienam

Rezultāts	Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības			
		2019 (fakts)	2020	2021	2022
1. Sniegts atbalsts iedzīvotājiem un komersantiem patērētāju tiesību jomā	1.1. Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības, skaits, (skaits)	4167	1800	3000	3000
	1.2. Sniegtas konsultācijas patērētājiem, (skaits)	28 527	30 000	30 000	30 000
	1.3. Alternatīvi risināti patērētāju un komersantu strīdi, (skaits)	133	150	150	150
2. Sniegts atbalsts iedzīvotājiem	2.1. Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības	427	240	240	240

<sup>18</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2020/1828 (2020. gada 25. novembris) par pārstāvības prasībām patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai un ar ko atceļ Direktīvu 2009/22/EK (Dokuments attiecas uz EEZ)

<sup>19</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes direktīva (ES) 2019/771 (2019. gada 20. maijs) par atsevišķiem preču pārdošanas līgumu aspektiem, ar kuru groza Regulu (ES) 2017/2394 un Direktīvu 2009/22/EK un atceļ Direktīvu 1999/44/EK

<sup>20</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes direktīva (ES) 2019/770 (2019. gada 20. maijs) par dažiem digitālā satura un digitālo pakalpojumu piegādes līgumu aspektiem

pārrobežu strīdu risināšanā	(pārrobežu lietas ES), (skaits)				
	2.2. Sniegtas konsultācijas patērētājiem (pārrobežu lietas ES), (skaits)	634	550	550	550
3. Panākts risinājums starp patērētāju un komersantu	3.1. Atrisināti strīdi pirms nodošanas Patērētāju strīdu izskatīšanas komisijā; %	39	35	35	35
	3.2. Atrisināti pārrobežu strīdi ES par labu patērētājam; %	54	≥ 45	≥ 45	≥ 45
4. Paaugstināta patērētāju uzticēšanās	4.1. Patērētāju uzticēšanās atlīdzības mehānismiem (alternatīviem, tiesām), % <sup>21</sup>	31,1	-	37	-
	4.2. Patērētāju uzticēšanās tiešsaistes tirdzniecībai vietējā tirgū, % <sup>22</sup>	55,8	-	60	-
5. Paaugstināta komersantu iesaistīšanās strīdu risināšanā	5.1. Komersantu iesaistīšanās alternatīvā strīdu risināšanā, % <sup>23</sup>	15,8	-	18	-

<sup>21</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019.gadā ES 28 dalībvalstu vidējais – 37,9

<sup>22</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019.gadā ES 28 dalībvalstu vidējais – 71,7

<sup>23</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019.gadā ES 28 dalībvalstu vidējais – 30,4



#### 4. darbības virziens: Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana

**Mērķis** – *Balstoties uz patērētāju paredzamās uzvedības principiem, nodrošināt informācijas pieejamību un saprotamību, lai patērētāji varētu izdarīt uz informāciju balstītu izvēli un komersanti nodrošināt atbilstību noteiktajām prasībām.*

Centrs savu komunikāciju politika veido tā, lai stiprinātu patērētāja rīcībspēju situācijās, kad ir aizskartas vai pārkāptas viņa tiesības, kā arī patērētājs spētu pieņemt izsvērtus, uz patiesu informāciju balstītus ekonomiskos lēmumus. Efektīvai patērētāju informēšanai un izglītošanai būtiski ņemt vērā patērētāju uzvedību un potenciālo rīcību konkrētās situācijās, viegli ievainojamo patērētāju grupu vajadzības, kā arī dažādu patērētāju grupu sasniedzamību.

Līdz ar tehnoloģiju, komunikāciju un tirdzniecības vides attīstību vērojamas būtiskas izmaiņas, kas rada aizvien vairāk izaicinājumus patērētājam, piemēram, e-komercija, lietu internets, jauni produkti, sociālie mediji u.c. Sociālie mediji ir kļuvuši ne tikai par interpersonālās, sociālo grupu, kā arī organizāciju komunikācijas vidi, bet tā turpina attīstīties kā marketinga un komercijas vide, kur patērētājs pieņem lielu daļu savu ekonomisko lēmumu. Īpaši liels izaicinājums ir saistīts gan ar t.s. lielajiem datiem, kuri īpaši aktīvi tiek izmantoti marketinga nolūkos, analizējot konkrētā individuālos ieradumus, vajadzības, uzreiz mērķēti piedāvājot dažādas preces un pakalpojumus. Patērētājam ir vajadzīgas zināšanas, lai spētu kritiski izvērtēt šos individuālizētos piedāvājumus un pieņemt sev labvēlīgu lēmumu. Sociālo mediju satura veidotāji jeb influenceri pašlaik ir viens no aktuālākajiem marketinga kanāliem, kas prasa augstu kritiskās domāšanas līmeni, lai reklāmas saturu atšķirtu no padomiem, ko iniciē paši satura veidotāji.

Lai veiksmīgi mērķētu patērētāju (arī komersantu) auditorijai informēšanas un arī uzraudzības aktivitātes, kā arī noteiktos gadījumos mainītu patērētāju uzvedību, ir nepieciešamas zināšanas par patērētāju uzvedību un tās scenārijiem dažādās situācijās. Patērētāju uzvedības pētījumi ir vieni no kompleksākajiem un sarežģītākajiem patērētāju pētījumiem, kam nepieciešami būtiski resursi. Latvijā šādus pētījumus ir sarežģīti veikt, tomēr Centrs, plānojot savas darbības, var izmantot gan starptautisko organizāciju (EK, OECD) veiktus pētījumus, citās valstīs veiktus pētījumus, sevišķi ICPEN biedru organizāciju, kā arī apkopot un izmantot ekspertīzi, kas ir arī citu Latvijas valsts institūciju rīcībā.

Lai patērētājiem paaugstinātu kritiskās domāšanas līmeni un spēju atšķirt ietekmētu no neietekmēta satura, Centrs veiks izglītojošas un informējošas aktivitātes, īpaši:

- par finanšu pakalpojumiem, tā kā tie ir sarežģīti, patērētājiem ir grūtības tos izprast un līdz ar to pieņemt pareizus lēmumus. Nepareizi izvēloties un izmantojot, finanšu pakalpojumi var radīt zaudējumus vai būtiskas makstāspējas problēmas;
- stiprināsim patērētāju zināšanas un prasmes digitālajā vidē – palīdzot izprast priekšrocības un riskus, ko sniedz iepirkšanās tiešsaistē, kā arī attīstot kritisko domāšanu, lietojot sociālos medijus;

- ņemot vērā ES Zaļo kursu tikpat svarīga kā gudra un izdevīga iepirkšanās, kļūst patērētāju informēšana par ilgtspējīgu iepirkšanos. Tas nozīmē – iegādāties preces, kuru dizains, ražošanas, lietošanas un utilizācijas process ir veidots tā, ka atstāj pēc iespējas mazu negatīvo ietekmi uz vidi. Gandrīz puse Latvijas iedzīvotāju ir pozitīvi noskaņoti attiecībā uz vides faktoriem, un tos ņem vērā arī izvēloties preces<sup>24</sup>. Tajā pašā laikā, lai šos rādītājus uzlabotu, ir nepieciešams būtisks patērētāju informēšanas darbs, kurš Latvijā līdz šim nav bijis plaši izvērst.

Īstenojot *Konsultē vispirms* principu, Centrs lielu uzmanību pievērš komersantu informēšanai un konsultēšanai. Kā Iemesls neatbilstībām nereti ir tieši neinformētība un neizpratne par normatīvajos aktos noteiktajām prasībām. Daudzās Centra uzraudzības jomās normatīvo aktu prasības ir sarežģītas un to izziņošana prasa lielu darbu.

Viena no galvenajām iestādes darba prioritātēm arī turpmāk būs komersantu informēšana par normatīvo aktu prasībām un vienotu normu interpretāciju, lai sniegtu preventīvu ieguldījumu godīgu tirgus apstākļu veidošanā. Jāveicina informācijas pieejamība un saprotamība – vadlīniju, ieteikumu izstrāde un popularizēšana komersantiem aktuālās jomās, informatīvi materiāli, pašpārbaudes rīki, semināri, kā arī Vienotās digitālās vārtejas iedzīvināšana.

#### **Galvenie uzdevumi 4.darbības virziena īstenošanai:**

1. Uzlabosim informācijas pieejamību un saprotamību Centra tīmekļvietnē:
  - 1.1. migrējot Centra tīmekļvietni uz valsts pārvaldes vienoto tīmekļvietņu portālu;
  - 1.2. izstrādājot modernas datubāzes modeļus (Jaunās informācijas sistēmas izstrādes ietvaros);
  - 1.3. ieguldot resursus informācijas sagatavošanā un sistematizēšanā Vienotās digitālās vārtejas ietvaros.
2. Izmantosim patērētāju un komersantu informēšanā efektīvākās un modernākās informēšanas metodes un kanālus: infografikas, dažādu formātu video, digitālos rīkus, pilnvērtīgi izmantosim sociālo mediju sniegtās iespējas mērķauditoriju sasniegšanā.
3. Organizēsime informatīvus pasākumus un kampaņas, veiksime informējošo un izglītojošo darbu, t.sk. ņemot vērā patērētāju uzvedību, īpaši:
  - 3.1. par ilgtspējīgu un energoefektīvu preču un pakalpojumu izvēli;
  - 3.2. sociālo mediju atbildīgu lietošanu un kritisku informācijas uztveri;
  - 3.3. uzlabosime patērētāju rīcībspēju, kad iegādāta neatbilstoša prece vai pakalpojums, informējot par tiesībām un pienākumiem, dodot iespēju atrisināt strīdus izlīguma veidā;

<sup>24</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/ec\\_circular\\_economy\\_final\\_report\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/ec_circular_economy_final_report_0.pdf)

- 3.4. par patērētāju tiesībām ES un Eiropas patērētāju centru tīkla piedāvātajām palīdzības iespējām patērētājiem;
- 3.5. par patērētājiem svarīgiem un aktuāliem tirgus segmentiem, t.sk. e-komerciju, digitālo pratību<sup>25</sup> u.c. jomām;
- 3.6. par preču un pakalpojumu drošumu un atbilstību.
4. Īstenosim darbības finanšu pratības<sup>26</sup> uzlabošanā, t.sk. informēšana dažāda vecuma skolēnu un studentu mērķa grupām, kā arī sabiedrības mazāk aizsargāto iedzīvotāju grupām.
5. Turpināsim un attīstīsim *Konsultē vispirms* principa piemērošanu:
- 5.1. nodrošināsim ērtu komersantu konsultēšanu par normatīvo aktu prasībām un informatīvu atbalstu uzņēmumiem saistībā ar ES noteiktajām harmonizētajām prasībām precēm;
- 5.2. izstrādāsim komersantiem ērtus un viegli lietojamus informatīvus rīkus, tai skaitā pašpārbaudes lapas;
- 5.3. izstrādāsim vadlīnijas, ieteikumus un padomus komersantiem aktuālās jomās par normatīvo aktu piemērošanu;
- 5.4. organizēsim komersantu informēšanas aktivitātes.

5. tabula: Darbības rezultāti 4.darbības virzienam

Rezultāts	Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības			
		2019 (fakts)	2020	2021	2022
1. Sniegta informācija sabiedrībai par patērētāju tiesībām un Centra paveikto darbu	1.1. Centra viedokļa sniegšana plašsaziņas līdzekļiem (preses relīžu skaits), (skaits)	67	≥ 60	≥ 60	≥ 60
	1.2. Īstenotas informēšanas kampaņas, (skaits)	2	3	≥ 2	≥ 2
2. Paaugstināta komersantu un sabiedrības informētība par patērētāju tiesībām.	2.1. Sniegtas konsultācijas komersantiem, (skaits)	5958	5000	5000	5000
	2.2. Organizēti informēšanas pasākumi (semināri, konferences), (skaits)	13	2	≥ 2	≥ 2
3. Paaugstināta patērētāju	3.1. Informētības par patērētāju tiesībām, % <sup>27</sup>	41,1	47,4	48	48

<sup>25</sup> Valsts iestāžu darba plāns ēnu ekonomikas ierobežošanai 2016. – 2020.gadam, 29.uzdevums, Finanšu sektora attīstības plāns 2017.-2019.gadam, 1.1.3.uzdevums, Sabiedrības veselības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam, 4.5., 4.11., 6.2.11 uzdevumi (finansējuma ietvaros)

<sup>26</sup> Finanšu sektora attīstības plāna projekts 2021.–2023. gadam;

[https://www.fm.gov.lv/lv/sadalas/finansu\\_tirgus\\_politika/finansu\\_sektora\\_attistibas\\_plans/](https://www.fm.gov.lv/lv/sadalas/finansu_tirgus_politika/finansu_sektora_attistibas_plans/)

<sup>27</sup> Centra 2019.gada pētījums “Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/pakalpojumu iegādi”

informētība par patērētāju tiesībām un uzticēšanās tirgum.	3.2. Komersantu zināšanas par patērētāju tiesībām, % <sup>28</sup>	43,9	-	48	-
	3.3. Uzticēšanās patērētāju aizsardzības organizācijām (uzraudzības iestādēm, pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem, NVO), % <sup>29</sup>	57,0	-	58	-
	3.4. Patērētāji, kuri pievērš uzmanību energomarkējumam, iegādājoties elektropreces, % <sup>30</sup>	-	49	-	55
	3.5. Patērētāji, kuri izvēlas iegādāties iekārtas ar augstu energoefektivitātes klasi, % <sup>31</sup>	-	59	-	65

## 4. Patērētāju tiesību aizsardzības centra administratīvā kapacitāte

### Centra darbības izvērtējums

Stiprās puses	Vājās puses
<p>1. Ieviesta efektīva iekšējā kontroles sistēma (sertificēta kvalitātes vadības sistēma), uz riska vadības principiem balstīts plānošanas process.</p> <p>2. Laba uzdevumu izpildes disciplīna.</p> <p>3. Izveidota iestādes struktūra, kas nodrošina efektīvu darba izpildi un sadarbību starp struktūrvienībām.</p> <p>4. Profesionāli un entuziastiski darbinieki ar augstu atbildības sajūtu par savu darbu.</p> <p>5. Laba pieredze informācijas sagatavošanā politikas veidotājiem.</p> <p>6. Laba pieredze un iespējas starptautiskā sadarbībā un labas prakses pārņemšanā (Baltijas valstu sadarbība, ICPEN tīkls, ES administratīvās sadarbības (ADCO) tīkls).</p> <p>7. Laba sadarbība ar komersantu organizācijām un patērētāju nevalstiskajām organizācijām.</p>	<p>1. Ļoti plašā Centra kompetence dažādās tehniski sarežģītās jomās pretstatā mazajam darbinieku skaitam var radīt nepilnīgas uzraudzības risku.</p> <p>2. Neadekvāti zems algu līmenis tāda līmeņa darbiniekiem, kādi Centram būtu nepieciešami, lai paveiktu tam uzticētos uzdevumus, kas var radīt paaugstinātu korupcijas risku.</p> <p>3. Uzlikto funkciju apjoms un atsevišķos gadījumos nepietiekamais finansējums rada riskus termiņu neievērošanai, kā arī darbinieku pārslodzes riskus.</p> <p>4. Laboratoriju pakalpojumu pieejamības trūkums un ārvalstu laboratoriju neieinteresētība piedalīties iepirkumu procedūrās.</p> <p>5. Trūkst kompetences un prasmes informāciju tehnoloģiju jomā attiecībā uz viedo produktu novērtēšanu.</p>

<sup>28</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019.gadā ES 28 dalībvalstu vidējais – 53,6

<sup>29</sup> EK Patērētāju apstākļu pārskats; 2019.gadā ES 28 dalībvalstu vidējais – 65,5

<sup>30</sup> Centra 2020.gada pētījums “Latvijas iedzīvotāju zināšanas par savām patērētāju tiesībām un pieredze ar nekvalitatīvu vai nedrošu preču/pakalpojumu iegādi”

<sup>31</sup> Turpat

<p>8. Pieredze starpinstitucionālā sadarbībā.</p> <p>9. Atpazīstamība un pozitīvs tēls sabiedrībā.</p> <p>10. Izveidota elektroniskās vides izmeklēšanas laboratorija.</p> <p>11. Patērētāju strīdu risināšanas komisija Centra ietvaros, kas nodrošina ātrāku un ērtāku strīdu risināšanu.</p> <p>12. Finansējums atsevišķām jaunām uzraudzības jomām palīdzējis uzlabot atbilstību un tiesību ievērošanu.</p>	<p>6. Novecojusi un resursu neefektīva informācijas sistēma uzraudzības funkciju plānošanai, organizēšanai un uzraudzībai.</p>
<b>Iespējas</b>	<b>Draudi</b>
<p>1. Normatīvo aktu saskaņotība ar ES, tādejādi radot līdzīgu normatīvo vidi visā ES.</p> <p>2. Iespēja piedalīties ES regulējuma izstrādē.</p> <p>3. Iespējas darboties starptautiskā līmenī (ICPEN, PROSAFE, Consumers International un ADCO).</p> <p>4. Mediju un sabiedrības intereses pieaugums par patērētāju aizsardzības jautājumiem.</p> <p>5. Komersantu informēšanas pasākumu popularizēšana un intereses vairošana.</p> <p>6. Patērētāju izglītošanas pasākumi samazina Centra darbinieku noslodzi, kas ļauj vairāk resursu veltīt tirgus uzraudzībai.</p> <p>7. Normatīvo aktu regulējums un iekšējie procesi ļauj paredzēt potenciālos riskus un iespējas procesu uzlabošanai.</p> <p>8. Jauna Regula (1020/2019) tirgus uzraudzībai ar pastiprinātām pilnvarām iestādēm un ES līmeņa instrumenti (piemēram, kopprojekti vai nedrošu preču meklēšanas rīki (web crawlers)).</p>	<p>1. Pārāk biežas un straujas patērētāju politikas izmaiņas. Dažādu normatīvo aktu nesaskaņotība. Neefektīvs regulējums atsevišķos gadījumos.</p> <p>2. Esošā uzņēmējdarbības vide, kur daudziem komersanti neplāno darboties ilgtermiņā, tādejādi piemērojamās sankcijas un sodi nav pietiekami līdzekļi, lai panāktu normatīvo aktu ievērošanu.</p> <p>3. Atbilstošas specializācijas darbinieku trūkums, to nesagatavošana Latvijā.</p> <p>4. Strauja informācijas tehnoloģiju attīstība un nepietiekamas uzraudzības iespējas, kas rada krāpniecībai un negodīgām darbībām labvēlīgu vidi.</p> <p>5. Administratīvo pārkāpumu un administratīvā procesa neefektivitāte noteiktos gadījumos (krāpnieciskas darbības, elektroniski pārrobežu darījumi) tai skaitā, piedzenot uzliktās soda naudas, kā arī ātri un efektīvi apturēt pārkāpumus.</p> <p>6. Darbinieku mainība rada draudus kvalitatīvai funkciju izpildei.</p> <p>7. Novecojušās informācijas sistēmas rada būtiskus riskus datu analīzei un attiecīgi pilnvērtīgai funkciju veikšanai</p>

## Centra struktūra, pakalpojumi un cilvēkresursi

Centrā ir četri departamenti un piecas pastāvīgās zemāka līmeņa struktūrvienības. Iestādes struktūra veidota atbilstoši iestādes galvenajām funkcijām, kas ļauj efektīvi veikt darba uzdevumu izpildi un labā sadarbībā organizēt iestādes mērķu sasniegšanu. 2019. gada beigās Centrā ir apstiprinātas 108 amata vietas, no kurām 89 ir vispārējā civildienesta ierēdņu amati un 19 darbinieku amati, 91 sievietes un 17 vīrieši. Darbinieku vidējais vecums ir apmēram 38 gadi. 95% darbinieku ir akadēmiskā vai otrā līmeņa augstākā

profesionālā izglītība, tajā skaitā, 56% ir maģistra grāds, kā arī vienam darbiniekam ir doktora grāds.

Lai nodrošinātu sabiedrībai ērtāku Centra sniegto pakalpojumu saņemšanu, samazinātu administratīvo slogu un nodrošinātu sekmīgu Centra funkciju izpildi ļoti būtiska ir informācijas un komunikācijas sistēmu pilnveide, attīstība un jaunu digitālo risinājumu ieviešana. Šobrīd Centrs izmanto vairākas nesaistītas informācijas sistēmas un reģistrus. Lai uzlabotu Centra uzraudzības darba efektivitāti, nodrošinātu sasaisti ar citām informācijas sistēmām un novērstu datu ievades dubultošanu, uzlabotu datu apstrādi un analītiku, šajā stratēģiskajā plānošanas periodā Centrs aktīvi strādās dalību Ministrijas projekta “Ekonomikas ministrijas resora administratīvā procesa digitālā transformācija” ieviešanā.

Sekmīga iestādes darba priekšnoteikums ir profesionāli, talantīgi un motivēti darbinieki. 71,8% darbinieku Centrā strādā vairāk nekā 3 gadus, 20,1% – no 1 līdz 3 gadiem, bet 8,1% – mazāk nekā gadu. Daudzveidīgā un plašā Centra kompetence sniedz iespēju darbiniekiem veikt interesantu un sabiedrībai noderīgu darbu. Iespējams, šo iemeslu dēļ līdz šim darbinieku mainība Centrā nav bijusi augsta, neraugoties uz arvien pieaugošo darbinieku neapmierinātību ar atalgojuma līmeni un nemitīgo darba apjoma palielināšanos. Centra vidējais personāla mainības līmenis 2019.gadā bija 14,41%, kas ir par 2,59% mazāk kā 2017.gadā. Diemžēl atalgojuma sistēma nav motivējoša, īpaši ņemot vērā citu iestāžu ar līdzīgām funkcijām un pilnvarām (Finanšu un kapitāla tirgus komisija, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija un kopš 2018.gada arī Konkurences padome) iespējas nodrošināt daudz augstāku, kvalifikācijai un spējām atbilstošu atalgojumu. Citi iemesli darba vai civildienesta attiecību izbeigšanai bija arī karjeras izaugsmes neiespējamība un izaugsmes iespēju piedāvājums citā iestādē vai uzņēmumā.

Pēdējos gados (2017.-2019.gads) Centram prioritāro pasākumu ietvaros piešķirts papildus finansējums jaunu funkciju realizēšanai – alternatīva strīdus risināšanas mehānisma izveidei, nebanku uzraudzības stiprināšanai un patērētāju informēšanai un izglītošanai, jaunas tūrisma uzraudzības sistēmas ieviešanai, noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas, terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas uzraudzībai, tirgus uzraudzības stiprināšanai ekodizaina un energoefektivitātes jomā. Tomēr paralēli tam uzticētas arī citas jaunas funkcijas, kuru realizēšana jāveic esošo resursu ietvaros (spēļu laukumu uzraudzība, radioaktivitāte, vairāki normatīvie akti par reklāmas ierobežojumiem, informācijas sniegšanu). Turpmākajos gados paredzēta vairāku ES normatīvo aktu spēkā stāšanās, kuru uzraudzība būtu Centra kompetencē, paredzot jaunu pienākumu izpildi<sup>32</sup>. Būtiski turpināt Centra kapacitātes stiprināšanu šo jauno uzraudzības jomu izpildē, kā arī pārskatīt esošo tirgus uzraudzības sistēmu, stiprinot Centra lomu tirgus uzraudzībā.

Ņemot vērā pēdējo gadu tehnoloģiju un e-komercijas attīstību, efektīva uzraudzības darba nodrošināšanai Centram nepieciešami augstas kvalifikācijas

---

<sup>32</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes direktīva (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu pieklūstamības prasībām, Eiropas Parlamenta un Padomes 2019. gada 5. jūnija direktīva (ES) 2019/904 par konkrētu plastmasas izstrādājumu ietekmes uz vidi samazināšanu

darbinieki, spējīgi risināt sarežģītus nestandarta uzdevumus, attīstot Centra spēju dziļāk izprast konstatētās patērētāju problēmas un rast inovatīvus un ātrus problēmu risinājumus. Nepieciešams paplašināt darbinieku zināšanas gan par jaunām tehnoloģijām un to radītiem riskiem, gan pētījumiem par patērētāju uzvedību. Ieviešot riska vadības un uzvedības ekonomikas principus, arvien būtiskāka ir darbinieku kvalifikācija, nestandarta domāšana un spēja pieņemt inovatīvus lēmumus.

Tuvākajā laikā stiprināma Centra kompetence, nodrošinot personāla resursus jauno uzraudzības jomu ieviešanā, pārrobežu patērētāju tiesību uzraudzībā un strīdu risināšanā, kā arī nodrošinot esošā nepietiekamā atalgojuma fonda palielināšanu, lai vismaz minimālā apmērā varētu atlīdzināt pieaugošo darba apjomu un piesaistītu attiecīgas kvalifikācijas ekspertus.

Centra darbinieku lojalitāte 2019.gadā<sup>33</sup> bija augsta – 89%, kas iespējams pateicoties interesantam darbam, saprotamiem sava darba mērķiem un labiem darba kolēģiem.

Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktore

B. Vītoliņa

---

<sup>33</sup> Darbinieki, kuri aptaujā norāda, ka ir gatavi/ drīzāk gatavi turpināt darba vai civildienesta tiesiskās attiecības Centrā turpmākos 2 gadus

## Ekonomikas ministrijas uzdotie stratēģiskie uzdevumi PTAC 2020.-2022.gadam

1. Produktivitāte.	2.Eksports.	4.Cilvēkkapitāls.	6. Infrastruktūra un uzņēmējdarbības vide.
<p>1. Īstenot patērētāju tiesību un interešu aizsardzību, lai nodrošinātu iedzīvotājiem iespēju efektīvi īstenot savas tiesības un gūt pārliecību par preču un pakalpojumu drošumu.</p> <p>2.Patērētāju regulējošās lomas efektivizācija tirgū (iegādāties labākas preces vai pakalpojumus par zemāku cenu).</p>	<p>1. Informatīvs atbalsts uzņēmumiem saistībā ar ES noteiktajām harmonizētajām prasībām precēm.</p>	<p>1.Patērētāju informēšana un izglītošana.</p> <p>2.Vadīt patērētāju uzvedības maiņu, lai veicinātu tādu produktu un pakalpojumu iegādi, kas atbilst ilgtspējīgas attīstības mērķiem.</p>	<p>1.Nodrošināt informācijas sagatavošanu un publicēšanu par tehniskajiem noteikumiem tirgus uzraudzības un patērētāju tiesību aizsardzības jomā tiešsaistes Produktu kontaktpunkta vajadzībām.</p> <p>2. Nodrošināt pastāvīgu sadarbību ar EM nozaru departamentiem regulējuma izstrādē, kas veicina patērētāju tiesību aizsardzību un uzticību tirgiem.</p>
<p>1. DV - Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība, bīstamo iekārtu un metroloģiskā uzraudzība</p> <p>2. DV - Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība</p> <p>3. DV - Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana</p> <p>4. DV - Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana</p>	<p>1. DV - Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība, bīstamo iekārtu un metroloģiskā uzraudzība</p> <p>4. DV - Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana</p>	<p>2. DV - Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība</p> <p>4. DV - Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana</p>	<p>1. DV - Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība, bīstamo iekārtu un metroloģiskā uzraudzība</p> <p>2. DV - Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība</p> <p>3. DV - Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana</p> <p>4. DV - Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana</p>