



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

DIGITĀLO PAKALPOJUMU KOORDINATORA DARBĪBAS ZIŅOJUMS



20 24

Executive summary

2024 Annual activity report of the Consumer Rights Protection Centre as the Digital Services Coordinator in Latvia pursuant to Article 55 of the Digital Services Act

On June 21, 2024, amendments to the Law on Information Society Services came into force, designating the Consumer Rights Protection Centre (Coordinator) as the Latvia's Digital Services Coordinator, granting the powers and competencies specified in the Digital Services Act (DSA).

In 2024, the Coordinator established a cooperation system with other Latvian administrative institutions, culminating in a Memorandum of Institutional Cooperation signed on November 28, 2024, by 12 authorities, whose competence is related to digital services. The Memorandum established a framework for cooperation aimed at leveraging DSA opportunities effectively and enhancing the online information space.

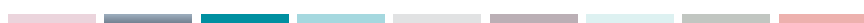
The Coordinator has also developed a system for registering participants of the digital services ecosystem, including procedures for registration of legal representatives, trusted flaggers, and for certification of out-of-court dispute settlement bodies. Additionally, the procedure for DSA complaint handling was developed and implemented.

In 2024, the Coordinator received 3 complaints under Article 53 of the DSA and received notifications of 288 orders according to Article 9 of the DSA, with 286 fully executed. Information on 2 orders' status remained unprovided. No orders of Article 10 of the DSA were reported to the Coordinator.

Furthermore, in 2024, the Coordinator did not receive any applications for the registration of legal representatives, trusted flaggers, vetted researchers, or for the certification of out-of-court dispute settlement bodies.

During 2024 the Coordinator took participation in all 12 meetings of the European Board for Digital Services and 31 of its working group meetings, discussing key DSA-related issues and contributing to the unified and effective implementation of the DSA.

Moreover, the Coordinator organized numerous activities, complemented by various international and national initiatives aimed at raising awareness, improving cooperation, and ensuring the effective implementation of the DSA. These included 16 informational presentations for administrative institutions and two events aimed at educating businesses: a lecture at a university and a webinar. The latter was published on the CRPC's YouTube channel.



Satura rādītājs



Ievads

4

1. Sūdzības (DPA 53. pants)

6

2. Rīkojumi (DPA 9. un 10. pants)

7

3. Ārpustiesas strīdu izšķiršanas iestādes (DPA 21. pants)

8

4. Uzticamie signalizētāji (DPA 22. pants)

9

5. Pārbaudītie pētnieki (DPA 40. pants)

10

6. Sadarbība, publiskā komunikācija

11

7. Dalība Digitālo pakalpojumu padomē un darba grupās

12

Secinājumi

13



Ievads

Digitālo pakalpojumu akts (turpmāk – DPA) ir regula¹, kas vērsta uz starpniecības pakalpojumu (turpmāk – pakalpojumu) vides un Eiropas Savienības informatīvās telpās uzlabošanu, nodrošinot pakalpojumu lietotāju intereses, personu, organizāciju un iestāžu iespējas vērsties pret nelikumīgu saturu un nelikumīgu pakalpojumu izmantošanu.

DPA paredz būtiskus pienākumus pakalpojumu, tai skaitā interneta piekļuves pakalpojumu sniedzējiem, tiešsaistes platformu un citu mitināšanas pakalpojumu sniedzējiem. Īpašas prasības un profesionālā rūpība ir paredzēta ļoti lielām tiešsaistes platformām un ļoti lielām tiešsaistes meklētājprogrammām.

DPA iekļauj regulējumu attiecībā uz pakalpojumu pārredzamību, to noteikumiem, t.sk. pakalpojumu ierobežošanu, ierobežojumu pamatojumiem, pakalpojumu saņēmēju tiesībām saņemt atbilstošu sūdzību risināšanu, personu un iestāžu tiesībām ziņot par nelikumīgu saturu un sagaidīt atbilstošu pakalpojumu sniedzēju rīcību, prasībām saistībā ar satura moderēšanu, ieteikumu sistēmu izmantošanu, tiešsaistes reklāmu, nepilngadīgo personu interešu aizsardzību, patērētāju aizsardzību tiešsaistes tirdzniecības platformās, lietotāju aizsardzību pret maldinošu saskarņu izmantošanu. DPA paredz arī īpašus noteikumus, kas reglamentē uzticamo signalizētāju, pārbaudītu pētnieku un ārpustiesas strīdu risināšanas iestāžu reģistrēšanu un darbību.

DPA uzraudzību Eiropas Savienības dalībvalstīs veic regulā paredzētās kompetentās iestādes. Katrā dalībvalstī viena no kompetentajām iestādēm veic digitālo pakalpojumu koordinators pienākumus. Latvijas digitālo pakalpojumu koordinators (turpmāk – Koordinators) un vienīgā DPA kompetentā iestāde ir Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), kurā no 2024. gada 21. jūnija darbojas struktūrvienība, kura pilda Koordinators funkcijas².

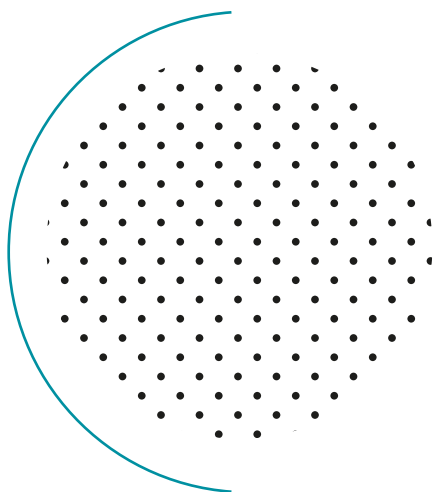
Digitālo pakalpojumu koordinators un kompetentās iestādes veic DPA uzraudzību, tiešā veidā neapkarojot nelegālo saturu vai nelegālu pakalpojumu izmantošanu. Pasākumus konkrētās jomas nelegāla satura piekļuves ierobežošanai veic DPA norādītās administratīvās un tiesu iestādes, izdodot nelegāla satura piekļuves ierobežošanas rīkojumus, par ko informē arī digitālo pakalpojumu koordinatoru. Piemēram, noteikta veida nelegālo saturu, kas tiek izplatīts elektronisko plašsaziņas līdzekļu vidē, uzrauga Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome, nelegālu azartspēļu organizēšanu tiešsaistes vidē – Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija, saturu, kas maldina patērētājus – citas, no Koordinators nošķirtas PTAC struktūrvienības, cilvēkiem paredzētu zāļu jomā – Veselības inspekcija, saturu, kurš skar fizisko personu datu apstrādi – Datu valsts inspekcija, savukārt saturu, kurš apdraud nepilngadīgo intereses – Valsts policija. Atbilstoši DPA prasībām pakalpojumu sniedzējiem ir pienākums ziņot arī par noziedzīgu nodarījumu, ja ir aizdomas, ka tas ir izdarīts, tiek izdarīts vai varētu tikt izdarīts un apdraud personas vai personu dzīvību vai drošību. Latvijā par to ir jāziņo Valsts policijai.

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2022/2065 (2022. gada 19. oktobris) par digitālo pakalpojumu vienoto tirgu un ar ko groza Direktīvu 2000/31/EK (Digitālo pakalpojumu akts)

² [PTAC uzsāk Digitālo pakalpojumu akta ievērošanas uzraudzību Latvijā](#)

DPA 55. pantā ir noteikts, ka katram digitālo pakalpojumu koordinatoram ik gadu ir jāsagatavo un jāpublicē darbības ziņojums, kurā izklāstītas tā aktivitātes iepriekšējā gadā. Darbības ziņojumā ir jāsniedz informācija par sūdzībām, kas saņemtas saskaņā ar DPA 53. pantu, un detalizēta informācija, piemēram, paziņoto rīkojumu skaits un veidi attiecībā uz nelikumīga satura novēršanu vai informācijas sniegšanu, ko saskaņā ar DPA 9. un 10. pantu ir izdevusi attiecīgā digitālo pakalpojumu koordinatora dalībvalsts administratīvā vai tiesu iestāde. Tāpat darbības ziņojumā jāietver informācija par to, kāda iedarbība ir piešķirta minētajiem rīkojumiem, kas ir paziņoti digitālo pakalpojumu koordinatoram saskaņā ar DPA 9. un 10. pantu.

Lai nodrošinātu pārredzamību, digitālo pakalpojumu koordinators ikgadējo darbības ziņojumu sniedz Eiropas Komisijai un Eiropas Digitālo pakalpojumu padomei.



Sūdzības (DPA 53. pants)

DPA 53. pants nosaka, ka pakalpojuma saņēmējiem un struktūrām, organizācijām un apvienībām, kas pilnvarotas to vārdā īstenot DPA piešķirtās tiesības, ir tiesības iesniegt sūdzību pret pakalpojumu sniedzējiem par iespējamām DPA noteikumu pārkāpumiem. Sūdzības tiek iesniegtas tās dalībvalsts digitālo pakalpojumu koordinātoram, kurā atrodas vai ir iedibināts pakalpojuma saņēmējs. Digitālo pakalpojumu koordinators sūdzību izvērtē un, ja nepieciešams, to pārsūta tās dalībvalsts digitālo pakalpojumu koordinātoram, kurā ir iedibināts pakalpojumu sniedzējs, pievienojot savu atzinumu, ja uzskata to par nepieciešamu. Ja par sūdzības izskatīšanu dalībvalstī ir atbildīga cita kompetentā iestāde, tad sūdzību saņēmušais digitālo pakalpojumu koordinators to pārsūta attiecīgajai iestādei.

Lai iesniegtu DPA 53. panta sūdzību PTAC, sūdzības iesniedzējam jābūt identificējamam. Ja iesniedzējs nav identificējams vai nav sniegta kontaktinformācija, sūdzība var tikt uzskatīta par ziņojumu par iespējamu DPA pārkāpumu. Tāpat sūdzībai jābūt skaidri formulētai un pamatotai ar pierādījumiem, lai PTAC varētu izvērtēt, vai pakalpojuma sniedzēja rīcība ir atbilstoša un sūdzība tiek izskatīta atbilstoši pakalpojuma noteikumiem un DPA prasībām. Pirms vērsšanās pie digitālo pakalpojumu koordinātorā, sūdzības iesniedzējam vispirms jāsažinās ar pakalpojuma sniedzēju. Ja pakalpojuma sniedzējs sūdzību nerisina vai nenodrošina atbilstošu saziņu saistībā ar tās iesniegšanu un izskatīšanu, iesniedzējs ir tiesīgs vērsties pie digitālo pakalpojumu koordinātorā.

2024. gadā Koordinators saņēma un izskatīja **3** sūdzības.



DPA 9. pantā ir noteikti pakalpojumu sniedzēju pienākumi attiecībā uz rīkojumiem vērsties pret vienu vai vairākiem konkrētiem nelikumīga satura elementiem, kurus tie saņem no administratīvajām vai tiesu iestādēm. Kad pakalpojumu sniedzējs saņem šādu rīkojumu, tam ir jāziņo rīkojuma izdevējiestādei (vai citai iestādei, kas norādīta rīkojumā) par rīkojuma izpildi, informējot, vai un kad tas ir izpildīts. DPA 9. pantā ir paredzēti arī nosacījumi attiecībā uz valsts iestāžu izdotajiem rīkojumiem.

Izdevējiestādei vai citai iestādei, ja tā ir norādīta rīkojumā, ir jāsniedz rīkojums un visa informācija par tā īstenošanu savas dalībvalsts digitālo pakalpojumu koordinātoram. Koordinators savukārt par to informē Eiropas Komisiju un citu Eiropas Savienības dalībvalstu digitālo pakalpojumu koordinātorus.

Līdzīgi, DPA 10. pants nosaka pakalpojumu sniedzēju pienākumu nekavējoties informēt attiecīgo administratīvo vai tiesu iestādi, vai jebkuru citu rīkojumā norādīto iestādi, tiklīdz tiek saņemts rīkojums sniegt konkrētu informāciju par atsevišķiem viņu pakalpojumu saņēmējiem. Tāpat kā DPA 9. pantā, arī DPA 10. pantā ir paredzēti nosacījumi attiecībā uz valsts iestāžu izdotajiem rīkojumiem. Izdevējiestādei vai citai iestādei, ja tā ir norādīta rīkojumā, ir jāsniedz rīkojums un visa informācija par tā īstenošanu savas dalībvalsts digitālo pakalpojumu koordinātoram, kurš par to informē Eiropas Komisiju un citu Eiropas Savienības dalībvalstu digitālo pakalpojumu koordinātorus.

2024. gadā Koordinators no administratīvajām iestādēm saņēma ziņas par **288** rīkojumiem saskaņā ar DPA 9. pantu (piekļuves ierobežošanas rīkojumi). bet ziņas par rīkojumiem saskaņā ar DPA 10. pantu (informācijas sniegšanas rīkojumi) nav saņemtas.

Saņemtie rīkojumi:

Rīkojumi azartspēļu jomā	282
Rīkojumi patērētāju tiesību jomā	3
Rīkojumi elektronisko plašsaziņas līdzekļu jomā	2
Rīkojumi sabiedrības veselības jomā	1

286 no saņemtajiem rīkojumiem ir uzskatāmi par izpildītiem.



DPA paredz, ka ārpustiesas strīdu izšķiršanas iestādes piedāvā pakalpojumu saņēmējiem papildu iespēju atrisināt satura moderācijas strīdus ar tiešsaistes platformām. Tiešsaistes platformām ir jāinformē pakalpojumu saņēmēji par šo iespēju strīdu risināšanai, kā arī tām jānodrošina sadarbība ar sertificēto strīdu izšķiršanas iestāžu procedūrām. Saņemot pieprasījumu, digitālo pakalpojumu koordinators sertificē strīdu izšķiršanas iestādi, kas atrodas tā dalībvalstī, ja tā atbilst DPA 21. pantā noteiktajām prasībām. Piemēram, strīdu izšķiršanas iestādēm jābūt neatkarīgām. Turklāt tām jābūt pietiekamai ekspertīzei kāda konkrēta veida nelikumīga satura jomā. Strīdu izšķiršanas iestādēm jāizskata strīdi vismaz vienā oficiālā ES valodā.

2024. gadā Koordinators nav saņēmis pieprasījumus strīdu izšķiršanas iestāžu sertifikācijai, tāpēc neviena iestāde nav sertificēta.



4

Uzticamie signalizētāji (DPA 22. pants)

Uzticamie signalizētāji ir ziņotāji, kuriem attiecībā uz pakalpojumiem ir īpašas tiesības un pienākumi. Proti, uzticamie signalizētāji darbojas kā eksperti, kuri ziņo platformu pakalpojumu sniedzējiem par nelegālu saturu vai nelegālu pakalpojumu izmantošanu un viņu ziņojumiem ir īpaša nozīme, jo tie platformu pakalpojumu sniedzējiem ir izskatāmi prioritārā kārtībā. Vienlaikus uzticamā signalizētāja statuss tā saņēmējam uzliek pienākumu sagatavot ikgadējus ziņojumus un nodrošināt atbildīgu ziņošanu par problēmām platformās. Uzticamā signalizētājā statusu var saņemt, piemēram, nevalstiskās organizācijas, kuru atbilstību DPA 22. panta kritērijiem ir pārbaudījis un atzinis digitālo pakalpojumu koordinators.

2024. gadā Koordinators nav saņēmis pieteikumus uzticama signalizētāja statusa piešķiršanai. Līdz ar to pašlaik Latvijā nav reģistrēts neviens atzīts uzticamais signalizētājs.



5

Pārbaudītie pētnieki (DPA 40. pants)

Pārbaudīti pētnieki ir zinātnieki vai citi pētījumu veicēji, kuriem DPA paredz īpašas tiesības piekļūt konkrētu platformu pakalpojumu sniedzēju datiem, lai veiktu pētījumus visas sabiedrības interesēs, tai skaitā, apzinātu un novērtētu platformu pakalpojumu vides sistēmiskos riskus, platformu pakalpojumu ietekmi uz politiskajiem, sociāli ekonomiskajiem procesiem un pakalpojumu lietotāju uzvedību. Lai iegūtu piekļuvi attiecīgiem datiem, konkrētās dalībvalsts digitālo pakalpojumu koordinators, kurā iedibināts ļoti lielas tiešsaistes platformas vai ļoti lielas tiešsaistes meklētājprogrammas nodrošinātājs, pēc pētnieka pieteikuma saņemšanas var piešķirt pētniekam šādu statusu, ja pētnieks ir pierādījis savu atbilstību DPA 40. pantā noteiktajiem nosacījumiem. Saskaņā ar DPA ļoti lielām tiešsaistes platformām un meklētājprogrammām ir pienākums nodrošināt piekļuvi datiem tiem pētniekiem, kuriem ir piešķirts pārbaudīta pētnieka statuss.

2024. gadā Koordinators nav saņēmis nevienu pieteikumu pārbaudīta pētnieka statusa piešķiršanai.



2024. gadā Koordinators izveidoja sadarbības sistēmu ar citām Latvijas administratīvajām iestādēm DPA īstenošanai. Sistēmas izveides ietvaros PTAC organizēja un sniedza individuālas prezentācijas **16** dažādām Latvijas administratīvajām iestādēm par DPA piemērošanu un interpretāciju. Atbilstoši PTAC iniciatīvai, 2024. gada 28. novembrī tika parakstīts iestāžu sadarbības memorands³, kuram pievienojās **12** iestādes.

Papildus šīm aktivitātēm, PTAC piedalījās Saeimas komisiju sēdēs, skaidrojot DPA nozīmi cīņā pret nelegālu tiešsaistes saturu un šī tiesību akta iespējām.

2024. gadā PTAC izstrādāja procesuālās kārtības pārbaudīta pētnieka, uzticamā signalizētāja statusa piešķiršanai, juridisko pārstāvju reģistrēšanai, ārpustiesas strīdu risināšanas iestāžu sertificēšanai un sūdzību izskatīšanai, tādējādi izveidojot šo digitālo pakalpojumu vides dalībnieku reģistrācijas sistēmu.

Lai stiprinātu izpratni par DPA prasībām un informētu uzņēmējus, 2024. gadā tika īstenoti divi pasākumi – 6. novembrī augstskolas “Turība” organizētajā konferencē “Tiesiskie aspekti biznesā: aktualitātes” sniegts referāts, savukārt 4. decembrī tika rīkots tiešsaistes seminārs uzņēmējiem. Tiešsaistes pasākuma ieraksts pieejams PTAC tīmekļvietnē⁴ un sociālās saziņas vidē.

³<https://www.ptac.gov.lv/lv/jaunums/parakstits-memorands-par-digitalo-pakalpojumu-akta-efektivu-istenosanu-latvija>

⁴<https://youtu.be/zvQ5FHKh8gg>

Dalība Digitālo pakalpojumu padomē un darba grupās

Eiropas Digitālo pakalpojumu padomes (turpmāk – Padome), kas izveidota saskaņā ar DPA 61. pantu, mērķis ir veicināt drošu, paredzamu un uzticamu tiešsaistes vidi, kas sekmē inovācijas, vienlaikus nodrošinot pamattiesību aizsardzību. Ar Padomes starpniecību Eiropas Komisija un digitālo pakalpojumu koordinatori darbojas kā vienota komanda, kam ir būtiska nozīme DPA konsekventas piemērošanas nodrošināšanā visā Eiropas Savienībā, sniedzot labumu Eiropas iedzīvotājiem, sabiedrībai un ekonomikai kopumā.

Padomē piedalās dalībvalstu digitālo pakalpojumu koordinatori un Eiropas Komisija pārstāvji, lai apspriestu aktuālākos DPA jautājumus un kolektīvi pieņemtu lēmumus par uzraudzības prioritātēm. 2024. gadā kopumā tika aizvadītas **12** sēdes⁵.

Padomes ietvaros ir izveidotas darba grupas par

- 1 horizontāliem un juridiskiem jautājumiem
- 2 sadarbības jautājumiem
- 3 satura moderācijas un piekļuves datu jautājumiem
- 4 informācijas telpas integritātes jautājumiem
- 5 patērētāju un tiešsaistes tirdzniecības vietu jautājumiem
- 6 nepilngadīgo aizsardzības jautājumiem
- 7 rīkojumu un ziņošanas par aizdomām par noziedzīgu nodarījumu jautājumiem
- 8 DPA IT informācijas koplietošanas sistēmas jautājumiem

2024. gadā Koordinators piedalījās visās Padomes sēdes, kā arī **31** tās darba grupas sēdē.

⁵ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-board> - European Board for Digital Services

Secinājumi

2024. gada 21. jūnijā stājās spēkā likums "Grozījumi Informācijas sabiedrības pakalpojumu likumā", ar kuru PTAC tika noteikts par Latvijas digitālo pakalpojumu koordinators, piešķirot tam DPA noteiktās pilnvaras un kompetenci⁶.

Saskaņā ar piešķirtajām pilnvarām 2024. gada jūlijā PTAC uzsāka intensīvu darbu pie DPA noteikto koordinators funkciju un uzdevumu izpildes.

Piedaloties Padomes sēdēs un darba grupās, Koordinators arī sadarbojās ar citu dalībvalstu digitālo pakalpojumu koordinatoriem un Eiropas Komisiju, lai pēc iespējas efektīvāk ieviest vienotus DPA piemērošanas principus.

Izstrādājot reģistrācijas sistēmu digitālo pakalpojumu vides dalībniekiem, piemēram, procedūru pārbaudītu pētnieku, uzticamo signalizētāju reģistrācijai, sūdzību izskatīšanai, un parakstot sadarbības memorandu ar **12** iestādēm, PTAC ir veicis priekšdarbus, lai nacionālā līmenī uzsāktu un veicinātu DPA īstenošanu.

2025. gadā PTAC turpinās Koordinators funkciju izpildi, kā galveno darbības prioritāti nosakot tiešsaistes tirdzniecības platformu uzraudzību. Šajā kontekstā tiks veicināta koordinēta sadarbība ar uzraudzības iestāžu pārstāvjiem, nodrošinot vienotu un starpdisciplināru pieeju.

Papildus tam, PTAC kā koordinators iesaistīsies 2025. gada 7. jūnijā gaidāmo pašvaldību vēlēšanu uzraudzībā. Šajā jomā tiks sekmēta ciešāka sadarbība starp tiešsaistes platformām, Latvijas uzraudzības iestādēm un Eiropas Savienības institūcijām, nolūkā sekmēt dezinformācijas ierobežošanu un sūdzību par nelegāla saturu izskatīšanu.

Vienlaikus 2025. gadā ir paredzēts optimizēt informācijas apriti saskaņā ar DPA 9. un 10. pantu, sadarbojoties ar rīkojumu izdevējierādēm un veicinot vienotas informācijas apmaiņas sistēmas izstrādi.

Pamatojoties uz 2024. gadā parakstīto sadarbības memorandu, PTAC mērķis ir izstrādāt un pilnveidot sadarbības instrumentus ar memoranda parakstītājām institūcijām, informēt sabiedrību par DPA regulējumu un tā iespējām.

⁶ [Digitālo pakalpojumu akta ieviešanai Latvijā valdība apstiprina grozījumus Informācijas sabiedrības pakalpojumu likumā](#)