

APSTIPRINU  
Ekonomikas ministre  
D.Reizniece-Ozola



2015.gada 03. martā

**PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRA  
DARBĪBAS STRATĒGIJA  
2014.-2016.GADAM**

Rīga, 2015.gads

# I. VISPĀRĪGĀ DAĻA

## 1. Centra pilnvarojums

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk- Centrs) ir tiešās pārvaldes iestāde Ekonomikas ministrijas (turpmāk – EM) padotībā, kas tiek realizēta pārraudzības formā. Centrs darbojas saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu un Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumiem Nr.632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums”.

Centra darbības mērķis ir efektīvas patērētāju tiesību un interešu aizsardzības nodrošināšana.

Centra **misija** ir īstenot patērētāju tiesību un interešu aizsardzību, nodrošināt iedzīvotājiem iespēju dzīvot veselīgi un droši, 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.

## 2. Centra īstenotie darbības virzieni

- Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība
- Bīstamo iekārtu tehniskā uzraudzība
- Metroloģiskā uzraudzība
- Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana
- Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība
- Nebanku kredītu devēju un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības licencēšana un uzraudzība
- Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana
- Eiropas patērētāju informēšanas centra darbība

SAŅEMTS

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā  
20. 15. g. 3. martā plkst. 16:36  
Reģ. nr. 1424-2.  
Pavisam 13 lappas  
Reģistrēja N. Grebeza

### 3. Centra darbības prioritātes

- Uz riska vadības principiem balstīta preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība, koncentrējoties uz prioritārajām jomām, un efektīva patērētāju tiesību uzraudzība, ņemot vērā iespējamo kaitējumu patērētāju kolektīvajām interesēm, kā arī īpašas viegli ievainojamo patērētāju grupu vajadzības. Uzraudzības jomā nostiprināmas uz sadarbību un labprātīgām darbībām vērstas procedūras;
- Centra darbinieku aktīva līdzdalība sekmīgā Latvijas Prezidentūras Eiropas Savienības Padomē īstenošanā 2015. gada pirmajā pusē, tai skaitā sadarbībā ar Ekonomikas ministriju organizējot starptautisku patērētāju tiesību aizsardzības konferenci;
- patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas mehānisma izveide, lai nodrošinātu ātrāku un efektīvāku procedūru, palielinātu pušu uzticību lēmumam par strīdu izskatīšanu un to lietu skaitu, kurās tiek panākts izlīgums;
- jaunā regulējuma ieviešana negodīgas komercprakses un reklāmas uzraudzībai, tai skaitā efektīvizējot uzraudzību digitālajā vidē;
- stingra patērētāju tiesību uzraudzība finanšu pakalpojumu jomā, lai mazinātu bezatbildīgas aizdošanas un bezatbildīgas aizņemšanās riskus;
- ērta palīdzība un ātri padomi patērētājiem, tai skaitā attiecībā uz pārrobežu pirkumiem.

## II. CENTRA ĪSTENOTIE DARBĪBAS VIRZIENI

**1. Darbības virziena nosaukums:** Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība

### 2. Esošās situācijas apraksts

Prasības nepārtikas preču jomā ir balstītas uz Eiropas Savienības normatīvajiem aktiem, kas ir pamats iekšējā tirgus funkcionēšanai un brīvībai preču kustībai. Centrs ir viena no vadošajām nepārtikas preču tirgus uzraudzības institūcijām Latvijā. **Tirgus uzraudzība** ir pasākumu kopums, kas tiek īstenoti, lai panāktu, ka tirgū piedāvātās preces atbilst noteiktajām prasībām un tās neapdraud patērētāju veselību, drošību vai citas sabiedrības intereses. Centrs ir tirgus uzraudzības iestāde lielākajai daļai nepārtikas preču Latvijā:

- patērīna preču drošuma uzraudzība atbilstoši vispārējām preču drošuma un rotālietu prasībām;
- elektropreču un elektronisko ierīču uzraudzība atbilstoši prasībām, kas noteiktas elektromagnētiskajai saderībai, elektrodrošībai, radio un telekomunikāciju galiekārtām un ķīmisko vielu ierobežojumiem elektriskajās un elektroniskajās iekārtās;
- mašīnbūves un transportlīdzekļu uzraudzība atbilstoši gāzes iekārtu, spiedieniekārtu, trošu ceļu, liftu, vienkāršo spiedvertņu, mašīniekārtu, atpūtas kuģu, riteņu transportlīdzekļu un sprādzienbīstamās vides iekārtu prasībām;
- ekodizaina un energoefektivitātes prasību uzraudzība;
- būvizstrādājumu uzraudzība;
- individuālo aizsardzības līdzekļu uzraudzība;
- mērīšanas līdzekļu uzraudzība;
- ķīmisko vielu izstrādājumos uzraudzība;
- preču marķējuma uzraudzība tekstilam, stiklam un apaviem;
- aerosolu uzraudzība;
- trokšņu emisijas prasību uzraudzība.

Preču un pakalpojumu drošuma likums nosaka vispārīgās drošuma prasības ne tikai precēm, bet arī pakalpojumiem. Detalizētas prasības pakalpojumiem likums nenosaka, tādēļ Centrs nepieciešamības gadījumā izstrādā vadlīnijas pakalpojumu drošuma novērtēšanai, piemēram, līdz šim izstrādātas vadlīnijas slēpošanas trašu un spēļu laukumu drošumam. Pakalpojumu sniedzējiem jāņem vērā tirgus uzraudzības iestāžu izdotās vadlīnijas.

Centra veiktā tirgus uzraudzība balstās uz riska vadības principiem, kā prioritāras nosakot jomas, kas saistītas ar lielāku risku patērētājiem, sabiedrības interesēm, vai arī jaunas un neizpētītas jomas. Ik gadu tiek realizēti 8 – 10 projekti (atsevišķos gadījumos ar vairākiem apakšprojektiem konkrētajā jomā) noteiktās preču grupās. Projektu ietvaros tiek veiktas pārbaudes, cenšoties aptvert visu vai lielāko daļu no

attiecīgo preču tirgus. Projektu veida tirgus uzraudzība dod labu iespēju attiecīgajā sektorā veikt salīdzinoši visaptverošu tirgus uzraudzību, liekot sektorā strādājošiem komersantiem mainīt savu uzvedību.

Galvenokārt tiek veiktas administratīvās pārbaudes – atbilstības novērtēšanas dokumentācijas, marķējuma un lietošanas noteikumu izvērtējums. Pēdējos divos gados, kad ir piešķirts nozīmīgs papildus finansējums preču ekspertizēm, tiek veikta preču paraugu testēšana, lai pārbaudītu preču faktisko atbilstību drošuma vai citām būtiskajām prasībām.

Konstatēto neatbilstību īpatsvars pret pārbaudītajiem preču modeļiem ar katru pieaug no 25% 2009.gadā līdz 48% 2013.gadā. Lielākā daļa neatbilstību 2013.gadā (37% no visām Centra konstatētajām neatbilstošajām precēm) ir saistītas ar atbilstības novērtēšanas (vai būvizstrādājumu gadījumā – ekspluatācijas īpašību noturības novērtējuma un pārbaudes) neveikšanu, kas nozīmē ka preces tiek laistas tirgū nepārbaudoties, vai tās atbilst noteiktajām prasībām. Komersantiem Latvijā nav pietiekamas izpratnes un atbildības sajūtas par tirgū laisto precī, komersanti neveic savus pienākumus, kas rada riskus būtiskām sabiedrības interesēm – veselībai, drošībai u.c.

Otra lielākā neatbilstību grupa 2013.gadā (24% no visām Centra konstatētajām neatbilstošajām precēm) bija preču neatbilstība būtiskajām prasībām, t.i. preces ir nedrošas vai būvizstrādājumu gadījumā to deklarētās vērtības neatbilst faktiskajām. No 186 testētajām precēm, kurām bija atbilstības apliecinājumi – CE zīme, atbilstības (ekspluatācijas īpašību) deklarācija, 86 precēm (46%) testēšanas slēdzieni bija negatīvi. Lielākā daļa no precēm ir importētas no trešajām valstīm. Augstais neatbilstību skaits liek apšaubīt gandrīz katrā otrā produkta atbilstības apliecinājumu (deklarācijas un testa pārskatu) pamatotību. Pozitīva iezīme ir komersantu veiktās labprātīgās darbības pārkāpumu novēršanai – 2013. gadā tādas veiktas attiecībā uz 317 preču modeļiem, bet administratīvie lēmumi par preču ierobežošanu pieņemti tikai 26 gadījumos. Kopumā uzlabojumus varētu dot tikai importētāju uzvedības maiņa - ne tikai pārliecinoties par atbilstības dokumentu esamību, bet arī veicot preču testēšanu pirms to laišanas tirgū. Lai to panāktu, Centrs veiks pasākumus komersantu informētības līmeņa celšanai par prasībām precēm un pakalpojumiem un to atbilstības novērtēšanai.

Centrs iepriekšējo četru gadu laikā ir pastiprinājis importēto preču kontroli uz robežas. Pārbaudīto preču apjoms ir būtiski pieaudzis no 76 precēm 2011. gadā līdz 1136 precēm 2013. gadā. Konstatētas neatbilstības 858 preču modeļiem 2013. gadā, par ko sniegts negatīvs atzinums Muitas pārvaldei. Lielākais izaicinājums preču kontrolēm uz robežas ir sadarbība un darbību koordinācija Eiropas Savienībā, lai panāktu, ka preces, kurām jau ir atteikta izlaišana brīvam apgrozījumam vienā valstī, netiktu ielaistas citā. Lai to sasniegtu, Valsts ieņēmuma dienesta Galvenā muitas pārvalde sadarbībā ar Centru ir ierosinājušas kopēju aktīvāšu veikšanu visās Baltijas valstīs. Pilotprojektu paredzēts uzsākt 2015. gadā.

2015. gadā Centram uzlikta papildus funkcija – gāzes balonu tirgotāju reģistrēšana un uzraudzība (prasītājs papildus finansējums netiek piešķirts), tādējādi būs nepieciešams to nodrošināt, atsakoties no citu pasākumu veikšanas.

Kā prioritāte Centra darbā ir komersantu labprātīgas darbības neatbilstību novēršanā. Tomēr būtisks elements ir efektīvs tiesiskais regulējums lēmumu pieņemšanai, ja labprātīgas darbības netiek veiktas. Turpmākam darbam būtiski pārskatīt esošo regulējumu un tiesiskos instrumentus, lai panāktu ātru neatbilstību novēršanu, īpaši gadījumos, ja preces var apdraudēt sabiedrības veselību un drošību. Nepieciešams nodrošināt Centram tiesības izdot saistošus lēmumus visās uzraudzības jomās (attiecībā uz precēm, kas paredzētas profesionāļiem, precēm, kur neatbilstības nav saistītas ar drošumu, bet gan citām būtiskajām prasībām, attiecībā uz informācijas neatbilstību). Svarīgi ieviest reālus

mehānismus Preču un pakalpojumu drošuma likumā un Regulā 765/2008/ES paredzētajai preču izņemšanai vai pat atsaukšanai no patērētājiem, ja sabiedrības intereses pieprasa ātras darbības, bet komersants labprātīgi darbības neveic. Centrs sniegs ieguldījumu atbilstošu un efektīvu tiesisko instrumentu izstrādē.

Lai arī tirgus uzraudzība ir katras dalībvalsts nacionālā kompetence, tomēr iekšējais tirgus funkcionē tikai ciešā sadarbībā un mijiedarbībā ar citām Eiropas Savienības dalībvalstīm. Nepietiekama sadarbība ar citu valstu tirgus uzraudzības iestādēm var radīt risku, ka normatīvie akti tiek interpretēti atšķirīgi, netiek veiktas proporcionālas darbības pret to pašu neatbilstību visās dalībvalstīs, kas var būtiski kaitēt iekšējā tirgus funkcionēšanai. Nepieciešama aktīva līdzdalība Eiropas Savienības iniciētajos tirgus uzraudzības kopprojektos un tirgus uzraudzības iestāžu administratīvās sadarbības darba grupās. Papildus tiks veikti pasākumi divpusējās vai daudzpusējās sadarbības uzlabošanai ar citu Eiropas Savienības dalībvalstu vai trešo valstu uzraudzības iestādēm.

Regula 765/2008/ES paredz pienākumu Centram reģistrēt uzraudzības rezultātus kopējā informatīvajā sistēmā ICSMS, tomēr šis uzdevums bez iekšējās informācijas sistēmas „Uzraugs” pielāgošanas nodošanai ICSMS uzliek papildu slogu Centram, tādejādi uzdevumu šobrīd nav iespējams realizēt. 2013.gada 18.decembra Tirgus uzraudzības padomes<sup>1</sup> sēdē tika nolemts, ka uzraudzības iestādes apņemas, iespēju robežās, ievadīt informāciju par ražojumiem un vielām, kuru pārbaudei ir veikti testi un ekspertīzes. Lai šo uzdevumu izpildītu, nepieciešams izstrādāt informācijas sistēmas „Uzraugs” pielāgošanu informācijas nodošanai.

Preču drošums, labāks tiesiskais regulējums un efektīva uzraudzība ir prioritātes arī Eiropas Savienībā. Šobrīd ES Padomes darba grupās notiek darbs pie vairākiem Centra darbam ļoti nozīmīgiem normatīvo aktu projektiem – Produktu drošuma pakotne, regulu projekti par individuālajiem aizsardzības līdzekļiem, gāzveida kurināmā iekārtām, trošu ceļiem. Nepieciešams aktīvs Centra ieguldījums Latvijas Eiropas Savienības prezidentūras laikā 2015.gada pirmajā pusgadā.

### 3. Darbības virziena mērķis

Novērst nedrošu un bīstamu preču un pakalpojumu izplatīšanu

### 4. Darbības rezultāti

4.1. Rezultāta formulējums	4.2. Rezultatīvais rādītājs					4.3. Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības				
	2012	2013	2014	2015	2016	n + ... <sup>1</sup>				

<sup>1</sup> Ministru kabineta izveidota konsultatīva institūcija, kuras mērķis ir nodrošināt informācijas un viedokļu apmaiņu starp tirgus uzraudzības iestādēm. Darbojas saskaņā ar Ministru kabineta 2004. gada 9. novembra noteikumiem Nr.911 „Tirgus uzraudzības padomes nolikums”.

4.1.1. Veikt preču un pakalpojumu tirgus uzraudzību	4.2.1. Īstenoti projekti preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanai (projektu skaits) <sup>2</sup>	7	8	8	8	8	
	4.2.2. Veiktas tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas vietu pārbaudes (pārbaužu skaits)	921	916	795	895	895	
	4.2.3. Veikta prioritāro jomu drošuma un atbilstības novērtēšanas projektu preču testēšana un ekspertu piesaiste (ekspertīžu skaits)	-	195	150	150	150	
<p><b>5. Uzdevumi darbības virziena īstenošanai</b></p> <p>5.1. Veikt preču un pakalpojumu drošuma vai atbilstības pārbaudes.</p> <p>5.2. Veikt regulāru preču paraugu testēšanu.</p> <p>5.3. Efektīvizēt uzraudzību Eiropas Savienības ārējo robežu šķērsojošiem produktiem.</p> <p>5.4. Pastiprināt kontroles mehānismus pie primāri atbildīgajām personām - ražotājiem, importētājiem, lielākajiem vairumtirgotājiem.</p> <p>5.5. Ātra un efektīva korektīvo darbību izpilde neatbilstošu un nedrošu preču gadījumā.</p> <p>5.6. Komersantu informēšanas līmeņa uzlabošana par prasībām nepārtikas precēm un pakalpojumu drošumu.</p> <p>5.7. Nodrošināta aktīva līdzdalība Eiropas Savienības līmeņa tirgus uzraudzības kopprojektos, administratīvās sadarbības darba grupās.</p> <p>5.8. Aktīvs darbs Latvijas prezidentūras laikā, virzot Preču drošuma pakotni un tehniskās harmonizācijas dokumentus.</p> <p>5.9. Ciešāka sadarbība ar Baltijas valstu un citu Eiropas Savienības dalībvalstu tirgus uzraudzības iestādēm.</p> <p>5.10. Uzsākt Eiropas Savienības kopējās informācijas sistēmas ICSMS izmantošanu.</p>							
<p><b>6. Iesaistītās iestādes</b></p> <p>Valsts ieņēmumu dienesta Muitas pārvalde, Eiropas Savienības dalībvalstu tirgus uzraudzības iestādes, Ekonomikas ministrija</p>							

<sup>2</sup> Ikgadējā PTAC darba plānā tiek noteiktas konkrētas prioritārās jomas tirgus uzraudzībā, kurās tiks īstenoti projekti. 2014.gadā kā prioritārās jomas PTAC ir noteicis – būvizrādājumu, elektropreču, mašīnietkārto, rotaļlietu, spiedienietkārto, vispārējo preču un pakalpojumu drošuma, kā arī radio un telekomunikāciju gala iekārtu jomās

## **1. Darbības virziena nosaukums: Bīstamo iekārtu tehniskā uzraudzība**

### **2. Esošās situācijas apraksts**

Bīstamo iekārtu tehniskā uzraudzība ir Latvijas nacionālais regulējums, ar mērķi panākt bīstamo iekārtu drošu, cilvēka dzīvībai, veselībai un īpašumam, kā arī videi nekaitīgu lietošanu un uzturēšanu. Bīstamo iekārtu tehniskās uzraudzības tiesisko bāzi veido likums „Par bīstamo iekārtu tehnisko uzraudzību” un uz tā pamata izdotie Ministru kabineta noteikumi. Šobrīd par bīstamām iekārtām uzskatāmi 16 dažādi bīstamo iekārtu veidi, tai skaitā, trošu ceļi, cilvēku celšanai paredzētie pacelāji, publisko atrakciju iekārtas, kravas celtņi, lifti, spiedieniekārtu kompleksi u.c. iekārtas.

Bīstamo iekārtu atbilstību izvirzītajām prasībām un to derīgumu turpmākajai lietošanai novērtē inspicēšanas institūcijas, kuras ir akreditētas Latvijas nacionālajā akreditācijas birojā vai citas ES dalībvalsts akreditācijas institūcijā atbilstoši Latvijas Republikas normatīvo aktu prasībām attiecīgo bīstamo iekārtu jomā. Šobrīd Latvijas teritorijā darbību veic deviņas inspicēšanas institūcijas.

Centrs veic bīstamo iekārtu uzraudzību un kontroli, kā arī pārbauda tehniskās uzraudzības atbilstību normatīvo aktu prasībām. Visas lietošanā esošās bīstamās iekārtas tiek uzskaitītas Bīstamo iekārtu reģistrā (uztur Centrs), kurā inspicēšanas institūcijas ievada datus par veiktajām pārbaudēm.

Centra veiktajās pārbaudēs konstatēts augsts neatbilstību līmenis - no 2011. gadā pārbaudītajām iekārtām normatīvo aktu prasībām neatbilda 37% (tajā skaitā 28% iekārtu konstatētas būtiskas neatbilstības), 2012. gadā – 51% (27% būtiskas neatbilstības), 2013.gadā – 63% (24 % būtiskas neatbilstības). Kā būtiskas neatbilstības uzskatāmas neregistrētu un tādu iekārtu lietošana, kurām nav veiktas periodiskās pārbaudes normatīvajos aktos paredzētajos termiņos. Par nebūtiskām neatbilstībām, kas tieši neietekmē iekārtu lietošanas drošumu, uzskatāmas - iekārtu identificējošas informācijas neesamība, nepilnības lietošanas dokumentācijā, nelietotu Bīstamo iekārtu reģistrā reģistrēto iekārtu nenovērtēšana no uzskaites.

Viena no Centra funkcijām ir izmeklēt bīstamo iekārtu avārijas – pēkšņus bīstamo iekārtu bojājumus, kuri rada draudus sabiedrības veselībai vai dzīvībai un videi. Avāriju izmeklēšanas gadījumi liecina, ka avārijas parasti izraisa ilgstoši ekspluatācijā bijušas vecas iekārtas (pacelāji), kas nereti nav pienācīgi uzturētas. Tā 2013.-2014. gadā izmeklētajās avārijās bija iesaistīti 3 kravas celtņi un 2 cilvēku celšanai paredzētie pacelāji, kuru lietoti ilgāk par 25 gadiem. Bīstamo iekārtu reģistra dati liecina, ka no 2274 cilvēku celšanai paredzētajiem pacelājiem 352 ir ražoti līdz 1997. gadam, bet no 4491 kravas celtņa 3144 ražoti līdz 1990. gadam.

Spēkā esošie normatīvie akti nosaka vispārīgas prasības, pārbaudes tehnisko saturu paredzot piemērojamos standartos. Lielākajā daļā gadījumu ir piemērojami Eiropas Savienības standarti, turklāt tie attiecas uz jaunām iekārtām, lai izpildītu Eiropas Savienības būtiskās drošuma prasības. Tomēr Latvijā liela daļa bīstamo iekārtu ir ražotas līdz Latvijas iestāšanās brīdim Eiropas Savienībā un attiecīgo direktīvu pārņemšanai Latvijas normatīvajos aktos, līdz ar to nepieciešams noteikt, kādā apjomā un pēc kādām tehniskajām prasībām jāpārbauda vecās ilgstošā lietošanā bijušas iekārtas.

Likums „Par bīstamo iekārtu tehnisko uzraudzību” ir spēkā kopš 1998. gada. Regulējums neparedz nepieciešamās pilnvaras efektīvai



<p>uzraudzībai un profesionalitātes nodrošināšanu iesaistītajiem ekspertiem. Būtisks instruments, lai nodrošinātu bīstamo iekārtu atbilstību prasībām, ir atbildīgo komersantu informētības līmeņa celšana par prasībām, kā arī tehnisko ekspertu zināšanu un atbildības līmeņa celšana, tādēļ Centrs veiks pasākumus komersantu informēšanai, regulāras diskusijas ar tehniskajiem ekspertiem.</p>					
<p><b>3. Darbības virziena mērķis</b> Novērst prasībām neatbilstošu bīstamo iekārtu lietošanu</p>					
<p><b>4. Darbības rezultāti</b></p>					
4.1. Rezultāta formulējums		4.2. Rezultatīvais rādītājs		4.3. Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības	
4.1.2. Veikt bīstamo iekārtu tehnisko uzraudzību	4.2.1. Veiktas bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudes (pārbaužu skaits)	84	93	85	85
	4.2.2. Īstenoti projekti bīstamo iekārtu uzraudzībā (projektu skaits) <sup>3</sup>	1	1	1	1
<p><b>5. Uzdevumi darbības virziena īstenošanai</b></p>					
<p>5.1. Nodrošināt bīstamo iekārtu uzraudzību, veicot Bīstamo iekārtu reģistra uzturēšanu, datu pārbaudi, kā arī bīstamo iekārtu tehnisko uzraudzību prioritārās jomās.</p>					
<p>5.2. Izvērtēt bīstamo iekārtu tehniskās uzraudzības sistēmu un sniegt priekšlikumus uzlabojumiem.</p>					
<p>5.3. Ņemot vērā veiktās izmaiņas, pilnveidot Bīstamo iekārtu reģistra darbību, datu kvalitāti un funkcionalitāti.</p>					
<p>5.4. Organizēt informatīvus pasākumus par bīstamo iekārtu normatīvo aktu prasībām.</p>					
<p>5.5. Informēt un sadarboties ar LATAK par akreditēto inspicēšanas institūciju pieļautajiem bīstamo iekārtu uzraudzības pārkāpumiem.</p>					
<p>5.6. Izvērtēt iespēju ieviest diversificētu pieeju tehniskajām pārbaudēm atkarībā no iekārtu vecuma un lietošanas ilguma.</p>					
<p>5.7. Izvērtēt pacelēju un liftu tehnisko pārbaudžu prasību un inspicēšanas institūciju pārbaudes apjomu atbilstību mūsdienu vajadzībām.</p>					
<p>5.8. Veikt faktiskas bīstamo iekārtu pārbaudes, nepieciešamības gadījumā piesaistot ārējos ekspertus.</p>					
<p><b>6. Iesaistītās iestādes</b> LATAK, akreditētas inspicēšanas institūcijas, Tehnisko ekspertu asociācija, Ekonomikas ministrija</p>					

<sup>3</sup> Ikgadējā PTAC darba plānā tiek noteiktas konkrētas prioritārās jomas bīstamo iekārtu uzraudzībā, kurās tiks īstenoti projekti. 2014.gadā kā prioritāro jomu PTAC ir noteicis – kravas celtnu uzraudzību.

<p><b>1. Darbības virziena nosaukums:</b> Metroloģiskā uzraudzība</p>	<p><b>2. Esošās situācijas apraksts</b></p> <p>Centrs īsteno <b>metroloģisko uzraudzību</b>, veicot mērīšanas līdzekļu tīrgus uzraudzību, lietošanā esošo mērīšanas līdzekļu metroloģisko uzraudzību un fasēto preču metroloģisko kontroli.</p> <p>Plašais metroloģiskajai uzraudzībai pakļautais mērīšanas līdzekļu klāsts un ierobežotie resursi šīs funkcijas realizācijai nosaka pastiprinātu kontroļu veikšanu prioritārajos virzienos. Prioritārie virzieni tiek noteikti katru gadu – 1-2 projekti mērīšanas līdzekļu uzraudzībā un 1 projekts fasēto preču metroloģiskajā kontrolē. Pēdējos gados Centrs ir pastiprināti kontrolējis manometrus, neautomātiskos svarus, degvielas uzpildes aparātus, taksometra skaitītājus, fasēto preču jomā ir veikta pārtikas produktu (piena produktu, dārzeņu konservu) un kosmētisko līdzekļu metroloģiskā kontrole.</p> <p>Mērīšanas līdzekļu uzraudzības rezultātā laika periodā no 2011.gada līdz 2013.gadam Centrs vidēji gadā atklāja (5-6)% neatbilstošus mērīšanas līdzekļus no kopējā pārbaudīto skaita, tajā skaitā tīrgus uzraudzības rezultātā konstatēti mērīšanas līdzekļi bez nepieciešamajiem atbilstības novērtēšanas apliecinājumiem, savukārt lietošanā esošo mērīšanas līdzekļu uzraudzībā konstatēti pārkāpumi attiecībā uz metroloģiskajām prasībām neatbilstošu marķējumu un normatīvo aktu prasības noteikto atkārtotās verificēšanas termiņu neievērošanu.</p> <p>Fasēto preču metroloģiskās kontroles jomā neatbilstību skaits variē atkarībā no situācijas konkrētajā kontrolējamā nozarē (7% 2011.gadā, 9% 2012.gadā, 17% 2013.gadā).</p> <p>No 2013. gada 5. jūnija ir stājušies spēkā grozījumi likumā „Par mērījumu vienotību”, stiprinot Centra pilnvaras mērīšanas līdzekļu tīrgus uzraudzībā (paraugu izņemšana, tiesības noteikt korektīvās darbības u.c.). Ņemot vērā grozījumus Dzīvojamu māju pārvaldīšanas likumā, kas dod dzīvokļu īpašniekiem tiesības par saņemtajiem komunālajiem pakalpojumiem norēķināties tieši ar pakalpojumu sniedzējiem, nepieciešams pastiprināti veikt tīrgus uzraudzību mērīšanas līdzekļiem, kas tiek izmantoti komunālo pakalpojumu norēķinos (siltumenerģijas patēriņa skaitītāji, ūdens patēriņa skaitītāji). Ņemot vērā elektroenerģijas tīrgu konstatēto, ka norēķinos starp lietotājiem un apakšlietotājiem tiek izmantoti neatbilstoši elektroenerģijas skaitītāji, nepieciešams veikt arī šo mērīšanas līdzekļu metroloģisko uzraudzību.</p> <p>Publiskajos iepirkumos regulāri tiek iepirkti valsts metroloģiskajai kontrolei pakļauti mērīšanas līdzekļi. Centrs ir konstatējis gadījumus, kad iepirktie mērīšanas līdzekļi neatbilst noteiktajām prasībām. Jāuzlabo kopējā sadarbība ar valsts un pašvaldību iestādēm, kas organizē iepirkumus, lai novērstu gadījumus, kad valsts un pašvaldību līdzekļi tiek izlietoti par neatbilstošām ierīcēm un šādas ierīces tiek izmantotas iestāžu funkciju īstenošanai.</p> <p>Šobrīd verificējamo mērīšanas līdzekļu sarakstā iekļauti vairāki mērīšanas līdzekļu veidi, kuriem verificēšana nav iespējama, tādēļ saraksts jāpārskata, vienlaikus precizējot mērīšanas līdzekļu nosaukumus saistībā ar Mērīšanas līdzekļu direktīvas un likuma „Par mērījumu vienotību” prasībām.</p>
<p><b>3. Darbības virziena mērķis</b></p> <p>Cilvēka dzīvības un veselības, vides un patērētāju aizsardzība no neprecīzu mērījumu negatīvajām sekām</p>	
<p><b>4. Darbības rezultāti</b></p>	

4.1. Rezultāta formulējums	4.2. Rezultatīvais rādītājs	4.3. Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības					
		2012	2013	2014	2015	2016	n + ... <sup>1</sup>
4.1.1. Veikta valsts metroloģiskā uzraudzība	4.2.1. Veikta lietošanai reglamentētajā jomā paredzēto mērīšanas līdzekļu tirgus izpēte, īstenojot projektus šo mērīšanas līdzekļu atbilstības nodrošināšanai (projektu skaits) <sup>4</sup>	1	1	2	1	1	
	4.2.2. Veiktas mērīšanas līdzekļu pārbaudes (pārbaužu skaits)	76	90	70	70	70	
	4.2.3. Veikta fasēto preču kontrole uzņēmumos (uzņēmumu skaits)	62	40	50	50	50	
<b>5. Uzdevumi darbības virziena īstenošanai</b>							
5.1. Veikt tirgus uzraudzību mērīšanas līdzekļiem, īpaši tiem, kas tiek izmantoti komunālo pakalpojumu norēķinos.							
5.2. Sniegt priekšlikumu valsts metroloģiskajai kontrolei pakļauto mērīšanas līdzekļu sarakstam.							
5.3. Informēt valsts pārvaldes iestādes, kas organizē reglamentētās sfēras mērīšanas līdzekļu iepirkumus, par prasībām mērīšanas līdzekļiem.							
5.4. Informēt un sadarboties ar LATAK par akreditēto inspicēšanas institūciju metroloģiskajā kontrolē pieļautajiem pārkāpumiem.							
<b>6. Iesaistītās iestādes</b>							
LATAK, akreditētas institūcijas, Ekonomikas ministrija							

<sup>4</sup> Ikgadējā PTAC darba plānā tiek noteiktas konkrētas prioritāras jomas metroloģiskajā uzraudzībā, kurās tiks īstenoti projekti. 2015.gadā kā prioritāro jomu PTAC ir noteicis – medicīnas neautomātisko svaru un elektroenerģijas un siltumenerģijas skaitītāju tirgus uzraudzība.

## 1. Darbības virziena nosaukums: Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana

### 2. Esošās situācijas apraksts

Centrs sniedz konsultācijas un padomus patērētājiem, izskatot patērētāju strīdus ar komersantiem, kā arī konsultējot komersantus par viņu pienākumiem strīdu risināšanā ar patērētājiem. Centrs izskata patērētāju individuālās sūdzības vai iesniegumus par strīda risināšanu ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju, lai palīdzētu patērētājiem panākt taisnīgu strīda risinājumu.

Centrs darbu veic galvenokārt, sniedzot patērētājiem palīdzību un ieteikumus strīdu risināšanā. Zvanu centrs, kas atrodas Daugavpilī, nodrošina ātru konsultāciju sniegšanu patērētājiem, kā rīkoties konkrētās situācijās. Konsultācijas un palīdzību patērētāji var saņemt arī klātienē – gan Rīgā, gan Daugavpilī, rakstot iesniegumus un elektroniskus pieprasījumus. Pēc konsultāciju saņemšanas patērētājiem nereti izdodas strīdu ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju atrisināt. 2012. gadā sniegta 35007 un 2013. gadā – 35026 konsultācijas patērētājiem un juridiskām personām. Par patērētāju tiesībām tiek konsultēti ne tikai patērētāji, bet arī komersanti, kas arī palīdz sekmīgāk atrisināt patērētāju problēmas.

Centrs izskata patērētāja sūdzību vai iesniegumu par strīda risināšanu ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju, ja patērētājs vispirms ir vērsies ar sūdzību vai iesniegumu pie ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja un mēģinājis strīdu atrisināt izlīguma veidā, kā arī ir pievienoti rakstveida materiāli un citi pierādījumi, kas pamato strīda esamību un strīda priekšmetu. Ja pārrunu ceļā neizdodas strīdu atrisināt, tad atsevišķās jomās Centrs ir tiesīgs izskatīt strīdu administratīvā procesa ietvaros – ja strīds ir par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu, līguma neizpildi termiņā vai saistībā ar aviopasažieru tiesībām. Lai noteiktu preču vai pakalpojumu atbilstību līguma noteikumiem, patērētājiem jāizmanto Centra ekspertīžu veicēju datu bāzē iekļautie ekspertīžu veicēji. Datu bāze ir publicēta Centra mājas lapā, šobrīd tajā ir reģistrēti 26 ekspertīžu veicēji. Pēdējo divu gadu laikā vērojams Centra izskatīto patērētāju sūdzību skaita pieaugums, 2012.gadā izskatīta 2151 sūdzība un 2013.gadā - 2244 sūdzības.

Pašreizējā strīdu izskatīšanas sistēma ir būtiski novecojusi un tā kā lietu izskatīšanā jāievēro visas administratīvās procedūras, kā arī katrs lēmums ir pārsūdzams vairākās tiesu instancēs, tad strīdu izskatīšanas sistēma neatbilst mērķiem, kādēļ tiek veidota patērētāju strīdu ārpustiesas izskatīšana – lai izskatīšana būtu ātra, efektīva un neformāla. Jāsecina, ka bieži vien patērētāji atsakās no strīda izskatīšanas dēļ procesa sarežģītības un izmaksām (galvenokārt par ekspertīzes veikšanu). Kopš 2004.gada, kad patērētāju individuālo iesniegumu izskatīšanā sāka piemērot administratīvo procesu, ar katru gadu būtiski samazinās lietu skaits, kurās Centram izdodas palīdzēt patērētājam atrisināt strīdu. Vēl 2004.gadā par labu patērētājam tika atrisinātas 54,1 % lietas, bet tad ar katru gadu arvien mazāk – 2005.gadā – 50,9%, 2006.gadā – 46,3%, 2007.gadā – 42%, 2008.gadā – 32,8%, bet 2013.gadā – vairs tikai 23,0%.

Galvenās problēmas efektīvai patērētāju strīdu risināšanai ir:

- problēmas saistībā ar ekspertīzes slēdzieniem (ekspertīzes slēdzienu kvalitāte un objektivitāte, ekspertīzes izdevumi pārsniedz ekspertīzei pakļaujamās preces vai lietas cenu, ekspertīzes pārsūdzība);
- civiltiesiski strīdi tiek risināti administratīvā procesa ietvaros, administratīvais process neveicina labprātīgu vienošanos starp pusēm;

- ilgstoša un neefektīva lietu izskatīšana administratīvā procesa specifikas dēļ, tādējādi neatbilst alternatīvas strīdus izskatīšanas galvenajam pamatprincipam.

Tā kā sūdzību izskatīšana saskaņā ar Administratīvā procesa likumu, kā arī uzņēmēju piedāvāto preču un pakalpojumu klāsta paplašināšanos ir kļuvusi sarežģītāka, un patērētāju sūdzību skaitam ir tendence pieaugt, prioritārais rīcības virziens patērētāju tiesību aizsardzības sūdzību izskatīšanas jomā ir efektīva patērētāju strīdu risināšanas mehānisma izveide, lai nodrošinātu ātrāku un efektīvāku procedūru, palielinātu pušu uzticību lēmumam par strīdu izskatīšanu un to lietu skaitu, kurās tiek panākts izlīgums un patērētāji patiesi saņem atbildību.

Ekonomikas ministrijas izstrādātie un 2013.gada 14.novembrī valsts sekretāru sanāksmē izsludinātie likumprojekti Grozījumi Patērētāju tiesību aizsardzības likumā (VSS-1975) un Patērētāju ārpustiesas strīdu izskatīšanas likums (VSS-1976) paredz būtiskas izmaiņas patērētāju strīdu izskatīšanas procesā. Likumprojekti izstrādāti, lai ieviestu Eiropas Parlamenta un Padomes 2013.gada 21.maija direktīvu 2013/11/ES un nodrošinātu atbilstību 2007.gada 12.jūlija OECD rekomendācijā C(2007)74 par patērētāju strīdu risināšanu un atbildzinājumu noteiktajiem principiem. Ar Grozījumiem Patērētāju tiesību aizsardzības likumā paredzēts izveidot jaunu alternatīvu strīdu izskatīšanas mehānismu Centrā – Patērētāju strīdu izskatīšanas komisiju, kur strīdus paredzēts izskatīt, iesaistot patērētāju un komersantu nevalstisko organizāciju pārstāvjus. Centra uzdevums pēc likumprojekta pieņemšanas būs mehānisma ieviešana – komitejas izveidošana, ekspertu piesaiste, patērētāju informēšana un strīdu izskatīšana. Komisijas izveidi būs iespējams nodrošināt tikai tādā gadījumā, ja šim mērķim tiks piešķirts nepieciešamais finansējums. Papildus alternatīvā strīdus izskatīšanas mehānisma ieviešanai, ar 2016.gadu jāpiemēro Eiropas Parlamenta un Padomes 2013.gada 21.maija regula Nr.524/2013 par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē, saskaņā ar kuru tiek izveidota Eiropas Savienības mēroga tiešsaistes platforma (visās oficiālajās Eiropas savienības valodās) strīdu risināšanai par tiešsaistes transakcijām.

### 3. Darbības virziena mērķis

Aizsargāt patērētāju intereses, nodrošinot patērētāju tiesības uz atbildību

### 4. Darbības rezultāti

4.1. Rezultāta formulējums	4.2. Rezultatīvais rādītājs					4.3. Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības				
	2012	2013	2014	2015	2016	n + ... <sup>1</sup>				
4.1.1. Izskatīt patērētāju individuālās sūdzības un konsultēt patērētājus un komersantus	4.2.1. Izskatīto patērētāju iesniegumu un sūdzību skaits	2151	2244	1800	1800	1800				
	4.2.2. Sniegto konsultāciju skaits patērētājiem un komersantiem	35007	35026	35000	35000	35000				
	4.2.3. Izskatīto strīdu skaits Patērētāju strīdu izskatīšanas komisijā	-	-	-	-	-	300			

## **5. Uzdevumi darbības virziena īstenošanai**

- 5.1. Nodrošināt kvalitatīvu patērētāju informēšanu un konsultēšanu, dodot iespēju atrisināt strīdus izlīguma veidā.
- 5.2. Izskatīt patērētāju strīdus ar komersantiem, palīdzot patērētājiem saņemt atlīdzību.
- 5.3. Ieviest jaunu patērētāju strīdu izskatīšanas sistēmu, kas atbilstu alternatīvas strīdus izskatīšanas principiem.
- 5.4. Ieviest tiešsaistes platformas izmantošanu strīdu izskatīšanai par tiešsaistes transakcijām.

## **6. Iesaistītās iestādes**

Ekonomikas ministrija, ekspertīžu veicēji, patērētāju un komersantu nevalstiskās organizācijas

## **1. Darbības virziena nosaukums: Patērētāju ekonomisko interešu uzraudzība**

### **2. Esošās situācijas apraksts**

Patērētāju tiesību uzraudzība no patērētāju kolektīvo interešu viedokļa ir nozīmīgs instruments patērētāju tiesību ieviešanas līmeņa uzlabošanā. Ņemot vērā valsts ekonomiskās situācijas uzlabošanu, patērētāju pirktspēja ir uzlabojusies. Tādēļ arī palielinās dažādu preču un pakalpojumu klāsts, kā arī tiek izmantotas dažādas tirdzniecības metodes, lai patērētāji iegādātos attiecīgās preces vai pakalpojumus.

Pēdējos gados, ņemot vērā Centra darbības patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības jomā, kopējais patērētāju tiesību normatīvo aktu ieviešanas līmenis ir uzlabojies. Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība tiek veikta atbilstoši gada plānā noteiktām prioritātēm, kā arī, ņemot vērā radīto vai potenciālo kaitējumu patērētāju kolektīvajām interesēm. Šāda pieeja nodrošina iespēju Centram efektīvāk reaģēt uz būtiskiem pārkāpumiem. Centrs prioritātes nosaka, ņemot vērā no patērētājiem saņemtiās sūdzības, iespējamo kaitējumu patērētājiem, iestādei piešķirto finanšu resursu maksimāli efektīvu izmantošanu, kā arī konkrēto tirgus sektoru.

Īstenojot uzraudzības projektus noteiktās jomās, Centrs cenšas aptvert visus attiecīgās nozares komersantus. Veicot uzraudzības darbu projektu ietvaros, tiek izvērtēta situācija konkrētajā nozarē. Ņemot vērā konstatēto, var tikt veiktas dažādas darbības patērētāju ekonomisko interešu uzlabošanai (atbilstoši OECD labākās prakses ieteikumiem Patērētāju politikas instrumentārijā) – sagatavoti priekšlikumi normatīvo aktu izstrādei, ierosinātas labprātīgās darbības, uzsāktas administratīvās lietas, piemēroti naudas sodi, veikti pasākumi patērētāju informētības līmeņa celšanai vai rīcībspējas stiprināšanai.

Lai uzlabotu patērētāju tiesību ieviešanas līmeni, kā arī normatīvo aktu izpratni un informētu uzņēmējus par to, kāda būtu laba prakse attiecīgajā nozarē, Centrs pēdējo gadu laikā ir uzlabojis sadarbību ar uzņēmējiem un to asociācijām. Tiek rīkotas regulāras tikšanās, sniegta konsultācijas un skaidrojumi, kā arī tikušas izstrādātas vairākas vadlīnijas uzņēmējiem problemātiskajās nozarēs. Vadlīnijas ir informatīvs materiāls un pirms to publicēšanas parasti tiek apspriestas ar uzņēmējiem. Vadlīnijas tiek izstrādātas, lai komersantiem izskaidrotu Centra viedokli par labu un atbilstošu praksi attiecīgajā jomā un dotu iespēju iepazīties ar Centra interpretāciju par likumam atbilstošu uzvedību. Ja projektu īstenošanas gaitā tiek konstatēts, ka patērētājiem trūkst informācijas par attiecīgās jomas regulējumu, riskiem un labāko rīcību konkrētās situācijās, Centrs sagatavo informatīvus materiālus, ieteikumus patērētājiem, informē medijus un veic citus informēšanas pasākumus. Tā, piemēram, projektu ietvaros izstrādātas vadlīnijas uzņēmējiem, kā arī padomi patērētājiem par komercpraksi un līgumu noteikumiem kolektīvās iepirkšanās tiešsaistes jomā, ieteikumi patērētājiem un uzņēmējiem par līguma noteikumiem un komercpraksi atkritumu apsaimniekošanas jomā, vadlīnijas par līgumu slēgšanu un komercpraksi patērētāju kredītēšanas jomā, vadlīnijas par patērētāju maksātspējas izvērtēšanu.

Kā īpaši efektīvs līdzeklis patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībā minamas labprātīgās darbības. Kopš Centrs ir uzsācis patērētāju kolektīvo interešu uzraudzību (2005.-2006.gadā), ir būtiski mainījusies komersantu uzvedība. Ja iepriekš par katru neatbilstību normatīvo aktu prasībām Centram bija jāpieņem saistoši lēmumi, kas turklāt vienmēr tika pārsūdzēti tiesā visās instancēs, tad pakāpeniski situācija uzlabojusies un Centram attiecīgie lēmumi ir jāpieņem retāk. Palielinājies to gadījumu skaits, kad uzņēmēji pēc Centra izteiktā aicinājuma paši labprātīgi ir novērsuši pārkāpumus. Piemēram, 2012.gadā pārkāpumi ir labprātīgi novērsti 75% gadījumu, savukārt 2013.gadā - 95% gadījumu no izteikto

aicinājumu skaita. Veicot labprātīgās darbības, tiek ietaupīti gan iestādes, gan uzņēmēja resursi, efektīvāk tiek panākta pārkāpumu novēršana. Lai uzraudzība tiktu veikta efektīvāk, Centrs nepārtraukti veic pielietoto uzraudzības metožu uzlabošanu un pilnveidošanu. Tā, piemēram, uzlabojumi tika veikti attiecībā uz izmeklēšanas veikšanu elektroniskajā un mobilajā vidē. Šim nolūkam 2013. gadā tika izveidota Interneta izmeklēšanas laboratorija, kā arī 2013.gada 18.oktobrī apstiprinātas „Vadlīnijas izmeklēšanas veikšanai elektroniskajā vidē”.

Lai nodrošinātu pēc iespējas efektīvāku patērētāju pārkāpumu novēršanu, Centrs aktīvi darbojas Starptautiskajā patērētāju uzraudzības iestāžu tīklā (ICPEN) un Eiropas uzraudzības iestāžu sadarbības tīklā (CPC). Piemēram, 2013.gadā izskatītas 9 pārrobežu lietas patērētāju aizsardzības sadarbības sistēmas (CPCS) ietvaros, kas izveidota saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr.2006/2004 (2004.gada 27.oktobris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā. Centra dalība dažādos Eiropas Komisijas līdzfinansētos kopprojektos par patērētāju aizsardzību, uzlabo Centra darbinieku zināšanas par labāko praksi, kā arī dod iespēju panākt efektīvāku pārkāpumu novēršanu, piemēram e-komercijas vidē. Būtisks līdzeklis ir arī ICPEN tīklu veiktās kopējās uzraudzības darbības - izmeklēšanas un aizsardzības pasākumi (Sweep), kad daudzas valstis kopā veic uzraudzību noteiktā jomā.

Joprojām kā problemātiski minami gadījumi, kad uzņēmēji iegūst patērētāju veiktās priekšapmaksas par precēm vai pakalpojumiem, bet patērētāji neiegūst ne precī, ne pakalpojumu, kā arī neatgūst samaksāto priekšapmaksu. Šajās situācijās Centra noteiktie administratīvie naudas sodi un pieņemtie lēmumi par naudas atmaksu nav bijuši efektīvi, ņemot vērā, ka parasti šādu uzņēmumu rīcībā nav nekādu līdzekļu. Savukārt kriminālprocesa ietvaros ir apgrūtināta iespēja pierādīt, ka attiecīgās darbības ir veiktas ar nolūku. Lai varētu risināt šādas problēmsituācijas, kā arī citus efektīvu patērētāju uzraudzību traucējošos šķēršļus, 2014.gada 3.aprīlī Saeimā pieņemti grozījumi Negodīgas komercprakses aizlieguma likumā un Reklāmas likumā, nosakot lielākas soda sankcijas par komercprakses regulējuma pārkāpumiem, kā arī lielākas sankcijas attiecībā uz gadījumiem, kad uzraudzības iestādes izdotais administratīvais akts netiek pildīts. Svarīgs uzdevums turpmākajos gados būs šī regulējuma ieviešana pēc tā spēkā stāšanās (kad Saeimā tiks pieņemti attiecīgi grozījumi Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksā). Efektīva uzraudzība un labāka likumdošana ir prioritātes arī Eiropas Savienības līmenī. Padomes darba grupā šobrīd norit aktīvs darbs pie Centra darbībā ļoti nozīmīga Direktīvas projekta par kompleksiem ceļojumiem un atbalstītiem tūrisma pakalpojumiem<sup>5</sup>. Ja Eiropas Komisija 2015.gada sākumā nāks klajā ar grozījumiem Regulā Nr.2006/2004 par sadarbību starp patērētāju uzraudzības iestādēm, tad arī šis dokuments tiks virzīts izskatīšanai Padomes darba grupā. Līdz ar to Centra darbinieki aktīvi iesaistīsies Latvijas prezidentūras darbā Eiropas Savienības Padomē 2015.gada pirmajā pusgadā.

### 3. Darbības virziena mērķis: Efektīva patērētāju tiesību uzraudzība

#### 4. Darbības rezultāti

4.1. Rezultāta formulējums	4.2. Rezultatīvais rādītājs	4.3. Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības
----------------------------	-----------------------------	--

<sup>5</sup> Publicēts 2013.gada 9.jūlijā [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/travel/package/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/travel/package/index_en.htm)



	2012	2013	2014	2015	2016	n + ... <sup>1</sup>
4.1.1. Nodrošināta patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība						
4.2.1. Īstenoti projekti patērētāju ekonomisko interešu aizsardzībai (projektu skaits) <sup>6</sup>	8	10	10	10	10	
4.2.2. Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomās (lietu skaits)	180	181	175	240*	240*	
4.2.3. Īstenoti pasākumi saistībā ar konstatētajiem pārkāpumiem ES (pasākumu skaits)	11	10	10	10	10	
4.1.2. Dalība Eiropas uzraudzības iestāžu sadarbības tīklā CPC						
<b>5. Uzdevumi darbības virziena īstenošanai</b>						
5.1. Nodrošināt patērētāju kolektīvo interešu uzraudzību, veicot uzraudzības projektus prioritārās jomās.						
5.2. Ieviest jaunas patērētāju tiesību uzraudzības procedūras, ņemot vērā grozījumus Negodīgas komercprakses aizlieguma likumā un Reklāmas likumā.						
5.3. Skaidrot komersantiem normatīvos aktus, kā arī veicināt labprātīgo darbību veikšanu pārkāpumu novēršanai.						
5.4. Aktīvi darboties starptautiskā jomā, piedalīties Eiropas Savienības valstu kopprojektos.						
5.5. Aktīvs darbs Latvijas prezidentūras laikā, virzot direktīvas projektu par tūrisma pakalpojumu kompleksiem, kā arī regulas projektu par sadarbību starp patērētāju uzraudzības iestādēm.						
<b>6. Iesaistītās iestādes</b>						
Ekonomikas ministrija, Latvijas komercbanku asociācija, citas valsts uzraudzības iestādes						

\* 2014. gada darba rezultāti rāda, ka rezultatīvais rādītājs 2015.-2016.gadam būtu palielināms.

<sup>6</sup> Ilgajā PTAC darba plānā tiek noteiktas konkrētas prioritārās jomas patērētāju ekonomisko interešu uzraudzībā, kurās tiks īstenoti projekti. 2014.gadā kā prioritārās jomas PTAC ir noteicis – ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas komercprakses/ reklāmas uzraudzība, autoskolu pakalpojumu, sadzīves atkritumu apsaimniekošana, elektroenerģijas pakalpojumu, uztura bagātinātāju uzraudzība, elektroniskās vides komercprakses uzraudzība, cenu norādīšanas uzraudzība saistībā ar Euro ieviešanu, patērētāju kredīšanas joma, kolektīvās iepirkšanas joma, parāda atgūšanas pakalpojuma sniedzēju uzraudzība

<p><b>1. Darbības virziena nosaukums:</b> Nebanku kredītu devēju un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības licencēšana un uzraudzība</p>	<p><b>2. Esošās situācijas apraksts</b></p> <p>Nebanku kredītu devējiem un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem viņu darbībai ir nepieciešama speciālā atļauja (licence), kuru izdod Centrs. Latvijā darbojas 53 nebanku kredītu devēji un 23 parādu piedziņas pakalpojumu sniedzēji. Nebanku kredītu devējiem katru gadu, savukārt parādu piedziņas pakalpojumu sniedzējiem, ik pa trim gadiem, nepieciešama licences pārrēģistrēšana.</p> <p>No 53 nebanku kredītu devējiem 18 sniedz distances kredītēšanas pakalpojumus (saukti par „ātrajiem kredītiem”, kur kredītēšanas līgumi tiek noslēgti, izmantojot internetu, telekomunikāciju vai cita veida distances saziņas līdzekli), 19 sabiedrības izsniedz kredītus pret kustamas lietas ķīlu (lombarda kredīti), 15 sabiedrības sniedz patēriņa kredīta pakalpojumus (kredīti preču un pakalpojumu iegādei, nomaksas kredītēšanas līgumi un u.c. veida kredīti, kuru līgumi tiek slēgti abām pusēm satiekoties), 14 sabiedrības sniedz līzingu un ar transportlīdzekļa vai cita veida objekta nodrošinājumu saistītus kredītēšanas pakalpojumus (t.sk. operatīvā līzinga un ar transportlīdzekļa komercķīlu nodrošinātus kredītus), kā arī 12 sabiedrības izsniedz hipotekāros kredītus (kredīti nekustamā īpašuma iegādei vai kredīti, kuru atmaksa nodrošināta ar nekustamā īpašuma hipotēku). Nebanku sektora kredītēšanas pakalpojumu sniedzēju 2013.gadā patērētājiem no jauna izsniegto kredītu apjoms sasniedza 406,83 milj. <i>euro</i>, kas ir par 15,77% vairāk kā 2012.gadā.</p> <p>Izvērtējot komersantu iesniegumus par licences saņemšanu un pārrēģistrāciju patērētāju kredītēšanas jomā, tiek veikta arī komersantu mājaslapu, sniegtās pirmslīguma informācijas, līgumu, iekšējo procedūru izvērtēšana, it īpaši procedūru, kas nosaka patērētāju maksātspējas izvērtēšanu, kā arī veiktas pārbaudes pakalpojumu sniegšanas vietās. 2013.gadā izsniegta 2 jaunas licences un pārrēģistrēta 51 licence. Lai varētu veikt tirgus analīzi, Centrs katru pusgadu apkopo un izvērtē kredītu devēju iesniegtos datus par izsniegtajiem un portfeli esošajiem kredītiem, kavētajiem maksājumiem, piemērotajām procentu likmēm. 2013.gada beigās nebanku kredītētāju kredītportfelī bija kredīti ar maksājumu kavējumu līdz 30 dienām – 6,41%, ar kavējumu no 31 līdz 90 dienām – 3,92%, no 91 dienas līdz 180 dienām – 2,09% un ilgāk nekā 180 dienas – 7,36%</p> <p>Parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība tiek veikta kopš 2012.gada 11.decembra, kad stājās spēkā Parādu ārpustiesas atgūšanas likums un uz likuma pamata izdotie Ministru kabineta noteikumi, kas tai skaitā ievieš ierobežojumus parādu atgūšanas izdevumiem. Izvērtējot parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju iesniegumus par licences saņemšanu tika veikta komersantu iekšējo procedūru izvērtēšana, kā arī veiktas pārbaudes pakalpojumu sniegšanas vietās. Lai varētu veikt tirgus analīzi, Centrs katru pusgadu apkopo un izvērtē parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju datus par veiktajām parādu piedziņām.</p> <p>Kopš licencēšanas ieviešanas ir būtiski uzlabojusies komersantu uzvedība un normatīvo aktu ievērošanas līmenis gan patērētāju kredītēšanas jomā, gan parādu piedziņas jomā.</p>
<p><b>3. Darbības virziena mērķis</b></p> <p>Aizsargāt patērētāju ekonomiskās intereses un nodrošināt labvēlīgu uzņēmējdarbības vidi patērētāju kredītēšanas un parādu atgūšanas jomās</p>	

4.1. Rezultāta formulējums		4.2. Rezultatīvais rādītājs	4.3. Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības				
			2012	2013	2014	2015	2016
4.1.1. Veikt nebanku kredītu devēju licencēšanu un uzraudzību	4.2.1. Veikta nebanku kredītu devēju licencēšana un uzraudzība (izsniegto licenču un uzraudzīto komersantu skaits)	51	52	53	56	56	
4.1.2. Veikt ārpustiesas parādu atgūšanas un uzraudzību	4.2.2. Veikta ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana (izsniegto licenču skaits)	-	22	1	1	24	
	4.2.3. Veikta ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju uzraudzība (uzraudzīto komersantu skaits)	-	22	23	24	24	
<b>5. Uzdevumi darbības virziena īstenošanai</b>							
5.1. Veikt nebanku kredītu devēju licencēšanu.							
5.2. Veikt parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšanu.							
5.3. Veikt efektīvu licencēto komersantu ikdienas uzraudzību, īpašu uzmanību pievēršot patērētāju maksāspējas vērtēšanai un komersantu veiktajai komercprakseī.							
5.4. Veikt pasākumus nelicenzēto komersantu darbības pārtraukšanai.							
<b>6. Iesaistītās iestādes</b>							
Ekonomikas ministrija,							

## **1. Darbības virziena nosaukums:** Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana

### **2. Esošās situācijas apraksts**

Lai orientētos tirgus sniegtajās iespējās, kā arī, lai pērkot preces un pakalpojumus pieņemtu gudrus, uz informāciju balstītus ekonomiskos lēmumus, kā arī pēc tam vajadzības gadījumā īstenotu savas tiesības, patērētājiem ir būtiski būt informētiem un zināšiem.

Centrs regulāri veic patērētāju informēšanas pasākumus, lai patērētāji zinātu savas tiesības gan pirms izvēles izdarīšanas, kā arī gadījumā, ja ir radušās problēmas pēc pirkuma. Centrs informē par pieņemtajiem lēmumiem, stiprinot Centra tēlu un atpazīstamību, lai paaugstinātu sabiedrības uzticamību institūcijai. Efektīva komunikācija ar patērētāju tiek sasniegta gan izmantojot plašsaziņas līdzekļus, gan dažādus interneta rīkus, tostarp sociālos tīklus, kā arī plānojot un realizējot kampaņas par konkrētām jomām, kuru tirgus segmentos ir saskatāmas problēmas. Neskatoties uz to, ka ir veiktas dažādas patērētāju informēšanas aktivitātes, Centra pasūtītās aptaujas rezultāti rāda, ka 58% patērētāju tomēr atzīst, ka viņi nav pietiekami informēti par savām tiesībām.

Ikgadējās Centra informēšanas aktivitātes tiek ietvertas un nosaka Centra Komunikāciju plāns. Tajā tiek ietverti gan Centra paredzētie patērētāju un uzņēmēju informēšanas konkrētā gada prioritārie virzieni, kampaņas vai īpašas aktivitātes, kas saistītas ar kādu normatīvo aktu vai sistēmisko jauninājumu ieviešanu, kā arī Centra ikdienas informēšanas aktivitātes – regulāras atbildes uz žurnālistu jautājumiem, aktivitātes sociālajos tīklos u.c. Jāturpina aktīva patērētāju informēšana, organizējot patērētāju informēšanas kampaņas dažādos medijos, pasākumus patērētāju izglītošanai, kā arī jāveic ikdienas darbs, patērētājus informējot ar tādiem sazināšanas līdzekļiem kā mājas lapa, sociālie tīkli, Twitter u.c.

Jau vairākus gadus PTAC savu komunikāciju politiku veido, lai stiprinātu patērētāja rīcībspēju situācijās, kad ir aizskartas vai pārkāptas viņa tiesības, kā arī pieņemt izsvērtus, uz patiesu informāciju balstītus ekonomiskos lēmumus. Lai īstenotu efektīvas patērētāju informēšanas un izglītošanas aktivitātes, jāņem vērā tādi būtiski faktori kā patērētāju uzvedība un potenciāla rīcība konkrētās situācijās, viegli ievainojamo patērētāju grupu vajadzības, kā arī dažādu patērētāju grupu sasniedzamība. Patērētāju informēšana ir kļuvusi par Centra neatņemamu patērētāju tiesību uzraudzības aktivitāšu daļu.

Jau vairākus gadus Centrs ir piedalījies Finanšu un kapitāla tirgus regulēšanas komisijas koordinētajā Latvijas iedzīvotāju Finanšu prasības stratēģijas 2014. – 2020. gadam izstrādē (parakstīta 2014.gada februārī). Stratēģija paredz Centra iesaisti, lai sekmētu Latvijas iedzīvotāju finanšu prasības līmeņa paaugstināšanu: efektīvu nebanku kredīdevēju tirgus uzraudzība un iedzīvotāju informēšanas par šī tirgus attīstību, iedzīvotāju konsultēšanu par finanšu pakalpojumu izvēli, riskiem, kā arī saistībām, izglītojošus un informatīvus pasākumus dažādām auditorijām, lai paaugstinātu iedzīvotāju zināšanu līmeni par dažāda veida finanšu pakalpojumiem, riskiem un saistībām, ko tie uzņemas. Jāiegulda būtisks izglītošanas un informēšanas darbs šajā jomā dažāda vecuma skolēnu un studentu mērķa grupām, kā arī sabiedrības mazāk aizsargāto iedzīvotāju grupām.

Būtiska nozīme efektīva patērētāju aizsardzībā ir arī komersantu informētības celšanai par piemērojamām prasībām (gan precēm, gan pakalpojumiem, gan arī uzvedībai attiecībā pret patērētāju). Nereti komersanti neizpilda likumā noteiktos pienākumus tieši normatīvo aktu prasību nezināšanas dēļ. Tādēļ darbs pie komersantu informēšanas ir būtisks instruments, lai paaugstinātu kopējo patērētāju aizsardzības līmeni.

Centrs veic komersantu informēšanu gan organizējot seminārus un konferences par patērētājiem būtiskām jomām, jauniem normatīviem aktiem, konsultējot komersantus par normatīvo aktu piemērošanu individuāli, kā arī sagatavojot informatīvus materiālus Centra mājas lapā.

### 3. Darbības virziena mērķis

Dot iespēju patērētājiem izdarīt uz informāciju balstītu izvēli

### 4. Darbības rezultāti

4.1. Rezultāta formulējums	4.2. Rezultatīvais rādītājs	4.3. Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības					
		2012	2013	2014	2015	2016	n + ... <sup>1</sup>
4.1.1. Sagatavot preses relīzes un viedokli par Centra aktivitātēm un aktuāliem jautājumiem	4.2.1. Centra viedokļa sniegšana plašsaziņas līdzekļiem (ierakstu skaits sociālajos tīklos un kontaktu skaits ar žurnālistiem)	274	418	400	475	475	
4.1.2. Organizēt patērētāju un komersantu informēšanas pasākumus	4.2.2. Organizētas konferences vai citi informēšanas pasākumi (konferenču skaits)	-	-	2	2	2	

### 5. Uzdevumi darbības virziena īstenošanai

- 5.1. Organizēt informatīvus pasākumus patērētājiem un komersantiem, tai skaitā informēšanas kampaņas patērētājiem svarīgos tirgus segmentos.
- 5.2. Uzturēt un regulāri atjaunot informāciju Centra mājas lapā.
- 5.3. Izstrādāt un īstenot Centra komunikāciju plānu.
- 5.4. Piedalīties Finanšu pratības stratēģijas īstenošanā.

### 6. Iesaistītās iestādes

Ekonomikas ministrija, mediji, Finanšu kapitāla tirgus komisija

**1. Darbības virziena nosaukums:** Eiropas patērētāju informēšanas centra darbība

**2. Esošās situācijas apraksts**

Eiropas Patērētāju informēšanas centrs (turpmāk – EPIC) ir Centra struktūrvienība, kas darbojas pamatojoties uz Eiropas Savienības Patērētāju programmu 2014.-2020.gadam. Projekta īstenošanai katru gadu tiek slēgts līgums starp Centru un Eiropas Komisiju (2014.gadā – Grant Agreement Project ECC-NET Latvia No 2013 81 16). EPIC ir Eiropas Patērētāju centru tīkla ECC-NET dalībnieks, kuru veido 30 Eiropas Patērētāju Centri (ES dalībvalstu, kā arī Norvēģijas un Īslandes).

Latvijā EPIC kompetenci, funkcijas un uzdevumus paredz „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikuma” 4.21. punkts, kas nosaka, ka, pildot Eiropas patērētāju palīdzības tīkla centra funkcijas Latvijā, EPIC apkopo informāciju un informē patērētājus par patērētāju tiesībām Eiropas Savienības dalībvalstīs un par pārrobežu iepirkšanos, kā arī koordinē jautājumu risināšanu par patērētāju pārrobežu sūdzībām Eiropas Savienībā.

EPIC darbības galvenais mērķis ir konsultēt un sniegt informāciju patērētājiem par viņu tiesībām, veicot pārrobežu pirkumus Eiropas Savienībā, kā arī Norvēģijā un Īslandē, kā arī sniedzot palīdzību problēmu risināšanā ar ārvalstu komersantu.

Sūdzību izskatīšanas process notiek pārrunu veidā, sazinoties ar komersantu un mēģinot rast risinājumu patērētāja sūdzībai. Minētā procesa ietvaros netiek pieņemti saistoši lēmumi. Palīdzības sniegšana sūdzības risināšanā sevī neietver darbības kā trešajai neitrālajai pusei strīda izšķiršanā, sniedzot konkrētu risinājumu pusēm. Gadījumā, ja patērētāja sūdzībai nav rasts pozitīvs risinājums, EPIC uzdevumus ir informēt patērētāju par tālākām sūdzības izskatīšanas iespējām kādā no alternatīvo strīdu izskatīšanas institūcijām (ja konkrētajā jomā, tāda ir izveidota), kā arī koordinēt sūdzības pārsūtišanas procesu. Tāpat patērētājs savu tiesību aizstāvībai var vērties tiesā.

ECC-NET ik gadu organizē kopīgus projektus par aktuālām tēmām patērētāju tiesību aizsardzības jomā Eiropas Savienībā, par kurām iepriekš vienojas. Tēmas tiek izvēlētas, pamatojoties uz ECC-NET saņemto pārrobežu sūdzību aktuālākajām tēmām. Projektu mērķis ir savlaicīgi informēt patērētājus par iespējamām problēmām, kad patērētāji izvēlas ceļot Eiropas Savienībā, iegādāties preces vai pakalpojumus vienotajā tirgū (iepirkšanās Internetā, avio pasažieru tiesības, auto noma, pirkumi klātienē u.c.), informēt par ECC-NET lomu pārrobežu sūdzību risināšanā, kā arī sniegt informāciju patērētāju politikas veidotājiem. Projektu rezultāti tiek ievietoti EPIC mājas lapā, nosūtītas preses relīzes medijiem, informēti sociālie mediji un patērētāju politikas veidotāji.

EPIC iepriekšējo gadu pieredze rāda, ka efektīvs veids, kā informēt patērētājus par viņu tiesībām Eiropas Savienībā, ir patērētāju informatīvās kampaņas. Iepriekšējos gados organizētas avio pasažieru dienas Rīgas Starptautiskajā lidostā, kā arī kampaņa „Pērc gudri”- par iepirkšanos Internetā, kuras laikā arī sabiedrībā pazīstamas personas dalījās ar savu pieredzi un problēmām par pārrobežu pirkumiem Internetā un iespējamiem risinājumiem. Arī turpmākajos gados nepieciešams organizēt dažādas patērētāju informatīvās kampaņas par aktuālākajām patērētāju problēmām, ņemot vērā patērētāju problēmas pārrobežu darījumos, un informēt par iespējamiem problēmu risinājumiem. 2014.-2015. gadā informēšanas pasākumi tiks organizēti saistībā ar Eiropas parlamenta un Padomes Direktīvu par patērētāju tiesībām (2011/83/ES). Pielietojamie komunikācijas kanāli: mediji, EPIC mājas lapa ([www.ecclatvia.lv](http://www.ecclatvia.lv)), sociālie mediji, informatīvās kampaņas, informatīvi semināri.

3. Darbības virziena mērķis									
Paaugstināt patērētāju informētības līmeni, dodot tiem iespēju izmantot ES Iekšējā tirgus sniegtās priekšrocības									
4. Darbības rezultāti									
4.1. Rezultāta formulējums	4.2. Rezultatīvais rādītājs			4.3. Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības					
	2012	2013	2014	2015	2016	n + ... <sup>1</sup>			
4.1.1. Nodrošināt atbalstu patērētājiem, izskatot pārrobežu sūdzības ES ietvaros	591	677	550	550	550				
4.2.1. Sniegto konsultāciju skaits patērētājiem par viņu tiesībām pārrobežu darījumos ES									
4.2.2. Izskatīto patērētāju pārrobežu sūdzību ES skaits	194	217	210	210	210				
4.1.2. Organizēt informatīvi izglītojošas kampaņas par patērētāju tiesībām ES (iepirkšanās tiešsaistē, par aktuālākajām izmaiņām patērētāju tiesību regulējošajos normatīvajos aktos).	1	-	1	-	1				
4.2.3. Organizēto patērētāju informēšanas kampaņu skaits									
<b>5. Uzdevumi darbības virziena īstenošanai</b>									
5.1. Izskatīt patērētāju sūdzības ECC-NET dalībnieku ietvaros.									
5.2. Latvijas prezidentūras ietvaros organizēt ECC-NET ikgadējo kooperācijas dienu.									
5.3. Nodrošināt informācijas pieejamību patērētājiem par viņu tiesībām Eiropas Savienībā, sniedzot konsultācijas patērētājiem un uzturot un regulāri atjaunojot informāciju Centra mājas lapā.									
5.4. piedalīties ECC-NET kopīgajos projektos par patērētāju tiesību aizsardzību Eiropas Savienībā.									
5.5. Sniegt informāciju Centram par konstatētām patērētāju problēmām un viņu kolektīvo interešu pārkāpumiem.									
5.6. Nodrošināt patērētāju informēšanu pārrobežu darījumu kontekstā Eiropas Savienībā, organizējot informatīvus pasākumus un sniedzot informāciju medijiem.									
<b>6. Iesaistītās iestādes:</b>									
Ekonomikas ministrija, ECC-NET tīkla dalībnieki									

## 4. Darbības spēju izvērtējums

### 4.1. Centra organizatoriskā struktūra

Centra struktūru veido šādas struktūrvienības: Patērētāju tiesību uzraudzības departaments; Preču un pakalpojumu uzraudzības departaments; Patērētāju konsultāciju un sūdzību departaments; Patērētāju informēšanas un komunikāciju daļa; Daugavpils reģionālā pārvalde; ES Patērētāju informēšanas centrs, Plānošanas, analīzes un kontroles departaments; Grāmatvedības un darba algu daļa; Administratīvais sektors.

Centra struktūras shēma ir pieejama mājaslapā [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv).

Stratēģijas darbības laikā nav ielānots būtiski mainīt iestādes administratīvo uzbūvi.

Stiprās puses	Vājās puses
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ieviesta efektīva iekšējā vadības sistēma (sertificēta kvalitātes vadības sistēma), uz riska vadības principiem balstīts plānošanas process.</li><li>2. Laba uzdevumu izpildes disciplīna.</li><li>3. Izveidota iestādes struktūra, kas nodrošina efektīvu darba izpildi.</li><li>4. Profesionāli un entuziastiski darbinieki ar augstu atbildības sajūtu par savu darbu.</li><li>5. Laba pieredze informācijas sagatavošanā politikas veidotājiem.</li><li>6. Laba pieredze un iespējas starptautiskā sadarbībā un labas prakses pārņemšanā (ICPEN tīkls, PROSAFE tīkls).</li><li>7. Laba sadarbība starp iestādes struktūrvienībām.</li><li>8. Laba sadarbība ar komersantu organizācijām un patērētāju nevalstiskajām organizācijām.</li><li>9. Pieredze starpinstitucionālā sadarbībā.</li><li>10. Atpazīstamība un pozitīvs tēls sabiedrībā.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Centra funkciju paplašināšana, nepiešķirot tam nepieciešamos resursus.</li><li>2. Ļoti plašā Centra kompetence dažādās tehniski sarežģītās jomās pretstatā mazajam darbinieku skaitam var radīt nepilnīgas uzraudzības risku.</li><li>3. Neadekvāti zems algu līmenis tāda līmeņa darbiniekiem, kādi Centram būtu nepieciešami, lai paveiktu tam uzticētos uzdevumus, kas var radīt paaugstinātu korupcijas risku.</li><li>4. Nepieciešamās kvalifikācijas un profesionalitātes darbinieku trūkums.</li><li>5. Laboratoriju pakalpojumu pieejamības trūkums un ārvalstu laboratoriju neieinteresētība piedalīties iepirkumu procedūrās.</li></ol>
Iespējas	Draudi
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Normatīvo aktu saskaņotība ar Eiropas Savienību, tādejādi radot līdzīgu normatīvo vidi visā ES.</li><li>2. Iespējas darboties starptautiskā līmenī (ICPEN, PROSAFE, Consumers International).</li><li>3. Mediju un sabiedrības intereses pieaugums par patērētāju aizsardzības jautājumiem.</li><li>4. Komersantu informēšanas</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pārāk biežas un straujas patērētāju politikas izmaiņas. Dažādu normatīvo aktu nesaskaņotība.</li><li>2. Esošā uzņēmējdarbības vide, kur daudzi komersanti neplāno darboties ilgtermiņā, tādejādi piemērojamās sankcijas un sodi nav pietiekami līdzekļi, lai panāktu normatīvo aktu ievērošanu.</li><li>3. Atbilstošas specializācijas darbinieku nesagatavošana Latvijā.</li></ol>



pasākumu popularizēšana un intereses vairošana.	<p>4. Strauja informācijas tehnoloģiju attīstība un nepietiekamas uzraudzības iespējas, kas rada krāpniecībai un negodīgām darbībām labvēlīgu vidi.</p> <p>5. Administratīvo pārkāpumu procesa neefektivitāte, tai skaitā, piedzenot uzliktās soda naudas.</p> <p>6. Citu ES dalībvalstu uzraudzības iestāžu nepietiekams atbalsts pārkāpumu novēršanā.</p> <p>7. Regulāra funkciju paplašināšana bez atbilstoša finansējuma.</p>
---	---

Lai nodrošinātu sniegto pakalpojumu atbilstību patērētāju interesēm un normatīvajos aktos noteiktajām prasībām, Centrā ir izstrādāta kvalitātes vadības sistēma, kura pirmoreiz tika sertificēta 2005.gada 31.augustā atbilstoši standarta ISO 9001:2000 prasībām. 2011.gadā kvalitātes vadības sistēma tika sertificēta atbilstoši standarta ISO 9001:2008 prasībām, savukārt 2014.gadā – atbilstoši ISO 9001:2009 prasībām. Centrā ir sertificētas šādas darbības sfēras: Patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšana un patērētāju konsultēšana; Preču un pakalpojumu uzraudzība; Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība; Administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšana; Sabiedrības informēšana.

Kvalitātes vadības sistēma Centrā tiek nemitīgi pilnveidota un aktualizēta, jo pievienojās gan jaunas funkcijas, gan arī sertificējamās jomas. Kvalitātes vadības sistēmas uzturēšana Centrā palīdz efektīvāk pildīt noteiktos uzdevumus, sasniegt izvirzītos mērķus un darbībā pieļauto kļūdu rezultātā analizēt to rašanās cēloņus, savlaicīgi novēršot kļūdu turpmāku atkārtošanos.

Kvalitātes vadības sistēma tiek auditēta gan ar iekšējiem kvalitātes auditiem, gan ārējiem. Centram nav konstatētas neatbilstības standarta prasībām visu trīs ārējo sertifikācijas auditu ciklu posmos (katrs posms iekļauj resertifikācijas auditu un divus uzraudzības auditus). Šobrīd spēkā esošā sertifikāta derīguma termiņš ir 2017.gada 31.augusts.

## 4.2. Centra cilvēkresursi

Viens no svarīgākajiem Centra uzdevumiem ir ilgtermiņā īstenot principu „Īstais darbinieks īstajā amatā”, nodrošinot iestādi ar profesionālu personālu, skaidri definējot katra amata pienākumus, atbildību un nepieciešamās kompetences.

Pašlaik jau notiek un arī turpmāk ir prognozējama Centra darbinieku paaudžu nomaiņa, jo krasi samazinās to darbinieku skaits, kas strādā no Centra dibināšanas brīža, tāpēc par prioritātēm personāla vadībā var uzskatīt jaunu darbinieku piesaisti un esošo noturēšanu. Diemžēl personāla mainība Centrā ir samērā augsta – 2013. gadā darbu pārtrauca desmit darbinieki – gan speciālisti, gan vidējā līmeņa vadītāji. Personāla mainība sasniedza 10%. Darbinieki izbeidza darbu Centrā gan atalgojuma dēļ, gan arī pastāvīgi pieaugošā darba apjoma dēļ, pārejot darbā uz citām valsts pārvaldes iestādēm un privāto sektoru. Lai optimāli nodrošinātu Centra darbību, rīkoti 12 amata pretendentu konkursi. Šajā situācijā pozitīvi ir tas, ka amata pretendentu vidū Centrs tiek uztverts kā prestižs darba devējs un darba vieta, kas dod lielisku iespēju iegūt praktisko darba pieredzi valsts pārvaldē. 2013.gadā darbu Centrā uzsāka 20 jauni darbinieki, to skaitā arī *Euro* ieviešanas projekta darbinieki.

Savukārt savu iespēju robežās Centrs cenšas nodrošināt priekšrocības, kas to padara pievilcīgu darbiniekiem: sociālās garantijas, veselības apdrošināšana, redzi koriģējošo līdzekļu iegādes izdevumu kompensācija, normatīvajos aktos noteiktās piemaksas un pabalsti,

papildu brīvdienas un papildatvaļinājumi atbilstoši darba izpildes rezultātiem, vasaras darbalaika noteikšana. Savukārt pārcelšanās uz jaunajām telpām Ekonomikas ministrijas ēkā sekmē iestādes iekļaušanos vienotā ministrijas resorā, sniedz papildu iespējas IT un materiālā nodrošinājuma jomā, kā arī darba vietas ir Rīgas centrā. Savu iespēju robežās jaunajās telpās tika veikti pasākumi darba vides uzlabošanai un optimālu darba apstākļu nodrošināšanai.

Centrs saviem darbiniekiem nodrošina arī iespēju regulāri papildināt nepieciešamās zināšanas. Iestādē par darbinieka pienākumu tiek uzskatīta pastāvīga un patstāvīga profesionālās kvalifikācijas celšana, tai skaitā, formālās izglītības līmeņa paaugstināšana iespēju robežās. Centrs ir radis iespēju motivēt tos darbiniekus, kuri paralēli darbam ir apguvuši otru augstāko izglītību, kas nodrošina papildu zināšanas amata vai dienesta pienākumu kvalitatīvākai veikšanai. Palīgs mācību vajadzību noteikšanā ir arī jaunā darba izpildes novērtēšanas sistēma NEVIS, kas dod iespēju identificēt nepietiekami attīstītās katram amatam specifiskās kompetences.

Ieguvums ir arī 2014. gadā ieviestā darba laika uzskaites sistēma, kas ļauj darbiniekiem labāk plānot savu darba laiku un konstatēt tās funkcijas, kam, iespējams, ir nepieciešams cits risinājums. Gan sistēma NEVIS, gan arī darba laika uzskaites sistēma ir jāturpina ieviest darba procesā, lai pēc iespējas pilnīgāk izmantotu iespējas, ko tās sniedz.

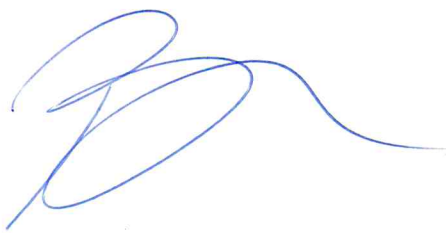
2015. gada pirmajā pusgadā Centra darbiniekiem būs izaicinājums piedalīties Latvijas Prezidentūras Eiropas Savienības Padomē īstenošanā.

Izvērtējot esošo situāciju, Centra personāla stratēģijas mērķi ir veicināt augsti kvalificētu darbinieku piesaisti ilgtermiņā, darbinieku optimālu attīstību un efektīvu darbību Centra mērķu sasniegšanas labā.

Lai īstenotu izvirzītos mērķus, personāla vadības galvenie uzdevumi, kas jāveic plānošanas periodā, ir:

- 1) darbinieku lojalitātes paaugstināšana, veicinot darbinieku ikdienas darba sasaisti ar Centra mērķiem un uzdevumiem, kā arī izpratni par savu vietu un lomu iestādē;
- 2) darbinieku profesionālās un personības attīstības veicināšana, atbalstot Centra funkcijām atbilstošas izglītības un prasmju pilnveidošanu;
- 3) vienlīdzīgu iespēju nodrošināšana, uz objektīvu darbinieka darba izpildes vērtējumu katram darbiniekam saņemt atbilstošu atalgojumu un veidot karjeru iestādē.

Patērētāju tiesību aizsardzības  
centra direktore



B.Vitoliņa