

Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

PUBLISKAIS PĀRSKATS

2024



www.ptac.gov.lv

Ievads

Atskatoties uz 2024. gadu, tas ir bijis zīmīgs ar vairākiem notikumiem.

2024. gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC) īpaši strādājis, lai kļūtu vēl pieejamāks un noderīgāks patērētājiem un visai sabiedrībai, sniegtu atbalstu un informāciju, kas palīdzētu risināt dažādas situācijas un novērstu riskus patērētājiem iepērkoties. Esam pilnveidojuši zvanu centra darbu, kas patērētājiem ļauj pēc iespējas ātri un kvalitatīvi saņemt konsultāciju sev ērtā veidā.

Apzinoties to, ka tikpat svarīgi kā labi informēti patērētāji, mums ir svarīgi arī izglītoti un zinoši uzņēmēji, organizējam seminārus, vebinārus un diskusijas par dažādām tēmām: e-komerciju, nebanku patērētāju kreditēšanu, kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem, auto stāvvietu pakalpojumiem, dažādu preču (būvizmēģu, bīstamo iekārtu, elektropreču) drošumu un atbilstību. Mēs redzam rezultātus - daudzās jomās komersantu interese aug un situācija preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības jomā uzlabojas. Piemēram, par 8 % samazinājies nedrošo un neatbilstošo rotaļlietu īpatsvars, tiešsaistes veikalos samazinājušies neatbilstoši norādīta marķējuma gadījumi.

Rūpēs par to, lai tirgū un pie patērētājiem nonāk tikai **drošas un atbilstošas preces**, kā arī pieejami droši pakalpojumi, esam veikuši gandrīz 1500 pārbaudes. 2024.gada nogalē pirmo reizi pārbaudījām un testējām arī privāto sūtījumu pakās esošās preces, kas pasūtītas no trešo valstu platformām. Rezultāti uzrādīja augstus riskus patērētājiem.

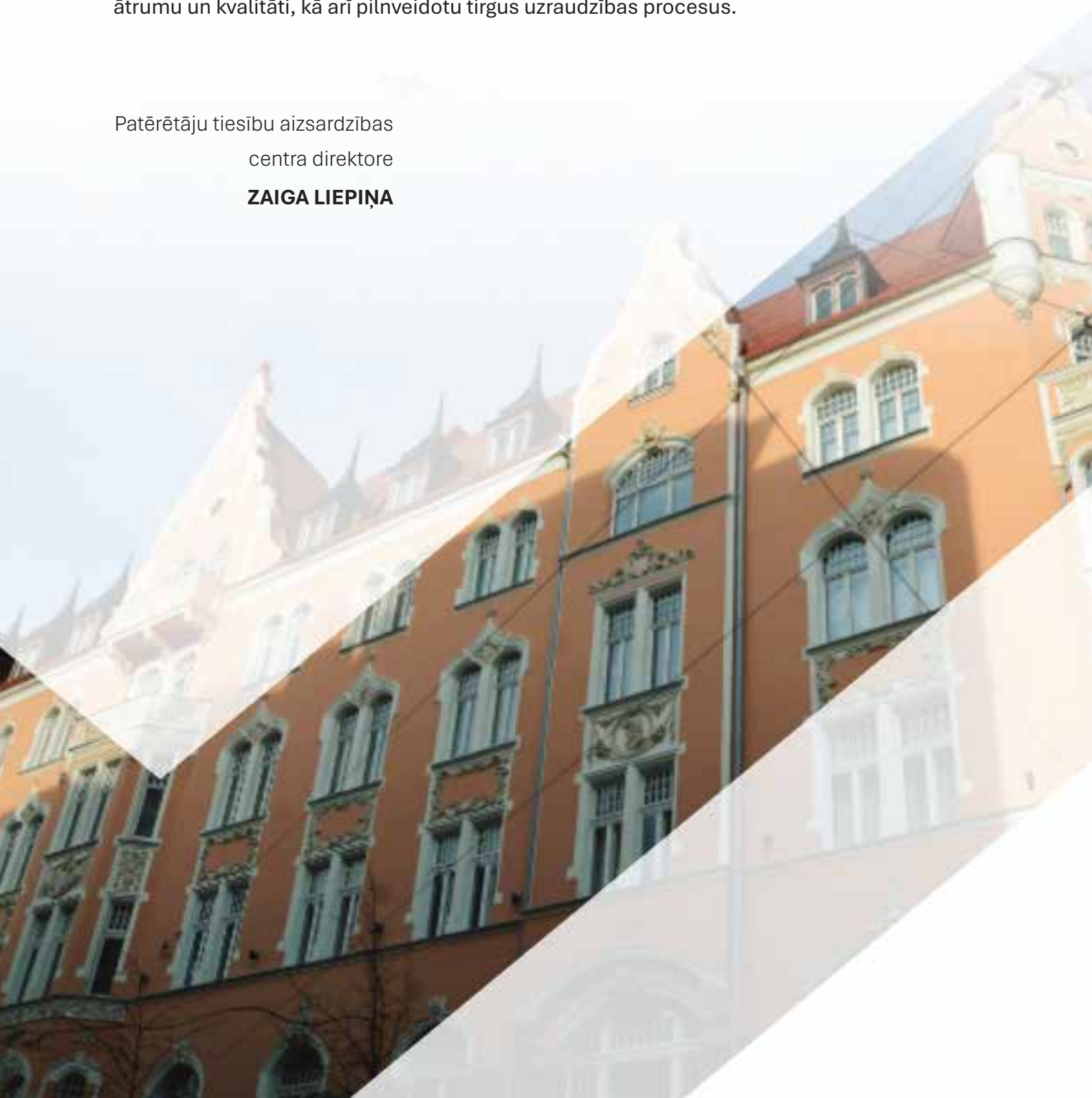
Ņemot vērā digitālās vides izaicinājumus 2024. gada februārī Eiropas Savienībā stājās spēkā Digitālo pakalpojumu akts (DPA), PTAC kļūstot par **Digitālo pakalpojumu koordinatoru Latvijā**. Lai efektīvi veiktu šīs funkcijas un padarītu digitālo vidi drošāku un uzticamāku, ir izveidota struktūrvienība ar augsta līmeņa profesionāļiem, tajā skaitā stiprināta elektroniskās izmeklēšanas laboratorijas kapacitāte, kā arī izstrādātas uzraudzības metodoloģijas.

Rūpējoties par maksātnespējīgā tūrisma operatora dēļ Spānijā un Francijā iestrēgušajiem gandrīz 150 bērniem, PTAC pirmo reizi veica tūristu repatriāciju. Operatīvs komandas darbs nodrošināja, ka bērni drīz vien nokļuva atpakaļ Latvijā.

Lai patērētāji nenonāktu parādu atmaksas grūtībās, finanšu pakalpojumu uzraudzības jomā, PTAC īpašu uzmanību pievērta, cik rūpīgi nebanku kredīdevēji izvērtē patērētāju maksāspēju - šajā jomā tika konstatēta negodīga komercprakse vairāku kredītētāju darbībās.

Lai pielāgotos strauji mainīgajai videi, augošajiem digitālajiem tirgiem, un proaktīvi prognozētu dažādu preču un pakalpojumu jomu attīstību, PTAC darbā izmanto dažādas inovatīvas pieejas. 2024. gadā PTAC uzsākta mākslīgā intelekta risinājumu izmantošanu, lai veiktu efektīvāku tiešsaistes vides uzraudzību, uzlabotu patērētāju sūdzību apstrādes ātrumu un kvalitāti, kā arī pilnveidotu tirgus uzraudzības procesus.

Patērētāju tiesību aizsardzības
centra direktore
ZAIGA LIEPIŅA



SATURS

◆	Pamatinformācija	5
◆	Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti	9
◆	Patērētāju tiesību uzraudzība	15
◆	Finanšu pakalpojumu uzraudzība	18
◆	E-komercijas un tiešsaistes platformu uzraudzība	24
◆	Palīdzība patērētājiem un strīdu risināšana	27
◆	Pārrobežu strīdi (Eiropas Patērētāju informēšanas centrs)	31
◆	Tirgus uzraudzības pārbaudes	34
◆	Sabiedrības informēšana	48
◆	Patērētāju tiesību aizsardzības centra prioritātes 2024. gadā	52



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

PAMATINFORMĀCIJA

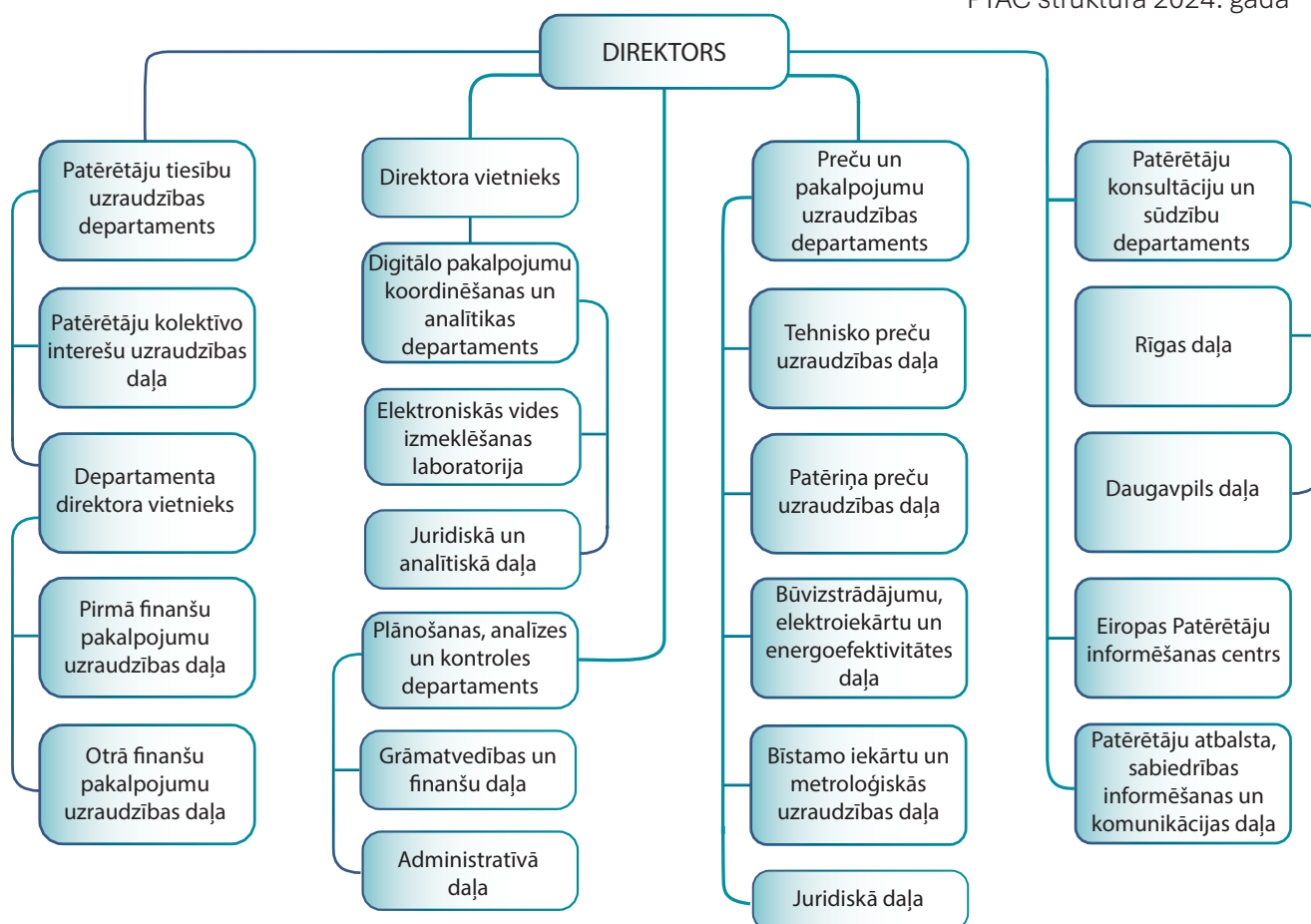
Iestādes juridiskais statuss

PTAC ir tiešās pārvaldes iestāde, kas darbojas **Ekonomikas ministrijas padotībā**, un šī padotība tiek realizēta pārraudzības formā.

PTAC darbības mērķis ir nodrošināt efektīvas patērētāju tiesību un interešu aizsardzību, veikt tirgus uzraudzību, kā arī uzraudzīt bīstamo iekārtu un reglamentēto metroloģiju.

PTAC centrālais birojs atrodas Rīgā, Brīvības ielā 55. **Reģionālā pārvalde** Daugavpilī, Rīgas ielā 54, nodrošina zvanu centra funkcijas.

PTAC struktūra 2024. gadā



Iestādes misija un darbības jomas

PTAC misija ir nodrošināt patērētāju tiesību un interešu aizsardzību, kā arī veicināt labvēlīgu uzņēmējdarbības vidi un godīgu konkurenci. Lai efektīvi pildītu uzticētās funkcijas, PTAC ir vairāki darbības virzieni:

-  Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība;
-  Tūrisma pakalpojumu sniedzēju licencēšana, reģistrēšana un uzraudzība;
-  Nebanku kredītu devēju un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības licencēšana un uzraudzība;
-  Kredītu starpnieku un kredītu starpnieku pārstāvju reģistrēšanu un uzraudzība;
-  Noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas novēršanas un terorisma finansēšanas apkarošanas regulējuma uzraudzība;
-  E-komercijas un tiešsaistes platformu uzraudzība, kā arī digitālo pakalpojumu koordinators pienākumu veikšana;
-  Patērētāju sūdzību izskatīšana un konsultēšana, kā arī Eiropas Patērētāju informēšanas centra (ECC Latvija) darbības nodrošināšana;
-  Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība;
-  Bīstamo iekārtu tehniskā uzraudzība;
-  Metroloģiskā uzraudzība;
-  Patērētāju un komersantu informēšana un izglītošana.

2024. gada darbības virzieni un prioritātes

2024. gada prioritātes bija vērstas uz vairāku būtisku iniciatīvu īstenošanu, aptverot iekšējo informācijas sistēmu attīstīšanu, patērētāju tiesību aizsardzību tiešsaistē un uzraudzību dažādās jomās:

Digitālo pakalpojumu uzraudzība:



PTAC uzsāka pildīt digitālo pakalpojumu koordinators funkcijas. Tas ietvēra sūdzību izskatīšanas sistēmas izveidi, kā arī trešo valstu pakalpojuma sniedzēju kontaktpunktu, uzticamo signalizētāju un pārbaudīto pētnieku reģistru izveidi.

Sabiedrībai aktuālo problēmu uzraudzība:



Pārskata periodā sabiedrībai īpaši aktuālas tika identificētas šāds jomas un tajās veiktas pastiprinātas uzraudzības aktivitātes: smēķēšanas produktu, alkoholisko dzērienu un uztura bagātinātāju reklāmas; cenu norādīšana tiešsaistes vidē, īpaši saistībā ar medicīnas pakalpojumiem; zaļo paziņojumu, ekodizaina un energoefektivitātes prasību ievērošana; tūrisma pakalpojumu sniedzēju uzticama darbība; patērētāju kreditēšana un patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība.

Komersantu un sabiedrības izglītošana:



PTAC izstrādāja un izplatīja vadlīnijas, informatīvos materiālus, organizēja seminārus un vebinārus par tādām tēmām kā autostāvvietas, cenu norādīšana un Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas (NILLTPFN) prasības. Komersanti tika informēti par svarīgiem aspektiem saistībā ar Digitālo pakalpojumu aktu un piekļūstamības prasības precēm un pakalpojumiem, kas nodrošināmas no 2025. gada jūnija.

Preču un pakalpojumu drošuma uzraudzība:



Tika nodrošināta preču un pakalpojumu uzraudzība, īpaši koncentrējoties uz šādām prioritātēm:

- Bērniem drošas preces (piemēram, pirkstiņkrāsas, plastilīni, flomāsteri, slaimi, bērnu stumjamie grabuļi un rotaļlietas, to mehāniskā stiprība, rati, mēbeles/saliekamie krēsli);
- Āra un iekštelpu rotaļlaukumi;
- Būvizrādājumi gan tirgū, gan būvlaukumos, kas saistīti ar ēkas stiprību, stabilitāti un energoefektivitāti, veicot preču testēšanu;
- Energomarķējuma un ekodizaina prasības;
- Elektropreču tirgus uzraudzība un paraugu testēšana;
- Radio iekārtu uzraudzība;
- Riteņu transporta līdzekļi un mikromobilitātes rīki.
- Radio iekārtas, mašīniekārtas;
- Transportējamās spiedieniekārtas

Bīstamo iekārtu un metroloģiskā uzraudzība:



Uzraudzība veikta šādās jomās:

- Bīstamās iekārtas, kurām nebija veiktas regulāras tehniskās pārbaudes, prioritāri lifti, vertikālās cēlējplatformas, kravas celtni;

- Eskalatori un konveijeri;
- Ugunsdzēsēju lifti un transportējamo spiedieniekārtu lietošana;
- Rūpniecisko avāriju novēršana;
- Metroloģijas uzraudzība, piemēram, ūdens patēriņa skaitītāju un degvielas uzpildes staciju pārbaudes.

Iestādes informācijas sistēmu attīstība:



Tika veikta pamatsistēmas testēšana un ieviešana, nodrošinot nepieciešamās integrācijas, lai uzsāktu lietošanu no 2024. gada. Vienlaikus tika sagatavoti priekšlikumi grozījumiem normatīvos aktos, lai ieviestu jaunu Bīstamo iekārtu reģistru.

Inovāciju ieviešana iestādē

2024. gadā PTAC jau aktīvāk iesaistījās inovāciju identificēšanā un ieviešanā iestādē. Tika izveidota PTAC Inovāciju darba grupa, kurā brīvprātīgi piedalās pārstāvji no katras PTAC struktūrvienības un ir inovāciju vēstneši iestādē. PTAC ar inovāciju idejām piedalījās Latvijas Universitātes un Rīgas Tehniskās Universitātes organizētajos studentu hakatonos, tādējādi paplašinot iestādes iespējas pielietot digitālus risinājumus darbības efektīvizēšanai konsultāciju apstrādei un komersantu izglītošanai.

PTAC izstrādāja pirmo mākslīgā intelekta risinājumu konsultāciju apstrādei, kas spēj klasificēt saņemtos pieprasījumus un ģenerēt atbildes par noteiktām tēmām. Šo risinājumu ir plānots paplašināt uz papildus tematiem 2025. gadā un izvērtēt iespējas integrēt esošajā informācijas sistēmā.



PTAC piedalījās Valsts kancelejas Inovāciju laboratorijas organizētajā konkursā par iespēju piedalīties inovāciju sprintā ar ideju par komersantu izglītošanas portāla izveidi. Lai arī konkursā PTAC izvirzītā ideja netika atbalstīta, vērtēšanas komisija sniedza pozitīvu atgriezenisko saiti par šāda informācijas resursa izveidošanu.

2024. gadā tika noorganizēts pirmais inovāciju sprints tirgus uzraudzības pieejas pārskatīšanai no šauri

specializētas, kas balstās uz konkrētu precī vai noteikumiem, uz universālu, kas vērtē uzņēmumu, iekšējo kontroles sistēmu. Sistemātiski pielietojot sprinta metodi, divas PTAC komandas trīs dienu laikā izstrādāja konkrētus inovatīvus risinājumus, no kuriem viens bija vērsts uz komersantu izglītošanu, apmācībām, lai tie spētu patstāvīgi izprast un izpildīt uz tiem attiecināmās prasības.

Otrs risinājums bija vērsts uz iekšējo zināšanu bāzes pilnveidošanu - ceļa kartes izstrādi PTAC pārbaužu veicējiem, tādējādi sakārtojot un vienkāršojot pārbaužu metožu pielietošanu un pārbaužu efektivitāti.



2024. gada nogalē ar vienu no izstrādātajām idejām - par komersantu izglītošanas portāla izveidi - PTAC pieteicās Valsts administrācijas skolas Digitālās akadēmijas projektam Digitālo pārmaiņu vadība un uzsāka priekšlikuma detalizētu izstrādi, kas turpinājās 2025. gadā.

Lai veicinātu darbinieku iesaisti un izpratni par inovācijām un to nozīmi iestādes attīstībā, tika noorganizētas divu dienu mācības visiem PTAC darbiniekiem un padziļinātās vienas dienas mācības Inovācijas darba grupas dalībniekiem un PTAC vadītājiem.

Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti



Valsts budžeta finansējums un tā izlietojums

Plānoto PTAC funkciju izpildei 2024. gadā tika saņemts Valsts budžeta finansējums **5 200 688** euro šādās **budžeta programmās**:

26.01. “Godīgas konkurences nodrošināšana, iekšējā tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība”

4 875 849 euro, t.sk. faktiskā vispārējo ieņēmumu dotācija **4 869 364** euro un maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi **6 485** euro;

67.06. "Eiropas kopienas iniciatīvas projektu un pasākumu īstenošana"

faktiskā vispārējo ieņēmumu dotācija **222 797** euro;

97.00. "Nozaru vadība un politikas plānošana"

faktiskā vispārējo ieņēmumu dotācija **20 794** euro;

99.00. "Līdzekļu neparedzētiem gadījumiem izlietojums"

faktiskā vispārējo ieņēmumu dotācija **81 248** euro.

Finansējuma izlietojums

Nr.p.k.	Finansiālie rādītāji	2023. gada faktiskā izpilde (EUR)	2024. gadā		
			Apstiprināts likumā (EUR)	Likumā ar izmaiņām (EUR)	Faktiskā izpilde (EUR)
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	4 429 737	5 505 327	5 660 069	5 200 688
1.1	dotācijas	4 361 414	5 505 327	5 653 584	5 194 203
1.2	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	68 323	-	6 485	6 485
1.3	ārvalstu finanšu palīdzība	-	-	-	-
1.4	ziedojumi un dāvinājumi	-	-	-	-
1.5	Uzturēšanas izdevumu transferti	-	-	-	-
2.	Izdevumi (kopā)	4 444 412	5 505 327	5 664 886	5 205 505
2.1	uzturēšanas izdevumi (kopā)	4 012 078	5 396 477	5 211 403	4 772 380
2.1.1	kārtējie izdevumi	4 012 078	5 396 477	5 211 403	4 772 380
2.1.2	procentu izdevumi	-	-	-	-
2.1.3	subsīdijas, dotācijas un sociālie pabalsti	-	-	-	-
2.1.4	Kārtējie maksājumi Eiropas Kopienas budžetā un starptautiskā sadarbība	-	-	-	-
2.1.5	uzturēšanas izdevumu transferti	-	-	-	-
2.2	izdevumi kapitālieguldījumiem	432 334	108 850	108 850	433 125

2024. gadā tika īstenoti šādi prioritārie pasākumi, kas bija būtiski gan iestādes attīstībai, gan sabiedrības interešu aizsardzībai:

- 1 PTAC darbības procesu un sniegto pakalpojumu digitalizācija** – šim mērķim tika piešķirts finansējums 159 374 euro apmērā, un visa šī summa tika pilnībā apgūta. Lielākā daļa līdzekļu –125 000 euro – tika novirzīta informācijas sistēmas izstrādei, kas ir būtisks solis efektīvākas un mūsdienīgākas iestādes darbības nodrošināšanai. Papildu tam informācijas sistēmas izstrādei tika piešķirta arī apropriācijas rezerve 71 171 euro apmērā, un arī šie līdzekļi tika pilnībā izmantoti.
- 2 Valsts pārvaldes kapacitātes stiprināšana, nodrošinot stratēģiski svarīgo amata grupu atlīdzību** – 2024. gadā PTAC tika piešķirts papildu finansējums 36 659 euro apmērā. Šis finansējums tika pilnībā izmantots un sekmēja profesionālu un motivētu speciālistu piesaisti un noturēšanu iestādē.
- 3 Finansējums Patērētāju tiesību aizsardzības centram regulu prasību izpildei** – šim nolūkam tika piešķirti 1 156 736 euro, no kuriem 2024. gadā tika apgūti 863 985 euro. No šīs summas 83 731 euro tika izmantoti informācijas sistēmas izstrādei.
- 4 Valsts tiešās pārvaldes iestādēs nodarbināto atalgojuma palielināšana** – 2024. gadā tika piešķirts 10 012 euro. Piešķirtie līdzekļi tika pilnībā izmantoti, nodrošinot darbiniekiem konkurētspējīgāku atalgojumu.

REZULTATĪVO RĀDĪTĀJU IZPILDES ANALĪZE UN VALSTS BUDŽETA LĪDZEKĻU IZLIETOJUMA EFEKTIVITĀTES IZVĒRTĒJUMS

Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2024. gadā plānotais	2024. gada izpilde
1. Veiktas tirgus uzraudzības, metroloģiskās uzraudzības un bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudes, t.sk.:	1 280	1450
veiktas tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas vietu pārbaudes	1 075	1203
veikta fasēto preču kontrole uzņēmumos mērīšanas līdzekļu pārbaudes	120	131
veiktas bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudes	85	116
2. Veikta prioritāro jomu drošuma un atbilstības novērtēšanas projektu preču testēšana (ekspertīžu skaits)	200	261
3. Labprātīgi veikto korektīvo darbību īpatsvars tirgus uzraudzības jomā, %	95	100
4. Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (skaits)	3 000	3 974
5. Sniegtas konsultācijas patērētājiem un komersantiem (skaits)	35 100	27 472
6. Patērētāju un komersantu strīdu alternatīva risināšana (lēmumu skaits)	150	189

Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2024. gadā plānotais	2024. gada izpilde
7. Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomās (lietu skaits)	215	218
8. Labprātīgo darbību īpatsvars patērētāju tiesību aizsardzības jomā, %	85	88
9. Labprātīga pārkāpumu novēršana bez lietas uzsākšanas patērētāju tiesību aizsardzības jomā, %	50	46
10. Izsniegtas licences tūrisma pakalpojumu sniedzējiem	300	408
11. Veiktas licencēto tūrisma pakalpojumu sniedzēju licences prasību ievērošanas pārbaudes	50	162
12. Nebanku kredīta devēju/ ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība	59	57
13. Kredīta starpnieku un kredīta starpnieku pārstāvju, kuri piedāvā patērētājam kredītu, kura atmaksa nodrošināta ar nekustamā īpašuma hipotēku vai kura mērķis ir iegūt vai saglabāt tiesības uz nekustamo īpašumu reģistrēšana un uzraudzība	8	14
15. Sniegtas konsultācijas patērētāju pārrobežu sūdzību risināšanā	550	1233
16. Izskatītas patērētāju pārrobežu sūdzības	240	756
18. Informatīvi pasākumi uzņēmējiem un patērētājiem (semināri, konferences), kā arī pētījumi	3	5
20. Izveidota un darbojas finansējuma piešķiršanas shēma biedrībām patērētāju kolektīvo prasību virzīšanai (skaits)	1	1
21. Veikta kvalificēto institūciju apmācība	1	1
24. Subjektu ziņošanas intensitātes pieaugums par NILLTPF aizdomīgiem darījumiem gadā, %	20	33.61

Ārējais novērtējums

PTAC kvalitātes pārvaldības sistēma kopš 2005. gada ir sertificēta atbilstoši starptautiskajam standartam ISO 9001: **“Kvalitātes pārvaldības sistēmas. Prasības”**.

2024. gada PTAC veiksmīgi notika kvalitātes pārvaldības sistēmas resertifikācijas audits, ko veica SIA Bureau Veritas Latvia. Audita rezultātā tiks saņemts apliecinājums, ka PTAC kvalitātes pārvaldības sistēma atbilst ISO 9001:2015 standarta prasībām un tiek nodrošināta tās nepārtraukta ieviešana un uzturēšana. Auditā tika sniegti ieteikumi kvalitātes pārvaldības sistēmas uzlabošanai, galvenokārt saistībā ar atsevišķu dokumentu iekļaušanu kvalitātes pārvaldības sistēmā, kas sekmēs tās vēl lielāku efektivitāti un pārskatāmību.

2024. gadā PTAC veica arī uzraugāmo subjektu un sadarbības partneru – valsts iestāžu un asociāciju – apmierinātības analīzi attiecībā uz PTAC darbu un iespējām uzlabot sadarbību.

Salīdzinot ar 2023. gada novērtējumu, 2024. gadā sadarbības partneru **novērtējums ir uzlabojies**. Īpaši atzinīgi tika novērtēta PTAC komunikācija un sniegtais atbalsts, izceļot labu, pozitīvu saskarsmes kultūru, kā arī vieglu, ātru un operatīvu saziņu.

Tāpat tika uzsvērt darbinieku profesionālā attieksme un PTAC pieejas uzlabošanās, vairāk fokusējoties uz konsultēšanu un skaidrošanu, nevis tikai uz komersantu sodīšanu.

Vienlaikus sadarbības partneri norādīja uz dažiem iespējamiem uzlabojumiem, piemēram, sūdzību izskatīšanas procesa paātrināšanu, vienotas normatīvo aktu interpretācijas nodrošināšanu, kas veicinātu vēl efektīvāku un vienkāršāku sadarbību.

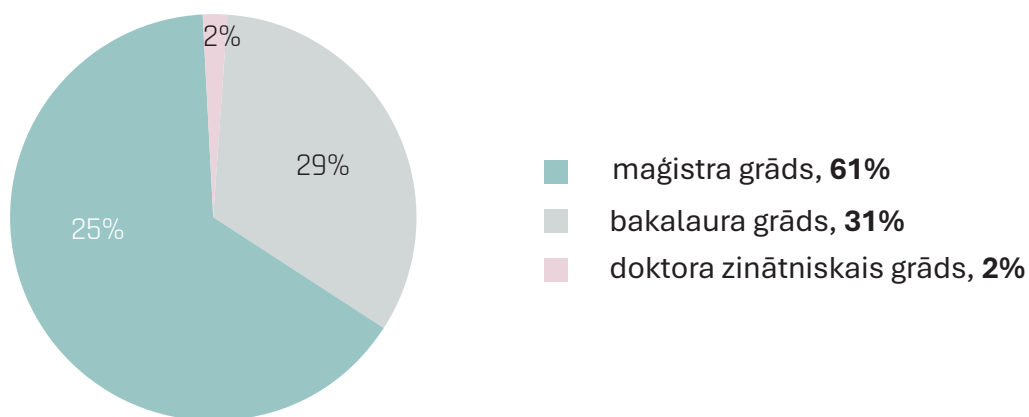
Personāls

PTAC izvirzīto mērķu un uzdevumu veiksmīgā izpildē būtiska loma ir iestādes darbiniekiem. 2024. gadā darba tiesiskās vai valsts civildienesta attiecībās bija nodarbināti **108¹** nodarbinātie.

¹ Dati uz 31.12.2024. (tiek iekļautas pilnās un nepilnās amata slodzes)

94% nodarbinātie ir ar augstāko izglītību (**2%** doktora zinātniskais grāds, **61%** maģistra grāds, **31%** bakalaura grāds), bet **6%** cita līmeņa izglītība.

Nodarbināto ar augstāko izglītību sadalījums (%)



Sieviešu īpatsvars PTAC sastāvā bija **79%**, bet vīriešu – **21%**. Vidējais darbinieku vecums 2024. gadā sasniedza **44** gadus, lielākā daļa darbinieku bija vecuma grupā no **30** līdz **49** gadiem.

Darbinieku profesionālā izaugsme ir viens no PTAC attīstības stūrakmeņiem, kas ļauj uzlabot gan atbalstu patērētājiem, gan strādāt ar inovatīvākām un efektīvāk metodēm dažādās tirgus uzraudzības jomās.

2024. gadā īpaša uzmanība tika pievērsta tam, lai ikviens darbinieks regulāri papildinātu zināšanas un attīstītu kompetences, piedaloties dažādosursos, semināros un apmācību programmās.

Šāda pieeja ne tikai veicina individuālo izaugsmi, bet arī stiprina komandas kopējo jaudu.

Apmācībās īpaša uzmanība tika pievērsta tēmām, kas būtiski ietekmē gan profesionālo izaugsmi, gan darba efektivitāti dažādās jomās, piemēram, mākslīgā intelekta un digitālajiem rīkiem, digitālajam mārketingam, konfliktu vadībai un mediācijai, efektīvai klientu apkalpošanai pa telefonu un komunikācijai komandas darbā. Vērtīgas bija arī apmācības par pakalpojumu sniegšanu cilvēkiem ar invaliditāti un vienkāršās valodas lietošanu, ko nodrošināja Invalīdu un viņu draugu apvienība "Apeirons". Šīs mācības īpaši noderēja PTAC nodarbinātajiem, kuri ikdienā nodrošina klientu apkalpošanu un, kur nepieciešams nodrošināt iekļaujošu un saprotamu komunikāciju ikvienam klientam.

Vienlaikus PTAC turpina veidot pozitīvu un atbalstošu darba vidi, stiprināt kolektīva vienotību un saliedētību.

PĀRSKATS PAR GALVENAJĀM AKTIVITĀTĒM, PROJEKTIEM UN DARBĪBAS JOMĀM



Patērētāju tiesību uzraudzība

2024. gadā PTAC tika uzsāktas kopumā **403** lietas, no kurām **218** bija administratīvās lietas, bet **185** – preventīvās uzraudzības lietas.

Administratīvo lietu ietvaros konstatēti šādi pārkāpumi:

147	maldinoša komercprakse
22	profesionālai rūpībai neatbilstoša un patērētāju lēmumu negatīvi ietekmējoša komercprakse
3	netaisnīgi un nevienlīdzīgi līguma noteikumi
1	informācijas nenorādīšana līgumā/pirmslīguma informācijas nesniegšana
3	citi pārkāpumi

Visvairāk lietu uzsākts saistībā ar:

130	tūrisma pakalpojumu jomā par komplekso tūrisma pakalpojumu regulējumu
30	patēriņa kredītiem
14	parādu piedziņu
11	transportlīdzekļu īri
11	tiešsaistes pakalpojumiem
9	pakalpojumiem
6	hipotekāriem kredītiem
4	precēm
3	pārtikas precēm

137 lietās izteikti ierosinājumi par labprātīgu pārkāpumu novēršanu. **71** lietās veiktas labprātīgas darbības pārkāpuma novēršanai. **3** lietās izteikta rakstveida apņemšanās labprātīgi novērst pārkāpumu.

Pieņemti **17** lēmumi:

- | | |
|---|--|
| 7 | uzlikts pienākums izbeigt pārkāpumu |
| 7 | piemērota soda nauda par kopējo summu – 138 823,84 EUR |
| 7 | par piekļuves ierobežošanu tiešsaistes saskarnei |
| 5 | pieņemti NILLTPFN un Sankciju pārkāpumu jomā, kuros piemērota soda nauda par kopējo summu - 17 000,00 EUR |
| 4 | par aizliegtas reklāmas izplatīšanu/ paredzamas negodīgas komercprakses aizliegšanu |

Būtiskākie lēmumi

Lēmums patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībā pret SIA "PRO EVENT"

PTAC 2024. gada 21. novembrī pieņēma lēmumu patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā, uzliekot **SIA "PRO EVENT"** pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi. Šīs komercprakses ietvaros patērētājiem netika atmaksāta nauda par iegādātajām biļetēm uz SIA "PRO EVENT" organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem. Papildus komersantam **piemērota soda naudu 2 200 euro apmērā**.

SIA "PRO EVENT" kopš 2020. gada vairākkārt pārcēla Covid-19 ierobežojumu un arī Krievijas iebrukuma Ukrainā dēļ ietekmētos pasākumus. Pēcāk daļa pasākumu tika atcelti, tomēr nauda par biļetēm uz pasākumiem patērētājiem netika atgriezta.

PTAC rīcībā esošā informācija liecina, ka kopumā tika pārdotas **800** biļetes par kopējo summu **31 599,20** euro. Šī komercprakse tika atzīta par profesionālajai rūpībai neatbilstošu.

Lēmumi par negodīgu komercpraksi elektronisko cigarešu jomā

Lai aizsargātu patērētāju, īpaši jauniešu, veselību no elektronisko cigarešu kaitīgās ietekmes, PTAC 2024. gada 28. jūnijā pieņēma lēmumus pret **SIA „COSS”** un **SIA „Nord Snus”**, konstatējot negodīgo komercpraksi. Abiem uzņēmumiem **piemērota soda nauda 50 000 euro apmērā**, kā arī uzlikts tiesiskais pienākums nekavējoties izbeigt lēmumos konstatēto negodīgo komercpraksi.

Lietā tika atklāts, ka komersanti snieguši un izplatījuši aizliegtās reklāmas elektroniskajām cigaretēm, to uzpildes flakoniem un tabakas aizstājējproduktiem (nikotīna spilventiņiem) interneta vidē, sociālajos medijos (Instagram, TikTok, Facebook) un mazumtirdzniecības vietās. Reklāmās tika maldinoši apgalvots, ka elektroniskās cigaretes ir mazāk kaitīgas nekā tradicionālie smēķēšanas produkti.



Lēmums pret SIA „EuroFitoFarm” par maldinošu reklāmu uztura bagātinātājiem

Novēršot vecāka gadagājuma un patērētāju ar veselības problēmām maldināšanu, PTAC 2024. gada 28. novembrī PTAC pieņēma lēmumu patērētāju kolektīvo interešu lietā pret **SIA „EuroFitoFarm”**, kā rezultātā uzņēmums izbeidzis negodīgo komercpraksi.

Komersants organizēja klātienē konsultācijas un izpārdošanas par reklāmas avīzē „Veselība un daba” piedāvātajiem Igaunijas zīmola Wellmed Club uztura bagātinātājiem. Patērētājiem tika piedāvāti uztura bagātinātāji ar maldinošām ārstnieciskām īpašībām. Šī prakse maldināja vecāka gadagājuma cilvēkus un patērētājus ar veselības problēmām.

Īstermiņa (koplietošanas) transportlīdzekļu nomas pakalpojumu uzraudzība



Nemot vērā pieaugošo interesi par īstermiņa (koplietošanas) transportlīdzekļu izmantošanu un nomas pakalpojumiem, PTAC 2024. gadā veica plašu **īstermiņa (koplietošanas) transportlīdzekļu nomas pakalpojumu izpēti**. Tika aptaujāti gan patērētāji, gan īstermiņa (koplietošanas) transportlīdzekļu nomas pakalpojuma sniedzēji par būtiskākajām problēmām nozarē, kā arī izvērtētas 10 pakalpojumu sniedzēju mājaslapas, lietotnes un līguma noteikumi. Balstoties uz izpētes rezultātiem, PTAC sagatavoja ieteikumus īstermiņa (koplietošanas) transportlīdzekļu nomas pakalpojumu sniegšanā, kas nodrošina vienlīdzīgus un godīgus konkurences apstākļus pakalpojumu sniedzējiem, vienlaikus garantējot augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni. Patērētājiem tika izstrādāts informatīvais materiāls, kas palīdz labāk izprast pakalpojumu un saņemt skaidru informāciju.

Finanšu pakalpojumu uzraudzība

PTAC veic visu finanšu pakalpojumu sniedzēju darbības atbilstības uzraudzību un kontroli pār normatīvo aktu ievērošanu patērētāju tiesību aizsardzības nozarē.

PTAC uzrauga:

- Kredītiestādes;
- Patērētāju kredītētājus (patēriņa, līzinga, lombardu u.c.);
- Nelicencētos patērētāju kredītētājus (izņēmumi no licencēšanas);

- Maksājumu pakalpojumu sniedzējus;
- Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējus;
- Apdrošinātājus;
- Apdrošināšanas, kreditēšanas u.c. finanšu pakalpojumu starpniekus;
- Virtuālo valūtu, ieguldījumu brokeru sabiedrību, krājaizdevumu sabiedrību un visus citus finanšu pakalpojumu sniedzējus.
- Veic Noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas, terorisma un proliferācijas novēršanas un sankciju ievērošanas uzraudzību patērētāju kreditēšanas un ārpustiesas parādu atgūšanas jomā.

Licencētie finanšu pakalpojumu sniedzēji

37	patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēji
19	parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēji
25	hipotekāro kredītu starpnieki, t.sk. no EEZ (15 LV un 10 EEZ)

Uzraudzības ietvaros PTAC ierosināja **45** preventīvās uzraudzības lietas un **15** administratīvās lietas.

Lai izvērtētu patērētāju izmantoto kredītiestāžu pakalpojumu izmaksas Latvijā, 2024. gada janvārī – februārī tika veikta četru lielāko kredītiestāžu piedāvāto un biežāk patērētāju izmantoto ikdienas pakalpojumu cenu salīdzināšana visās trijās Baltijas valstīs.

Galvenie secinājumi par kredītiestādēm:

- 1 Visās trīs Baltijas valstīs ir būtiski ierobežoti klātienes pakalpojumi, kas mazina banku pakalpojumu pieejamību klātienē.
- 2 Atsevišķos gadījumos klātienes pakalpojumi netiek piedāvāti vispār.
- 3 Vairākos gadījumos noteikta klātienes pakalpojumu komisijas maksa, kas patērētājam nav ekonomiski pamatota.

Samazinot birokrātisko slogu uzņēmējiem, 2024.gadā tika atcelta prasība parādu ārpustiesas pakalpojuma sniedzējiem veikt licences pārreģistrāciju reizi 3 gados un turpmāk licence tiks izsniegta uz nenoteiktu laiku.

PTAC 2024. gada 28. novembrī pieņēma lēmumu par SIA **“Maksātnespēja JBMNJ”** negodīgu komercpraksi, netaisnīgiem līguma noteikumiem un piemēroja sodu **14173,84 EUR** apmērā. Sabiedrība, izmantojot sociālos medijus un plašsaziņas līdzekļus:

- aicināja finansiālās grūtībās nonākušus patērētājus noslēgt juridisku pakalpojumu līgumu par fiziskas personas maksātnespējas procesa ierosināšanu;
- reklāmās radīja maldīgu priekšstatu, ka, noslēdzot pakalpojuma līgumu, personai veiksmīgi tiks pasludināts maksātnespējas process, kaut faktiski tas netika nodrošināts.

Pēc līguma noslēgšanas Sabiedrība mudināja klientus:

- nesazināties ar kreditoriem un parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem;
- pārtraukt maksājumus par parādsaistībām pret kreditoriem un/vai parādu ārpustiesas pakalpojumu sniedzējiem; veikt maksājumus Sabiedrībai.

Sabiedrība noklusēja par ierobežojumiem Maksātnespējas likumā un radīja nepatiesu priekšstatu par iespējām veiksmīgi pabeigt maksātnespējas procesu. Daļa līguma punktu bija neskaidri un/vai netaisnīgi, kā arī ierobežoja klientu tiesības, piemēram, noteica soda naudu par neslavas celšanu, kas uzskatāma par negodīgu komercpraksi.

Sadarbībā ar Maksātnespējas kontroles dienestu tika sagatavots informatīvs materiāls patērētājiem par to, kam ir jāpievērš uzmanība, ja patērētāji ir nolēmuši izmantot šādu pakalpojumu.



Saistībā ar augusta vētru un pieteiktajiem apdrošināšanas gadījumiem, PTAC sniedza konsultācijas patērētājiem, skaidrojot apdrošināšanas līgumu noteikumus gadījumos, kad stihijā bija cietis īpašums. PTAC aktīvi iesaistījās dažādos pasākumos, paužot viedokli saprotamākai apdrošināšanas noteikumu izstrādei.

Lai patērētājiem būtu skaidrāki apdrošināšanas pakalpojumu noteikumi, slēdzot līgumus, PTAC iesaistījās Apdrošināšanas asociācijas apdrošināšanas pakalpojumu ceļa karšu izstrādē.

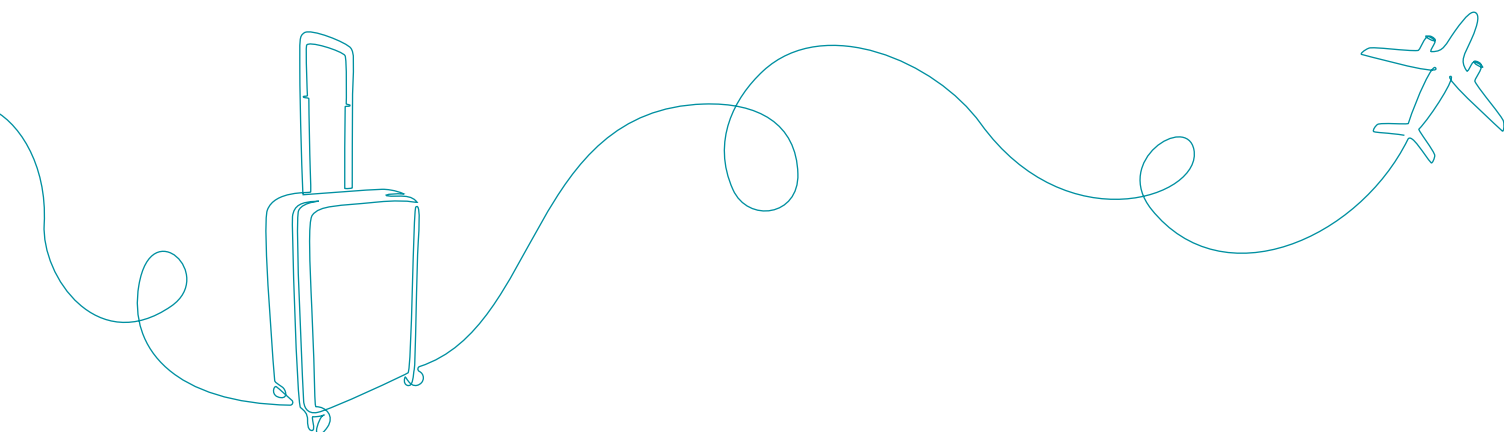


Tūrisma pakalpojumu uzraudzība

2024. gada beigās PTAC uzraudzībā kopumā bija **408 licencēti/reģistrēti tūrisma pakalpojumu sniedzēji**:

274	tūrisma aģents
77	tūrisma aģents, tūrisma operators
52	tūrisma operators
2	tūrisma aģents, saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzējs
2	tūrisma aģents, tūrisma operators, saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzējs
1	tūrisma operators, saistītu tūrisma pakalpojumu

2024. gadā tika veiktas **162** tūrisma pakalpojumu sniedzēju licences prasību ievērošanas pārbaudes. Tajās tiek pārbaudīta gan licencēto/reģistrēto tūrisma pakalpojumu sniedzēju darbība (galvenokārt nodrošinājuma pietiekamību, valsts nodevas samaksu, ceturkšņa atskaišu iesniegšanu), gan interneta vidē konstatēto tūrisma pakalpojumu sniedzēju, kuri pakalpojumus sniedz bez atbilstošas licences, darbība.



Pārbaužu rezultātā tika ierosinātas **130** administratīvās lietas. Būtiskas problēmas tika konstatētas tūrisma operatoru vidū, kuriem grūtības sagādā pietiekama nodrošinājuma saņemšana no apdrošinātājiem un kredītiestādēm to izvirzīto prasību dēļ.

2024. gadā trīs lietās pieņemts lēmums par piekļuves ierobežošanu tiešsaistes saskarnei, kurā tika piedāvāti kompleksi tūrisma pakalpojumi bez atbilstoša nodrošinājuma saistību neizpildes vai nepienācīgas izpildes gadījumā.

Veicot **45** pārbaudes sociālajos medijos un interneta vietnēs, PTAC pārliecinājās, ka tūrisma pakalpojumu sniedzēji, kas aktīvi piedāvā ceļojumus sociālajos medijos un interneta vietnēs, darbojas ar nepieciešamo licenci, nodrošinot patērētāju iemaksātās naudas drošību un repatriācijas iespējas likviditātes problēmu gadījumā.

Uzraudzības rezultātā seši tūrisma pakalpojumu sniedzēji saņēma licenci tūrisma operatora darbības veikšanai, tādējādi nodrošinot legālu un drošu pakalpojumu sniegšanu.



Lai mazinātu patērētāju riskus, izvēloties nelicencētus pakalpojumu sniedzējus, PTAC īstenoja mērķtiecīgu patērētāju informēšanas kampaņu par droša tūrisma pakalpojumu izvēli.

Galvenie uzraudzības izaicinājumi ir gan dinamiskā elektroniskā un sociālo mediju vide un informācijas mainība, gan dažādas slēgtās sociālo vietņu grupās, kurās piedāvājumi tiek izplatīti šauram, personīgi pazīstamam cilvēku lokam, kas apgrūtinā pārbaudes un kontroles.

Izvēlies

LICENCĒTUS

tūrisma pakalpojumu sniedzējus






Izvēloties ceļojumu sociālajos medijos, tostarp no fiziskajām personām, pievērs uzmanību, vai pakalpojumu sniedzējs ir reģistrēts Tūrisma pakalpojumu sniedzēju datubāzē (DB) → registri.ptac.gov.lv



Rūpīgi izvērtē, vai persona, kam tiek veikta samaksa par ceļojumu, ir reģistrēta DB.



legādājoties ceļojumu, izvērtē, kādi pakalpojumi iekļauti piedāvājumā. Ne vienmēr zemākā cena garantē drošu un kvalitatīvu pakalpojuma sniegšanu.






www.ptac.gov.lv



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs



2024. gada augustā PTAC organizēja ceļotāju repatriāciju, saistībā ar SIA “FISOM” nespēju pildīt savas uzņemtās saistības attiecībā uz organizēto kompleksā tūrisma pakalpojuma “12 dienu sērfošanas nometne Portugālē”. Kopumā tika repatriētas **147** personas no Spānijas un Francijas, no kurām **115** bija nepilngadīgas. Šī bija pirmā repatriācija, ko PTAC realizēja.

PTAC nodrošināja drošu ceļotāju atgriešanos Latvijā, īpašu uzmanību pievēršot bērniem un jauniešiem. Tika sekmīgi noslēgta arī lieta par naudas atmaksu ceļotājiem **41 260,40** euro apmērā no SIA “FISOM” nodrošinājuma. Tā kā uzņēmums bija iegādājies apdrošināšanas polisi ar repatriācijas izdevumu segšanu, valsts budžetā tika atgriezta daļa no repatriācijas izdevumiem – **38 739,60** euro.



Šis gadījums atklāja būtiskas nepilnības normatīvajā regulējumā, jo pašreizējie noteikumi neparedz kārtību, prasības un kontroli gadījumos, kad bērni tiek vesti ārpus Latvijas teritorijas uz nometnēm, izklaides vai izglītojošām programmām.



E-KOMERCIJAS UN TIEŠSAISTES PLATFORMU UZRAUDZĪBA

Lai nodrošinot efektīvu e-komercijas un digitālās vides uzraudzību, PTAC ir **izveidota un darbojas** ●————→

E-laboratorija.

Tā ir specializēta struktūrvienība, kas darbojas kā iestādes **“digitālās acis un ausis”**. E-laboratorija simulē patērētāju pieredzi tiešsaistē, izmantojot dažādus izmeklēšanas rīkus, vāc un analizē digitālos pierādījumus. Tā nodrošina iestādes iespēju izmeklēt un pierādīt pārkāpumus, kas saistīti ar negodīgu komercpraksi, likuma prasībām neatbilstošu reklāmu, nedrošu preču pārdošanu un neatļautu pakalpojumu sniegšanu tūrisma un finanšu jomā.

Ar E-laboratorijas atbalstu Eiropas Komisijas koordinētā **uzraudzības projekta SWEEP 2024** ietvaros tika pārbaudīti **356** tiešsaistes veikali, kas pārdod lietotas preces (piemēram, apģērbu, elektroniskās iekārtas un rotaļlietas). Pārbaudes rezultāti parādīja, ka daudzi tirgotāji nepilnīgi informē pircējus par patērētāju tiesībām, piemēram, par iespēju 14 dienu laikā atgriezt preci vai izvirzīt pretenziju par preci, kas neatbilst līguma noteikumiem. Lai novērstu šos pārkāpumus ir uzsāktas **20 administratīvās lietas**.

2024. gadā PTAC turpināja uzraudzīt, kā tiek ievērotas prasības attiecībā uz atlaižu informācijas norādīšanu. Tika īstenota **piedāvāto cenu atlaižu uzraudzība**:



"Melnās piektdienas" izpārdošanas kampaņās;

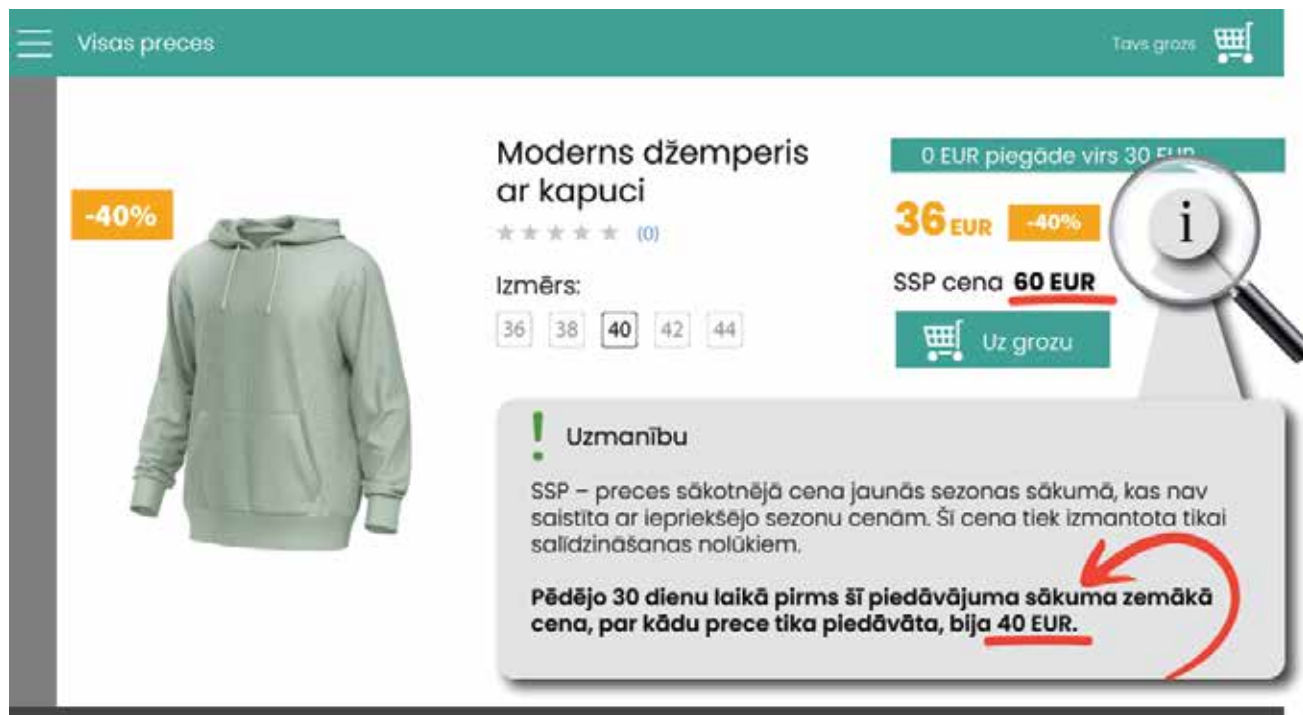


Ziemassvētku izpārdošanas kampaņās.

Abās uzraudzībās kopā tika pārbaudītas **18** populāras e-komercijas vietnes Latvijā, tostarp, aptiekas, bērnu preču, sadzīves preču u.c. interneta veikali. Fiksējot preču cenu, katru dienu tika pārbaudīti **54 257** cenu piedāvājumi un ar tiem saistītās **1 933** cenu atlaižu kampaņas.

PTAC konstatēja:

- **46% jeb 24 900** gadījumos no novērotajiem piedāvājumiem cenai tika piemērota atlaide.
- Lielākajā daļā (**96% jeb 23 896 gadījumos**) atlaižu piedāvājumu tika konstatēta maldinošas atlaides paziņojuma izmantošana – piedāvāta atlaide, kas patiesībā nepastāv vai piedāvātais atlaides apmērs ir lielāks nekā faktiskais cenas samazinājums salīdzinājumā ar zemāko cenu pēdējo 30 dienu laikā.



Noslēdzoties pārbaudēm, uzsāktas **11 administratīvās lietas** par patērētāju maldināšanu.

Elektronisko sakaru pakalpojumu jomā tika veikta saziņa ar pakalpojuma sniedzējiem un SPRK, īpašu uzmanību pievēršot elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu noteikumu atbilstībai. Uzraudzības ietvaros PTAC novēroja, ka elektronisko sakaru nozarē ir pazīmes, kas liecina par likumisko un līgumisko prasību neievērošanu. Tādējādi 2025. gadā ir plānots veikt uzraudzības pasākumus, pārbaudot Latvijas elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju praksi.

Digitālo pakalpojumu akta ieviešana

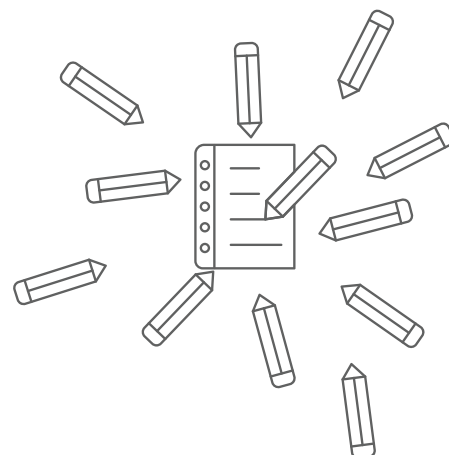
Ikdienā aizvien vairāk lietotāju saskaras ar problēmām tiešsaistē – neatļautu vai neatbilstošu saturu, dezinformāciju, piekļuves ierobežošanu vai neefektīvu iespēju ziņot par pārkāpumiem sociālajos tīklos un iepirkšanās vietnēs. Lai veicinātu digitālās vides pārredzamību, 2024. gadā stājās spēkā **Digitālo pakalpojumu akts**, kura mērķis ir nodrošināt drošāku, caurspīdīgāku un uzticamāku tiešsaistes vidi visiem tās lietotājiem.

2024. gadā PTAC tika apstiprināts par **Latvijas Digitālo pakalpojumu koordinators**, nodrošinot informācijas sniegšanu un atbalstu lietotājiem strīdu gadījumos ar digitālo pakalpojumu sniedzējiem. Vienlaikus tika stiprināta PTAC kapacitāte digitālās vides uzraudzības jomā.

Līdz ar jaunajām pilnvarām un kompetenci PTAC pienākumos ietilpst Eiropas Komisijas un citu digitālo pakalpojumu koordinators informēšana par Latvijas administratīvo un tiesas iestāžu izdotajiem informācijas pieprasīšanas un satura bloķēšanas rīkojumiem.

Tādējādi 2024. gada 28. novembrī tika parakstīts **sadarbības memorands starp 12 administratīvajām iestādēm:**

- PTAC,
- Bērnu aizsardzības centru,
- Datu valsts inspekciju,
- Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekciju,
- Konkurences padomu,
- Korupcijas novēršanas un apkarošanas biroju,
- Kultūras ministriju,
- Latvijas Drošāka interneta centru,
- Latvijas Interneta asociāciju,
- CERT.LV,
- Nacionālās elektronisko plašsaziņas līdzekļu padomi,
- Veselības inspekciju.



Memoranda mērķis – nodrošināt informācijas apmaiņu un ekspertu sadarbību Digitālo pakalpojumu akta ieviešanā. Pirmajā darbības gadā iestādes ir izdevušas **288** rīkojumus starpniecības pakalpojumu ierobežošanai, no kuriem lielākā daļa (282 rīkojumi) attiecas uz nelegālām azartspēļu vietnēm.



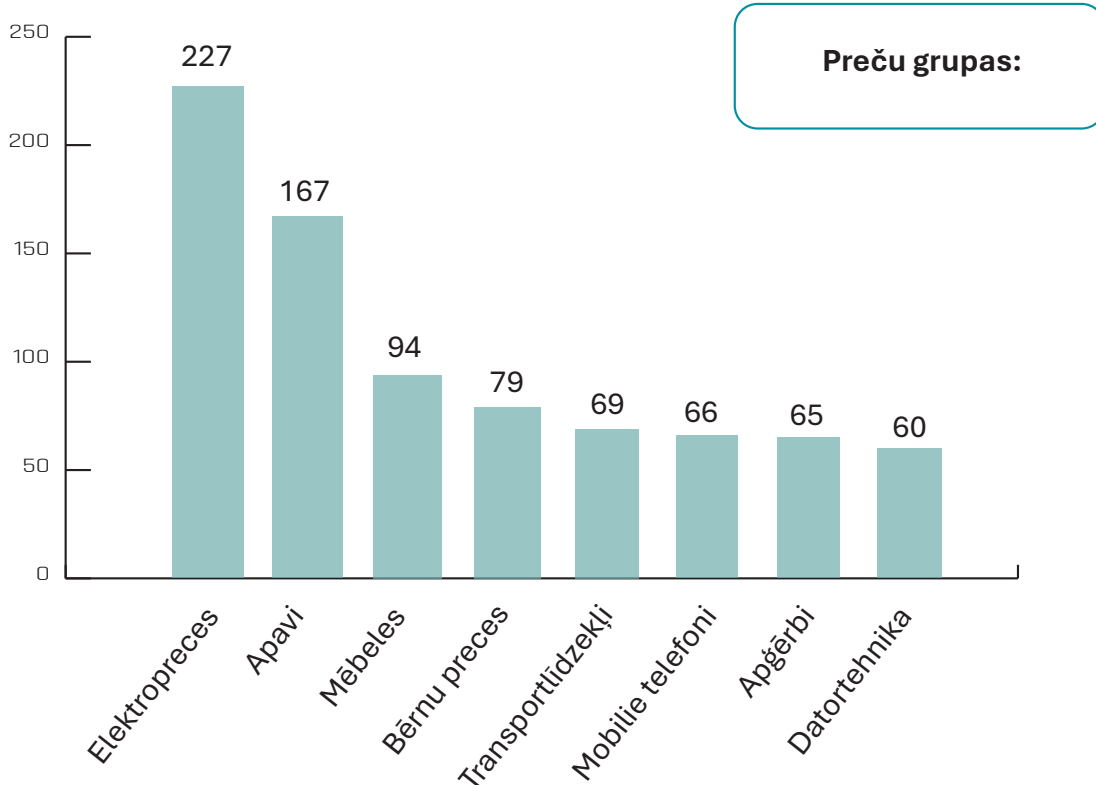
PALĪDZĪBA PATĒRĒTĀJIEM UN STRĪDU RISINĀŠANA

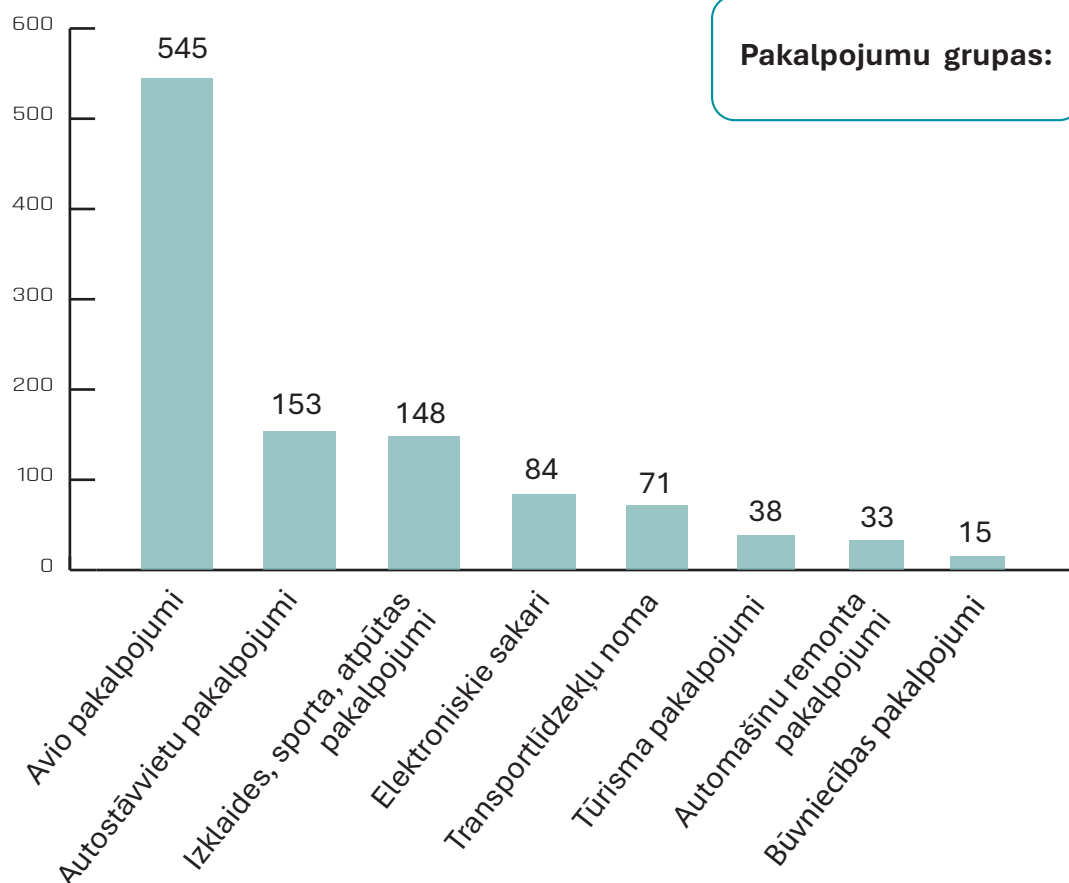
Sūdzības

2024. gadā PTAC saņēmti kopumā **3 974 rakstveida iesniegumi**, kas ir par 311 vairāk, nekā 2023. gadā. Šis pieaugums liecina par pieaugošu sabiedrības interesi un informētību par savām tiesībām. Neskatoties uz iesniegumu skaita pieaugumu, PTAC spēja efektīvi izskatīt un risināt patērētāju iesniegtās sūdzības. Veicot strīda risināšanu, PTAC aicināja komersantus uz sadarbību, informējot par patērētāju tiesībām, tādējādi panākot patērētājiem labvēlīgus risinājumus.

Visvairāk iesniegumu saņemts par:

- Preču un pakalpojumu neatbilstību līguma noteikumiem;
- Aviopasažieru tiesību pārkāpumiem;
- Komerccprakses, reklāmas un e-komercijas pārkāpumiem.

Astoņas preču un pakalpojumu grupas, par kurām visbiežāk saņemtas sūdzības
2024. gadā



Salīdzinot ar iepriekšējo gadu, PTAC novēroja šādas **būtiskākās tendences**:



Palielinājās sūdzību skaits par komercprakses pārkāpumiem - pieaug negodprātīgi tirgotāji sociālajos medijos (Facebook, Instagram u.c.), dažādās e-komercijas platformās un e-veikalos. Bieži vien patērētāji, veicot pirkumus, nepārlicinās par pārdevēju uzticamību un sniegto informāciju vietnē, kļūst par krāpniecības upuriem, saņemot neatbilstošas, nekvalitatīvas vai viltotas preces, vai nesaņemot preci vispār.



Joprojām augsta patērētāju neuzmanība preču iegādē klātienē, nepārbaudot to atbilstību un funkcionalitāti savām vēlmēm un prasībām. Tas bieži rada vilšanos un problēmas, kas saistītas ar preču kvalitāti un atbilstību, kā arī līguma izpildi.



Samazinājās sūdzību skaits par aviopakalpojumiem, kas skaidrojams daļēji ar aviokompānija SIA "Smartlynx Airlines" darbības pārtraukšanu no starptautiskās lidostas "Rīga".



Pieaudzis sūdzību skaits par autostāvvietu pakalpojumiem, bieži saistībā ar līguma nosacījumu neievērošanu, piemēram, automašīnas numura neregistrēšanu sabiedrības sistēmā, un līgumsodu piemērošanai.

Konsultācijas

2024. gadā PTAC sniedza **27 472** konsultācijas, kas ir par 415 vairāk nekā 2023. gadā:

- **23 670** konsultācijas **patērētājiem**,
- **3 515** konsultācijas **uzņēmējiem**,
- **287** konsultācijas **iestādēm**.

Konsultācijas tika sniegtas dažādos veidos:

- **Pa tālruni – 21 008,**
- **E-pastā – 5 962,**
- **Klātienē – 502.**

Salīdzinot ar iepriekšējo gadu, pieaudzis e-pastā sniegto konsultāciju īpatsvars, kas liecina par patērētāju ieradumiem aizvien vairāk izmantot digitālus konsultēšanās veidus. Tomēr liela daļa patērētāju un komersantu vēl aizvien augstu novērtē iespējas sazināties pa tālruni.

Patērētāji visvairāk konsultējās par savām patērētāju tiesībām, iegādājoties neatbilstošu preci, savām tiesībām, iepērkoties tiešsaistē, strīdu risināšanu un aviopasažieru tiesībām.

Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbība

Ārpustiesas strīdu risinātājs - Patērētāju strīdu risināšanas komisija un tās sastāvā esošie priekšsēdētāji sadarbībā ar ekspertiem no komersantu un patērētāju biedrībām/asociācijām izskatīja visdažādākos patērētāju strīdus. 2024. gadā tika papildināts komisijas priekšsēdētāju sastāvs ar jaunu priekšsēdētāju. Tāpat 2025. gadā plānots paplašināt komisijas priekšsēdētāju sastāvu, uzrunājot zvērinātus advokātus un bijušos tiesnešus. Papildinot priekšsēdētāju skaitu, tiks vēl vairāk stiprināta un efektīvizēta komisijas darbība.

Pārskata gadā saņemti **217** iesniegumi par strīdiem, kas ir par sešiem iesniegumiem mazāk nekā 2023. gadā.

Pieņemti 189 lēmumi:

102	Patērētāja prasība apmierināta pilnībā
29	Patērētāja prasība apmierināta daļēji
41	Patērētāja prasība noraidīta
17	Izbeigts pierādījumu trūkuma dēļ

No pieņemtajiem 131 labvēlīgajiem lēmumiem, ir izpildīti 67 lēmumi un nav izpildīti 64 lēmumi. 22 gadījumos lēmumu izpilde nav iespējama (komersants likvidēts, faktiski pazudis). Līdz ar to **izpildīts 61%** lēmumu.

PTAC secina, ka kopumā komersanti sadarbojas ar Patērētāju strīdu risināšanas komisiju – sniedz pieprasīto informāciju un skaidrojumus, iesniedz pierādījumus, kā arī izpilda Komisijas pieņemtus lēmumus. Šāda rīcība veicina patērētāju uzticamību un palīdz komersantiem saglabāt savu reputāciju.

Komisijas lēmumi:

Atteikuma tiesības

Problēma

Patērētājs sabiedrības interneta veikalā iegādājās **audumu 1m apmērā**. Audums tika piegādāts, bet patērētājs konstatēja, ka tas neatbilst viņa vēlmēm un vēlējās audumu sabiedrībai atgriezt, bet sabiedrība atteicās pieņemt audumu atpakaļ, norādot, ka uz audumu, kas nogriezts no auduma ruļļa, netiek piemērotas atteikuma tiesības, jo, nogriežot audumu, tas tiek personalizēts.

Risinājums

Prece, kas izgatavota pēc patērētāja norādījumiem (personalizēta), būs prece, kādu pēc būtības nav iespējams iegādāties sabiedrības interneta vietnē, bet kas ir kaut kādā veidā ārpus kārtas, ārpus piedāvājuma, piemēram, pasūtīts auduma veids/krāsa, kas nav sabiedrības interneta vietnes piedāvājumā, pasūtīts izmērs, kas nav piedāvāts sabiedrības interneta vietnē, vai nogriezts kādā īpašā formā. Savukārt nepārprotami personalizēta prece būs gadījumā, ja, piemēram, uz preces tiek uzdrukāts patērētāja vārds vai tamlīdzīgi.

Nemot vērā, ka konkrētajā gadījumā patērētājs izvēlējās mājaslapā piedāvātu standarta izmēru, formu, krāsu, tad Komisija secina, ka patērētāja iegādātais audums nebija tāds, kas izgatavots pēc patērētāja norādījumiem vai kā īpaši personalizēts, un līdz ar to sabiedrībai ir jānodrošina atteikuma tiesības un patērētājs ir tiesīgs izmantot atteikuma tiesības.

Pēc lēmuma saņemšanas sabiedrība izpildīja Komisijas lēmumu, **atmaksājot patērētājam par audumu samaksāto naudu**.

Neatbilstošs matracis

Problēma

Patērētājs iegādājās **matraci un matrača pārvalku**. Pēc 20 dienām patērētājs iesniedza sabiedrībai pretenziju par matrača mīksto slāņu saraušanos. Patērētājam tika piegādāts jauns matracis, taču pēc diviem mēnešiem patērētājs atkārtoti konstatēja matracim mīksto slāņu saraušanos. Patērētājs iesniedza sabiedrībai pretenziju, prasot sabiedrībai atgriezt naudu. Sabiedrība atteicās izpildīt patērētāja prasību, atsaucoties uz to, ka matrača mīksto slāņu saraušanās līdz 3 cm ir pieņemama.

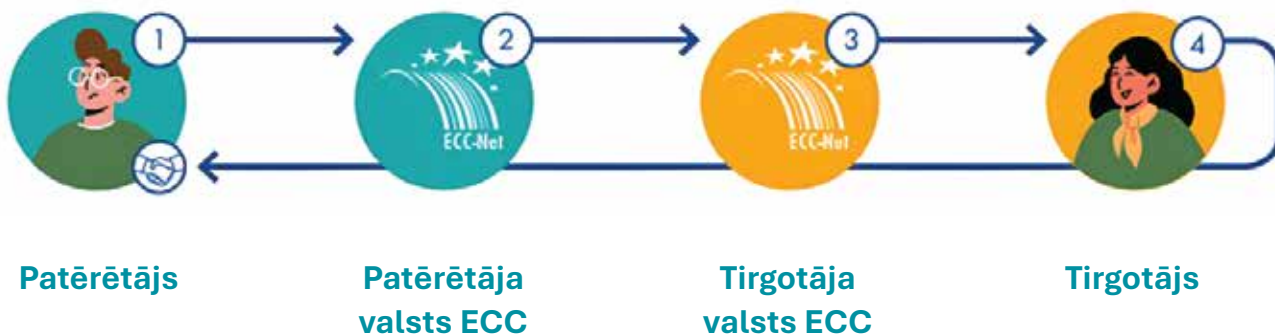
Risinājums

Pārdevēja pienākums pirms preces iegādes ir informēt patērētāju par preces galvenajām īpašībām. Ņemot vērā minēto un sabiedrības norādīto, ka šādam matrača veidam ir iespējama mīksto slāņu saraušanās, Komisijas ieskatā sabiedrībai bija jāinformē patērētājs pirms matrača iegādes par matrača galvenajām īpašībām, tai skaitā par to, ka mīksto slāņu saraušanās maksimālās slodzes zonās var būt līdz pat 3 centimetriem vai vairāk atkarībā no cilvēka svara.

Ņemot vērā, ka patērētājs netika informēts par matrača mīksto slāņu saraušanos un tādējādi matracis neatbilst sabiedrības sniegtajam preces aprakstam, ir uzskatāms, ka matracis nav atzīstams par līguma noteikumiem atbilstošu.

Komisija pieņēma lēmumu, ar kuru uzdeva sabiedrībai izpildīt patērētāja prasību par naudas atmaksu. Pēc lēmuma saņemšanas, sabiedrība **izpildīja Komisijas lēmumu**.

Pārrobežu strīdi (Eiropas Patērētāju informēšanas centrs)



Eiropas Patērētāju centru (ECC) tīkls darbojas **visās Eiropas Savienības valstīs, kā arī Islandē un Norvēģijā**. Tas palīdz patērētājiem, ja rodas problēmas ar pirkumiem vai pakalpojumiem, kas veikti citā valstī.

ECC tīkls piedāvā **bezmaksas padomus un praktisku palīdzību**. Ieguvumi no ECC tīkla darbības 2024. gadā veido **gandrīz 8 miljonus euro**.

Tos veido līdzekļi, kas tika atgūti patērētājiem. Papildus tam ECC tīkls palīdz patērētājiem atcelt netaisnīgus līgumus, regulāri brīdina par jaunām krāpnieciskām shēmām un, balstoties uz ikdienas novērojumiem, sniedz ieteikumus patērētāju tiesību aizsardzības uzlabošanai Eiropas Savienībā.

ECC tīkls publicē **viedokļus un dokumentus** par svarīgiem patērētāju jautājumiem. 2024. gadā īpaša uzmanība tika pievērsta pasažieru tiesībām un mobilitātei, kā arī biežāk sastopamām problēmām iepērkoties tiešsaistē, piemēram, preču piegādi tieši no ražotāja (dropshipping) un paku piegādi.

Profesionāli juristi no 29 Eiropas valstīm cenšas panākt strīda risinājumu ārpus tiesas ceļā, kas būtu labvēlīgs patērētājam.

2024. gadā ECC Latvia:

- apstrādāja 1 232 informācijas pieprasījumus;
- izskatīja 755 sūdzības.

Patērētāju problēmas, galvenokārt, saistītas ar šādām jomām:

-  Pirkumi tiešsaistē (interneta veikali, interneta platformas, krāpnieciskas tīmekļa vietnes)
-  Aviopārvadājumi (kavēšanās, atcelšana, problēmas ar bagāžu)
-  Auto noma
-  Kultūra un izklaide (koncerti, tūrisms)

Sadarbībā ar citiem ECC **58% strīdu tika atrisināti veiksmīgi**, tādējādi, pusēm panākot apmierinošus risinājumus, bez nepieciešamības vērsties tiesā. **93%** no aptaujātajiem patērētājiem bija **apmierināti ar ECC Latvia sniegto palīdzību**.

Top 3 veiksmes stāsti

Abonēšanas slazdi

Problēma

Latvijas patērētājs, iegādājoties **Francijas tīmekļa vietnē CV paraugu**, veica par to vienreizēju apmaksu 1,99 euro. Vēlāk patērētājs saņēma no minētās tīmekļa vietnes e-pastu ar ikmēneša apmaksas apliecinājumu par abonementu. Pēc minētā, patērētājs pārbaudīja savu bankas kontu un secināja, ka Francijas tīmekļa vietne gada laikā ieturēja no viņa ikmēneša maksājumu 29,99 euro apmērā. Ņemot vērā, ka, pasūtot pakalpojumu, patērētājs netika skaidri informēts par abonementu 29,99 euro, patērētājs sazinājās ar komersantu, tomēr risinājums nesevoja.

Risinājums

ECC Latvia sadarbībā ar Francijas centru panāca, ka Francijas komersants atmaksā visu gada laikā ieturēto naudas summu **391,82 euro** apmērā.

Atcelts lidojums

Problēma

Četriem Latvijas patērētājiem bija plānots **lidojums no Melnkalnes uz Latviju**, kas neilgi pirms izlidošanas tika atcelts. Aviokompānija piedāvāja alternatīvu lidojumu nākamajā dienā. Patērētāji vērsās pie Norvēģijas aviokompānijas pēc Avioregulā paredzētās standarta kompensācijas, tomēr aviokompānija to noraidīja.

Risinājums

ECC Latvia sadarbībā ar Norvēģijas centru panāca, ka aviokompānija pārskatīja lietas un izmaksāja katram patērētājam standarta kompensāciju **400 euro**.

Nepiegādāta bērnu rotaļlieta

Problēma

Igaunijas patērētāja **Latvijas komersanta tīmekļa vietnē iegādājās bērnu rotaļlietu**, veicot apmaksu par pasūtījumu un piegādi 58,98 euro apmērā. Pēc divām nedēļām pārdevējs informēja patērētāju, ka prece nav pieejama un piedāvāja dāvanu karti 70 euro apmērā, kam patērētāja nepiekrita un lūdza veikt naudas atmaksu. Pārdevējs neveica atmaksu un pārstāja atbildēt uz patērētājas atgādinājumiem par naudas atmaksu.

Risinājums

Pēc ECC Latvia iesaistīšanās komersants **veica naudas atmaksu patērētājai**.

TIRGUS UZRAUDZĪBAS PĀRBAUDES

PTAC atbildībā ir lielākā daļa nepārtikas preču tirgus uzraudzība Latvijā, tā piemēram iestādes kompetencē ir noteikti **52 no 70** tehniskajiem regulējumiem, kas uzskaitīti Tirgus uzraudzības un preču atbilstības regulas 2019/1020 1.pielikumā. Papildus PTAC atbild arī par Vispārējo preču drošuma regulas 2023/988 piemērošanu, pakalpojumu drošuma uzraudzību, t.sk. droši spēļu laukumi un rekreācijas vietas un droša gāzes balonu apriti. Ņemot vērā plašo kompetenci, PTAC tirgus uzraudzību organizē, balstoties uz prioritātēm – aptuveni **85%** pārbaužu ir plānotas un aktīvi sekojot līdzī saņemtiem signāliem par iespējamies pārkāpumiem.

2024. gadā tirgus uzraudzībā tika izvirzītas šādu **preču vai prasību kontrole**:

- 1 ➡ Bērnu preču un rotaļlietu drošums;
- 2 ➡ Pakalpojumu drošums;
- 3 ➡ Elektropreču drošums;
- 4 ➡ Radioiekārtu atbilstība;
- 5 ➡ Mašīniekārtu drošums;
- 6 ➡ Mikromobilitātes transportlīdzekļu atbilstība;
- 7 ➡ Riteņtransporta līdzekļu uzraudzība;
- 8 ➡ Būvizstrādājumu uzraudzība;
- 9 ➡ Energoefektivitātes un ekodizaina prasību uzraudzība;
- 10 ➡ E-komercijas uzraudzība attiecībā uz piedāvāto preču drošumu.



2024. gadā PTAC veica **1450** preču un pakalpojumu pārbaudes.

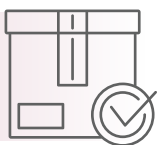
Tirgus uzraudzībā PTAC pārbaudīja **2086** preču modeļus, no kuriem **neatbilstības konstatētas 1395** preču modeļiem.

Lielākā daļa neatbilstību bija:

965 modeļi	elektropreču energoefektivitātes marķējumu nenorādīšanā
123 modeļi	rotaļlietu drošuma prasību neizpildē
93 modeļi	būvizstrādājumu neatbilstībās
73 modeļi	transportējamām spiedieniekārtām

PTAC ir atbildīgs par **valsts metroloģiskās uzraudzības** veikšanu, attiecīgi mērīšanas līdzekļu tirgus uzraudzību, uzraudzību lietošanā un fasēto preču kontroli. Ņemot vērā plašo kompetenci, arī šajā nozarē PTAC strādāja atbilstoši nospraustajām prioritātēm:

- Neautomātisko svaru pārbaudes;
- Ūdens patēriņa skaitītāji;
- Radari;
- Degvielas uzpildes stacijas;
- Fasēto preču kontrole pārtikas produktiem.



2024. gadā PTAC veicis **51** fasēto preču pārbaudi **233** preču partijām.

Neatbilstības satura faktiskajam daudzumam konstatētas **13** preču partijām.



80 metroloģiskajās pārbaudēs pārbaudīti **736** lietošanā esoši mērīšanas līdzekļi.

209 bija neatbilstoši.



PTAC veicis **116** bīstamo iekārtu pārbaudes, kuru ietvaros novērtēja **387** bīstamās iekārtas.

231 iekārta neatbilda prasībām, t.sk. **81** iekārtai konstatēja būtiskas neatbilstības:

- **70** iekārtām nebija veikta tehniskā pārbaude
- **11** iekārtas nebija reģistrētas Bīstamo iekārtu reģistrā.



Ekodizains un energomarkējums

2024. gadā PTAC veica apkures iekārtu (granulu katlu, siltumsūkņu, malkas krāšņu) un ūdens sildītāju ekodizaina un energomarkējuma pārbaudes. Pārbaudēs tika pievērsta uzmanība tehniskās **dokumentācijas atbilstībai** noteiktajām prasībām. Izvērtējot 15 apkures iekārtu un 3 ūdens sildītāju modeļus, 8 apkures iekārtu modeļiem un visiem ūdens sildītājiem konstatēja nepilnības attiecībā uz piemērojamām prasībām. Neatbilstības tika novērstas, bet vienā gadījumā prece tika izņemta no tirgus un aizliegta tās turpmāka piedāvāšana, jo atklātas nopietnas neatbilstības un nav pierādīta preces atbilstība ekodizaina prasībām. Vairāku granulu katlu energoefektivitāte un izmešu daudzums tiks pārbaudīts padziļināti, veicot to testēšanu laboratorijā 2025. gadā.

2024. gadā PTAC, pārbaudot atbilstību ekodizaina un energomarkējuma prasībām, testēja arī citas iekārtas:

- 2 profesionālās saldētavas,
- 2 veļas mašīnas,
- 3 cepeškrāsnis,
- 1 siltumsūknis.

Testēšanas rezultātā konstatēts, ka no 8 pārbaudītajām iekārtām neatbilstības noteiktas 4 iekārtām. Divu profesionālo aukstuma iekārtu, viena veļas mašīnas modeļa un viena cepeškrāsns modeļa faktiskās vērtības neatbilda ražotāja deklarētajām vērtībām - pārsniedza regulējumā noteiktās tolerances vērtības vai nesasniedz kādus rādītājus, kas var ietekmēt preces veiktspēju, vidi un tirgu.

PTAC veica interneta veikalu pārbaudes attiecībā uz energomarkējuma izvietojumu un ir panākts, ka **6** interneta veikali ir pilnībā sakārtojuši markējuma norādes patērētājiem. Pārbaudot energomarkējuma norādīšanu arī **15** klātienēs sadzīves tehnikas veikalos, secināts, ka energomarkējums pie precēm izvietots atbilstoši.

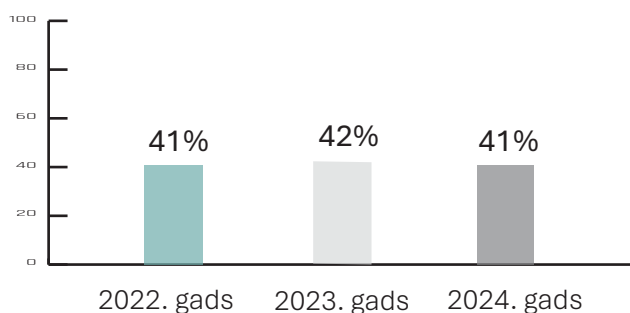
Secināms, ka uzlabojusies skaidras un patiesas informācijas pieejamība patērētājiem energoefektīvāku preču izvēlei gan klātienēs veikalos, gan tiešsaistē. PTAC turpinās arī komersantu izglītošanu par energomarkējuma un ekodizaina prasībām.

Būvizstrādājumi

2024. gadā pārbaudīti **226** būvizstrādājumi un neatbilstības konstatētas **93** gadījumos (41%), no kurām par būtiskām atzītas **19** (20 %), t.i., nav veikta būvizstrādājuma ekspluatācijas īpašību novērtēšana vai būvizstrādājuma ražotāja deklarētās ekspluatācijas īpašības (vērtības) neatbilst faktiskajām ekspluatācijas īpašībām.

Izvērtējot pēdējo gadu tirgus uzraudzības rezultātus, jāsecina, ka konstatēto neatbilstību īpatsvars saglabājas ap 40 %.

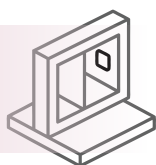
Konstatēto neatbilstību
īpatsvars



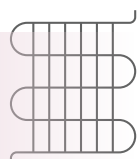
Vairumam neatbilstību ir formāls raksturs un tās saistītas ar nepilnīgu dokumentāciju būvobjektā vai veikalā, kas tiek operatīvi novērstas pēc saziņas ar atbildīgo komersantu. Tomēr uzsverams, ka būvizstrādājumu jomā atbilstību apliecinošajiem dokumentiem ir jābūt pieejamiem uz vietas (būvobjektā/tirdzniecības vietā), lai varētu pārliecināties par izvēlēta būvizstrādājuma īpašībām.



PTAC 2024. gadā turpināja logu pārbaudes, t.sk. veica **15** logu testēšanu, jo iepriekšējos gados tika konstatētas augsts neatbilstību līmenis. Neatbilstības deklarētajām ekspluatācijas īpašībām atklātas **7** logu modeļiem (**47%**). Visi neatbilstošie logu modeļi ir aizliegti Latvijas tirgū. Lai arī neatbilstības līmenis joprojām ir ļoti augsts, tomēr tas salīdzinoši ar iepriekšējiem gadiem ir samazinājies (2022. gadā neatbilstību līmenis bija 86%).



2024. gadā tika testēti arī **15** siltumizolācijas materiālu modeļi, no kuriem **visi atzīti par atbilstošiem**, līdz ar to secināms, ka situācija šajā tirgus segmentā ir būtiski uzlabojusies (2022. gadā 50% bija neatbilstoši) un vērtējama kā ļoti laba.



Savukārt PTAC 2024. gadā noslēdza tērauda stiegru testēšanas kampaņu un par neatbilstošiem atzīts **1 paraugs no 8**. Kopumā situācija vērtējama kā **atbilstoša** un konkrētajā neatbilstību gadījumā būvizstrādājumam tika veikta atkārtota paziņotās iestādes ārpuskārtas inspekcija un neatbilstība tika novērsta.

Mikromobilitātes transportlīdzekļu (elektrisko skrejriteņu un velosipēdu) drošuma un atbilstības uzraudzība

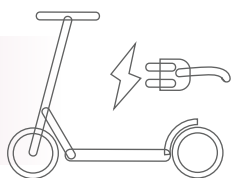
2024. gadā tika īstenots mikromobilitātes transportlīdzekļu – **elektrisko skrejriteņu un elektrisko velosipēdu – drošuma un atbilstības uzraudzības projekts**, ņemot vērā to, ka 2024. gada 1. aprīlī stājās spēkā jauni noteikumi par elektrisko skrejriteņu reģistrāciju Ceļu satiksmes drošības direkcijā (CSDD), ja lietotāji tos izmantoja uz ceļiem. Kā arī tiem tika ierobežots maksimālais ātrums, ko tie varētu sasniegt – līdz 25 km/h. PTAC saņēma patērētāju sūdzības par elektrisko skrejriteņu neatbilstību reģistrācijai CSDD, kā arī informāciju no CSDD un Satiksmes ministrijas par iespējami neatbilstošiem transportlīdzekļiem Latvijas tirgū.

Projekta ietvaros e-komercijas vietnēm, kas tika identificētas piedāvājam elektrisko velosipēdus un skrejriteņus tika nosūtītas informatīvas vēstules ar aicinājumu izvērtēt kāds normatīvais regulējums attiecas uz piedāvājumā esošajām precēm un ievietot brīdinājumus par papildus nosacījumiem šo preču lietošanai.

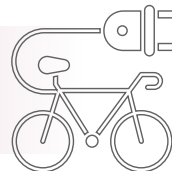


Ņemot vērā jaunās prasības un saņemtos signālus, uzraudzības projekta ietvaros PTAC pārbaudīja **135 transportlīdzekļu modeļus**, kas tika piedāvāti e-veikalos.

Pārbaudes atklāja būtiskus trūkumus: normatīvo aktu prasībām **neatbilda**:



56% no
elektriskajiem
skrejriteņiem



28% no
elektriskajiem
velosipēdiem

Tiem trūka atbilstības deklarāciju, nebija veikta atbilstības novērtēšana un nebija lietošanas instrukciju latviešu valodā, **piemēram, elektroskrejriteņiem**:

- **4 modeļiem** netika pierādīta atbilstības novērtēšana;
- **61 modelim** attiecīgais komersants nevarēja iesniegt EK atbilstības deklarāciju.

Neatbilstību gadījumos komersanti **65 skrejriteņu un 5 elektrisko velosipēdu modeļus** izņēma no piedāvājuma.

E-komercijas vietnēs **vairs nav atrodami** elektriskie skrejriteņi vai velosipēdi, kurus nav atļauts izmantot ceļu satiksmē un komersanti informē patērētājus par nepieciešamību un iespējām tos reģistrēt CSDD.



Pakalpojumu uzraudzība

2024. gadā PTAC turpināja iekštelpu un ārtelpu rotaļu laukumu uzraudzību, kā arī veica pārbaudes pie pakalpojumu sniedzējiem, par kuriem saņemta informācija par notikušiem negadījumiem.

Veiktas **32 ārtelpu laukumu pārbaudes**:

- **19** pirmreizējās pārbaudes;
- **13** atkārtotas pārbaudes.

18 laukumos, kuros veiktas pirmreizējās pārbaudes, konstatētas iekārtas, kas rada augstu vai nopietnu risku:

- šūpoles ar cietajām piekarēm,
- neatbilstošas konstrukcijas slidkalniņi,
- iekārtas ar galvas iesprūšanas riskiem,
- neatbilstošs iekārtu novietojums, pārklājoties iekārtu ietekmes zonām,
- daudzviet konstatēts neatbilstošs triecienu mazinošais segums.

2024. gadā PTAC atklājis **nedrošus vides objektus**, kur valdītājs nav pārliecinājies par šo iekārtu atbilstību spēļu un rekreācijas laukumu iekārtām izvirzāmajām prasībām.

Pēc izskanējušas informācijas par notikušu negadījumu **Doma laukumā** tika veikti apsekojumi Rīgas Domes uzstādītajos vides objektos un konstatēti drošuma riski arī **Vērmanes dārzā** uzstādītajās šūpolēs un **Krasta ielas** tīklu rekreācijas objektā. Pārbaužu rezultātā tika uzsākta diskusija Rīgas Domē par drošuma prasību ievērošanu, t.sk. uzstādot vides, mākslas objektus. PTAC pārstāvji piedalījās RD organizētā sanāksmē ar mērķi izskaidrot noteikto prasību piemērošanu un jēgu.



Līdzīgi kā iepriekšējos gados, daudzviet konstatēta valdītāju **nepilnīga iekārtu apsaimniekošana:**

- salauzti elementi,
- trūkstoši elementi,
- bojāti tīklojumi,
- ieplaisājuši iekārtu balsta konstrukciju elementi,
- metālu korozija,
- abrazīvi koka elementi,
- izvirzītas skrūves,
- nenosegti skrūvju gali,
- piesārņojums smilšu kastēs,
- satrupējuši koka elementi.

Saņemta informācija un veiktas pārbaudes par **14** pakalpojumiem, kas saistīti ar **notikušiem negadījumiem:**

- slēpošanas trasēs,
- batutu parkā,
- iekštelpu rotaļu laukumā,
- laivu nomā,
- ūdens velosipēda nomā,
- piepūšamajā iekārtā,
- kempingā,
- atrakciju parkā,
- trenāžieru laukumā,
- virvju trasē,
- ūdens atrakciju parkā.



4 pakalpojumos tika konstatēti drošuma pārkāpumi, kas pēc PTAC pieprasījuma ir novērsti. Pārējos gadījumos pakalpojumi ir nepareizi lietoti un nav ievērotas lietošanas instrukcijas, tādēļ PTAC ir veicis informēšanas aktivitātes, atgādinot gan patērētājiem, gan pakalpojumu sniedzējiem par lietošanas instrukciju ievērošanas nozīmi.

Starp konstatētajām **neatbilstībām iekštelu laukumos** joprojām konstatēti:

- iekārtu konstrukciju trūkumi,
- neatbilstoša pakalpojumu uzraudzība,
- pakalpojumu sniedzējs nav veicis sava piedāvātā pakalpojuma riska vērtējumu un līdz ar to nav izstrādāti atbilstoši lietošanas noteikumi patērētājiem,
- negadījumi, kas notikuši, patērētājiem neievērojot pakalpojuma lietošanas noteikumus.

Ņemot vērā konstatētās neatbilstības PTAC **plāno turpināt uzraudzības pasākumus**, kā arī piedāvāt pasākumus pakalpojumu sniedzēju izglītošanai, lai veicinātu izpratni par pakalpojumu drošumu.



Rotaļlietas

2024. gadā kā viena no prioritārajām uzraudzības jomām joprojām bija **rotaļlietu uzraudzība** – veiktas gan administratīvās pārbaudes, gan rotaļlietu testēšana. PTAC piedalījies Eiropas Komisijas organizētā uzraudzības kopprojektā CASP2024², kura ietvaros **14 ES dalībvalstis veikušas slaimu testēšanu** attiecībā uz ierobežotu ķīmisko vielu klātbūtni.

Slaims ir bērnu rotaļlieta, kas ir staipīga, elastīga masa, ar kuru var izveidot dažādas figūras.

CASP2024 kopprojekta ietvaros **14** dalībvalstīs testēti **180** slaimu paraugi, no kuriem **47 (26%)** neatbilst prasībām, pārsniedzot pieļaujamo bora vai svina daudzumu

Šo vielu izdalīšanās no rotaļlietas, pārsniedzot pieļaujamo daudzumu, var nopietni apdraudēt bērnu veselību.

Kopā 2024. gadā testēšanai izņemti **27 rotaļlietu modeļi** – plastilīni/veidošanas masas, flomāsteri, slaimi, pirkstiņkrāsas, lelles un vannas rotaļlietas, kā arī stumjamās rotaļlietas.

No testētajiem paraugiem **8** konstatētas neatbilstības drošuma prasībām, t.sk., **4** slaimu modeļiem, kas testēti augstāk minētākoprojekta ietvaros.

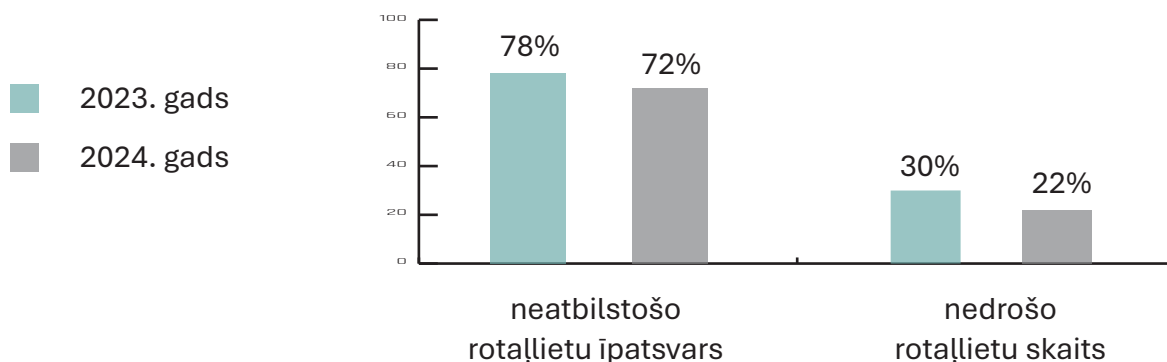


Veiktas **29** rotaļlietu administratīvās pārbaudes (marķējums, brīdinājumi un lietošanas pamācības valsts valodā), kuru ietvaros pārbaudīti **144** rotaļlietu modeļi:

- **16** pārbaudes veiktas pie komersantiem Rīgā,
- **13** – dažādos Latvijas reģionos.

PTAC 2024. gadā ir panācis **43** prasībām neatbilstošu rotaļlietu modeļu izņemšanu no tirgus, **1191** preces vienību, kā arī kontrolējot rotaļlietu importu, nav atļauta **20** prasībām neatbilstošu rotaļlietu laišana brīvā apgrozībā.

Salīdzinot ar 2023. gadu, neatbilstošo rotaļlietu īpatsvars un nedrošo rotaļlietu skaits **samazinājies**:



Neatbilstību īpatsvars joprojām ir uzskatāms par augstu, kas norāda uz to, ka komersantu izpratne par normatīvo aktu prasībām vēl aizvien ir nepietiekoša.

Tirgus uzraudzība sadarbībā ar muitu

Laika periodā no 2024. gada 9. decembra līdz 13. decembrim PTAC sadarbībā ar Patentu valdi un Valsts ieņēmumu dienesta Muitas pārvaldi īstenoja kopīgus **kontroles pasākumus** ar mērķi pārliecināties, ka no trešo valstu platformām, piemēram Aliexpress, Temu, Shein, Latvijā tiek ievestas tikai patērētājiem drošas, atbilstošas un oriģinālas preces.

Kontrolei ar automatizētas sistēmas palīdzību izvēles kārtībā tika novirzīti sūtījumi ar **rotaļlietām, elektroprecēm un radioiekārtām**, ko privātpersonas, izmantojot vienkāršoto deklarēšanu, importēja no trešajām valstīm un kuru vērtība bija mazāka par 30 eur.

Kontroles laikā PTAC un VID Muitas amatpersonas veica **administratīvās pārbaudes**, pārbaudot preču marķējumu, kā arī veica **preču testēšanu** ar PTAC tehnisko aprīkojumu.



Administratīvās pārbaudes bija vērstas uz to, lai pārliecinātos par atbilstības novērtēšanas veikšanu precēm, kas apliecina to atbilstību piemērojamo normatīvo aktu prasībām, iespēju identificēt preces un/vai to ražotājus.



Testēšana tika veikta, lai pārliecinātos par to drošu potenciālo lietošanu.

Kopīgā kontroles pasākuma laikā pārbaudītas **81** preces:

- **18** radioiekārtas,
- **24** elektropreces,
- **39** rotaļlietas

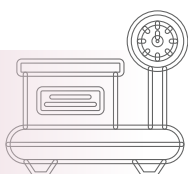
No pārbaudītajām precēm **43** tika atzītas par **neatbilstošām normatīvo aktu prasībām**, kas ir 53% no visām pārbaudītajām precēm.

Savukārt testējot **20** preces, 25% no kopējā preču skaita, **10 bija nedrošas** jeb 50% no kopējā preču skaita.

Tālāk - atklāto nedrošo preču **piemēri**.

Preces identifikācija	Bildes	Ražotājs un izplatītājs Latvijā	Apdraudējums
Rokas ventilators ZX-011		nav	Elektrošoks
Dekompresijas mīksta, saspiežama ķepa		nav	Aizrīšanās un nosmakšanas risks
LED galvas lukturis KX-212		Hangzhuo Zoruo Outdoor Products Co. Ltd	Elektrošoks

Neautomātisko svaru lietošanas uzraudzība



2024. gadā tika turpināta neautomātisko svaru lietošanas uzraudzība, kā rezultātā veiktas **33** uzraudzības pārbaudes **96** neautomātisko svaru lietošanas vietās un pārkāpumi konstatēti **22** pārbaudēs (67%) **33** lietošanas vietās, kas ir 34% no pārbaudītajām neautomātisko svaru lietošanas vietām.

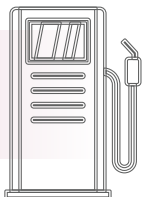
Kopumā pārbaudīti **227** svari un pārkāpumi konstatēti **59** svariem jeb **26%** gadījumu.

Papildus pārbaudēs tika veikta neautomātisko svaru metroloģiskā testēšana ar atsvariem, kopumā tika pārbaudīti **116** svari, no kuriem neatbilstības konstatētas **12** gadījumos jeb **12%**, visos gadījumos, kur mērījumu kļūda pārsniedza MPK, svari uzrādīja mazāku masu. Svaru metroloģiskā testēšana tika veikta **10** tirdzniecības ķēdēs un pārkāpumi konstatēti septiņās no tām jeb **70%** gadījumu.

Ņemot vērā to, ka neatbilstības parastās tirdzniecības vietās neietekmē patērētāju ekonomiskās intereses, jo svāri ar laiku rāda mazāku masu nekā faktiski, līdz ar to 2024. gadā tika pārskatīts šo mērīšanas līdzekļu periodiskums **no 1 gada uz 3 gadiem**.

Tomēr jāņem vērā, ka svaru precizitāte tirdzniecības, pakalpojumu sniegšanas vietās, kur patērētāji nodod preces, piemēram, lombardi, metāllūžņu nodošanas punkti, var nostrādāt par sliktu patērētājiem, ja svāri uzrāda mazāku masu nekā faktiski, tāpēc PTAC šo jomu attiecībā uz svaru pārbaudēm **izvirzīja par prioritāti 2025. gadā**.

Degvielas uzpildes stacijās esošo uzpildes iekārtu metroloģiskā uzraudzība



2024. gadā tika veiktas **11** pārbaudes no kurām neatbilstības konstatētas **5** pārbaudēs (45 % gadījumu).

Metroloģiskā uzraudzība tika veikta kopumā **12** degvielas uzpildes stacijās (turpmāk – DUS) un neatbilstības konstatētas **6 DUS jeb 50%**, tai skaitā **1** degvielas uzpildes stacijā reaģējot uz patērētāja sniegto informāciju par neatbilstoša degvielas tilpuma mērītāja darbību. Kopumā tika pārbaudītas **125** šķidruma mērsistēmas, no kurām neatbilstības konstatētas **35** mērsistēmām jeb **28%** gadījumu no kurām **32** jeb **26%** šķidruma mērsistēmas nebija atkārtoti verificētas.

Visos **35 jeb 100%** gadījumos tirdzniecības vietās konstatētos pārkāpumus komersanti novērsa, nodrošinot šķidruma mērsistēmu verificēšanu (vai remontu, regulēšanu un verificēšanu). Papildus pārbaudē tika veikta metroloģiskā testēšana ar kalibrētu 10 litru metāla mērtrauku.

Kopumā tika pārbaudītas **12** šķidruma mērsistēmas, no kurām neatbilstības konstatētas **3 gadījumos jeb 25%**, visos gadījumos, kur mērījumu kļūda pārsniedza MPK mērījumu kļūda bija par sliktu patērētājam.

Kopumā situācija **vērtējama kā negatīva**, ņemot vērā, ka vairāk nekā ceturtdaļa pārbaudīto šķidruma mērsistēmu neatbilda būtiskajām prasībām – tas nebija verificētas vai tās faktiski iepildīja mazāk degvielas daudzumu, tādējādi tieši ietekmējot patērētājus. Ņemot vērā augsto neatbilstību līmeni un degvielas augstās cenas, kā arī saņemtās patērētāju sūdzības, PTAC **plāno turpināt DUS uzraudzību 2025. gadā**.

Ūdens patēriņa skaitītāji

Neskatoties uz to, ka valstiski ir izveidota uzraudzības sistēma, kas paredz regulāru skaitītāju verificāciju un neatbilstošu skaitītāju izņemšanu no aprites, PTAC saņem patērētāju sūdzības un neapmierinātību par būtiskiem ūdens zudumiem mājās un signālus par negodprātīgu inspicēšanas institūciju un ūdens patēriņa skaitītāju uzstādīšanas pakalpojumu sniedzēju darbu.

Ūdens patēriņa skaitītāju rādījumu precizitāte tieši ietekmē iedzīvotāju mājāsaimniecību izmaksas, taisnīgu izmaksu sadalījumu starp mājas iedzīvotājiem, kā arī vispārējo iedzīvotāju uzticēšanos valsts metroloģiskajai sistēmai. Tas rosināja PTAC 2024. gadā veikt **padziļinātas individuālo ūdens patēriņa skaitītāju pārbaudes** gan dzīvokļos, gan inspicēšanas institūcijās, veicot slepenus kontrolpirkumus.



Ar mērķi noskaidrot inspicēšanas institūciju praksi ūdens patēriņa skaitītāju verificēšanā, PTAC atlasīja 33 skaitītājus, no kuriem 22 bija neatbilstoši prasībām.

PTAC ar atlasītajiem ūdens patēriņa skaitītājiem veica **slepenus kontrolpirkumus** visās akreditētajās inspicēšanas institūcijās. Proti, katrā no institūcijām tika nodoti izlasē iekļautie skaitītāji un pēc tam saņemtie verificēšanas rezultāti salīdzināti ar sākotnējiem – atskaides rezultātiem no Lietuvas Enerģētikas institūta.

Secinājumi bija pārsteidzoši, **lielākajā daļā gadījumu nederīgus skaitītājus Latvijas inspicēšanas institūcijas atzina par derīgiem lietošanā**. Vidēji tikai katrs trešais neatbilstošais skaitītājs patiešām tika izbrāķēts, pārsvarā gadījumos, kad skaitītājiem bija vizuāli redzami bojājumi. Lielākā daļa neatbilstošu skaitītāju tika atzīti par derīgiem.

Tas ļauj secināt, ka pie lietotājiem dzīvokļos pēc atkārtotās verificēšanas nonāk ūdens patēriņa skaitītāji ar **būtiskām neatbilstībām, kur:**

- pārsniegta maksimāli pieļaujamā kļūda ūdens uzskaitē;
- bojāti skaitītāji, kuriem iespējams noņemt uzskaites mehānismu, neatstājot pēdas, un patērēt ūdeni bez uzskaites.

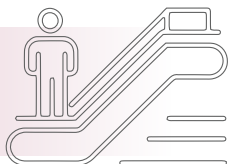
Par to PTAC pārliecinājās, pārbaudot arī daudzdzīvokļu māju dzīvokļos uzstādītos ūdens patēriņa skaitītājus.

No 324 pārbaudītajiem ūdens patēriņa skaitītājiem 85 jeb 26% ūdens patēriņa skaitītājus atzina par neatbilstošiem. Dzīvokļos atklājās bojāti skaitītāju aizsargzīmogojumi un neatbilstoša uzstādīšana, kur tiek nomainīti tikai uzskaites mehānismi.

Individuālo ūdens patēriņa skaitītāju neatbilstības rada ne tikai tehniskas nepilnības, bet arī risku negodprātībai un pārkāpumiem. Piemēram, skaitītāji ar bojātiem aizsargzīmogojumiem ļauj sagrozīt rādījumus vai patērēt ūdeni bez uzskaites un, protams, par to nenorēķināties. Līdz ar to norēķini gulstas uz pārējo iedzīvotāju pleciem.

Ņemot vērā PTAC uzraudzības rezultātus, Ekonomikas ministrija izstrādāja normatīvo aktu grozījumus, **atceļot individuālo skaitītāju atkārtotu verifikāciju**, tādējādi samazinot nevajadzīgu administratīvu slogu Latvijas iedzīvotājiem.

Eskalatoru un konveijeru uzraudzība



2024. gadā, ņemot vērā notikušos negadījumus, kuros tika gūtas traumas, PTAC veica projektu, kura mērķis bija nodrošināt, lai lietošanā esošie eskalatori un konveijeri tiek droši uzturēti un lietoti.

Pārbaudēs, kas notika **8 objektos** (7 tirdzniecības centros un 1 veikalā), tika pārbaudītas 13 iekārtas (12 eskalatori un 1 konveijers), un **visās pārbaudēs tika konstatētas neatbilstības**, no kurām **62%** bija būtiskas.

Galvenās problēmas bija spraugas pārsniegšana starp eskalatora pakāpieniem un apmalēm (vairāk nekā 7 mm), neatbilstoša uzturēšana (eļļas līmenis, šahtu tīrība, degošu priekšmetu klātbūtne), kā arī iepirkumu ratiņu tehniskā stāvokļa neatbilstība.

Negadījumu analīzē konstatēts, ka traumas veicina gan tehniskās nepilnības (piemēram, pārsniegts spraugas platums un nevienmērīgas virsmas), gan lietotāju nepareiza rīcība. BIR dati rāda, ka no **239** reģistrētajām iekārtām gandrīz puse ir vecākas par 20 gadiem, un **84%** uzstādītas pirms drošības standarta LVS EN 115-1:2017 ieviešanas.

Turpmāk PTAC **plāno veikt atkārtotas pārbaudes**, pieprasīt ražotāju viedokļus, precizēt normatīvos aktus attiecībā uz drošības prasībām vecākām iekārtām un iepirkumu ratiņu lietošanu, kā arī veicināt sabiedrības informētību un valdītāju izpratni par atbildību, nodrošinot iekārtu drošu uzturēšanu un lietošanu.

SABIEDRĪBAS INFORMĒŠANA UN IZGLĪTOŠANA

Galvenās patērētāju un komersantu informēšanas aktivitātes 2024. gadā bija saistītas ar vairākiem **PTAC prioritārajiem virzieniem** – preču drošums, t.sk. e-komercijā saistībā ar trešo valstu piegādātāju precēm, rotaļlaukumi, viedās preces, prasības ugunsdrošiem logiem, durvīm un aizkariem, kā arī liftu un vertikālo cēlējplatformu drošības prasības u.c.

Patiess lepnums par to, ka 2024. gadā PTAC īstenotā **kampaņa “Netici brīnumiem internetā!”** ieguvusi trīs balvas dažādos komunikācijas kampaņu konkursos.

- 1 ➡ “Mi:t&Links. Baltic Communication Awards 2024” kategorijā “Stāsts”.
- 2 ➡ ICPEN Patērētāju izglītības balvu kategorijā “E-komercija”.
- 3 ➡ Galveno balvu Valsts kancelejas valsts pārvaldes profesionāļu darbu konkursā “Stratēģiskā komunikācija drošākai rītdienai 2024”.



PTAC un Eiropas patērētāju informēšanas centra informatīvā kampaņa "Netici brīnumiem internetā!"

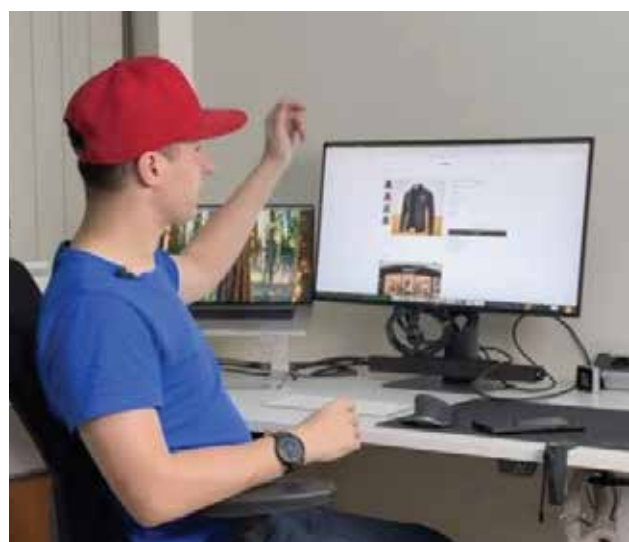
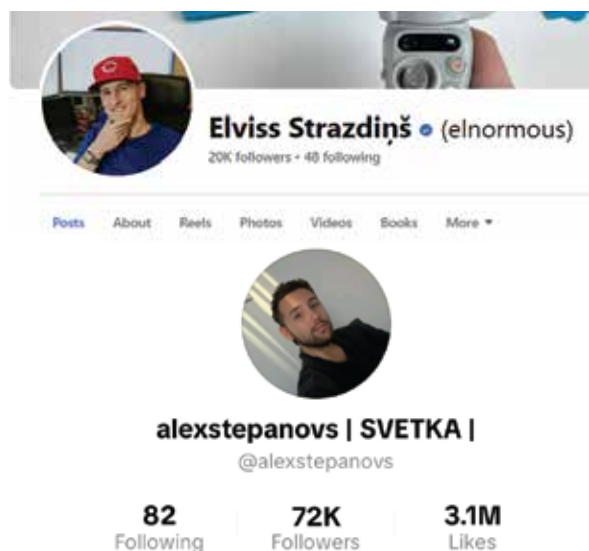
Nemot vērā informēšanas kampaņas “Netici brīnumiem internetā!” panākumus 2023. gadā, tā tika turpināta, papildinot ar vairākām aktivitātēm arī 2024. gada nogalē un sasniedzot rekordaugstas auditorijas.

Kampaņas mērķis – informēt patērētājus par riskiem iepērkoties tiešsaistē. Mainīt patērētāju uzvedību, lai tie pirms izvēlētos tiešsaistes veikalu, pārbaudītu tā uzticamību.

Galvenās aktivitātes – preses konference pirms Melnās piektdienas, brīdinot patērētājus iepirkties apdomīgi. Kampaņas video popularizēšanas sociālajos medijos, fejasveikals.lv ar pārāk labiem piedāvājumiem, lai būtu patiesība, digitālais mārketingu un jaunums 2024. gadā – influenceru iesaiste, TV projekti u.c.



Iesaistītie influenceri **Elviss Strazdiņš (@elnormous)**, kā arī **Aleksejs Stepanovs (@alexstepanovs)** piešķīra kampaņai jaunu dimensiju, uzrunājot jauniešu auditorijas sociālajos medijos un sasniedzot augstus auditorijas rādītājus.



Kampaņas **rezultāti** – kopējā sasniegtā **auditorija (reach) 13 443**

Radio, vides reklāma, tiešsaistes banneri, sociālie mediji, influenceru marketings, Helio TV. Šī ir PTAC vēsturē **visaugstākos rezultātus sasniegusi kampaņa**.

Patērētāju finanšu pratības paaugstināšana

- 2024. gada **Finanšu pratības nedēļas** ietvaros PTAC katru darba dienu savos sociālo mediju kontos un arī tīmekļvietnē skaidroja rīcības scenārijus gan piemērotākā kredītu produkta izvēlē, gan situācijā, kad radušās parādu atmaksas grūtības, kā arī atgādināja par riska momentiem, kam jāpievērš īpaša uzmanība, un iespējamām sekām, ja saistību atmaksa netiks veikta.



- Sadarbībā ar citām valsts pārvaldes iestādēm PTAC uzrunāja sabiedrību, aicinot būt uzmanīgiem, no juridisko pakalpojumu sniedzējiem, kas varētu maldināt finansiālās grūtībās nonākušas fiziskās personas par noteikumiem, lai saņemtu atbrīvojumu no parādsaistībām.



Patērētāju **finanšu pratības paaugstināšana un veicināšana ir būtiska**, lai patērētāji veiksmīgāk plānotu savu budžetu, atbildīgi uzņemtos kredītsaistības, izvērtējot finanšu lēmuma sekas un labāk orientētos citos finanšu darījumos un tādējādi spētu aizsargāt savus finanšu līdzekļus finanšu krāpšanas situācijās.

Kampaņa: Padomi patērētājiem par tūrismu un ceļošanu

PTAC regulāri īsteno dažādus informēšanas pasākumus patērētājiem par tūrisma pakalpojumu iegādi. Tā piemēram, 27.-31.05.2024. nedēļas garumā pirms aktīvās tūrisma sezonas PTAC organizēja informatīvo kampaņu **“Padomi patērētājiem par tūrismu un ceļošanu”**, izstrādājot padomus patērētājiem. Tāpat PTAC iesaistījās Ārlietu ministrijas informatīvajā kampaņas **“Ceļo droši”** pirms skolēnu ziemas brīvlaika.

PTAC regulāri īsteno dažādus informēšanas pasākumus patērētājiem par tūrisma pakalpojumu iegādi. Tā piemēram, 27.-31.05.2024. nedēļas garumā pirms aktīvās tūrisma sezonas PTAC organizēja informatīvo kampaņu **“Padomi patērētājiem par tūrismu un ceļošanu”**, izstrādājot padomus patērētājiem. Tāpat PTAC iesaistījās Ārlietu ministrijas informatīvajā kampaņas **“Ceļo droši”** pirms skolēnu ziemas brīvlaika.

PTAC vērta patērētāju uzmanību attiecībā uz **ceļojumu piedāvājumiem tīmekļvietnēs**, jo šādi piedāvājumi nereti tiek pasniegti līdztekus krāšņām fotogrāfijām un pozitīvām atsauksmēm, kas var radīt iespaidu par izdevīgu un drošu

Ņemot vērā esošo ģeopolitisko situāciju, PTAC aicināja patērētājus neiegādāties ceļojumus uz **Baltkrieviju** drošības risku dēļ.

PTAC PADOMI CEĻOTĀJIEM

LĪGUMA INFORMĀCIJA

PĀRLIECINIES, VAI:

- norādīts tūrisma operatora/agenta **nosaukums** un **kontakta informācija**
- norādīts **nodrošinājuma** izsniedzējs
- ietverta visa **pirmslīguma** informācija
- iekļauta ceļojuma **cena, nodokļi**, papildu izmaksas
- norādīta informācija par **apdrošināšanu**
- u. c.

Komersantu informēšana

PTAC organizēja gandrīz **20 klātienes un neklātienes vebinārus, diskusijas un seminārus** komersantiem, gan par aktualitātēm tūrisma, kreditēšanas, autostāvvietu, preču un pakalpojumu drošuma, ekodizaina jomā, gan dažādiem grozījumiem normatīvajos aktos, piemēram, saistībā ar digitālo saturu un PTAC jaunām pilnvarām saistībā ar Digitālo pakalpojumu aktu.



PTAC STRATĒĢISKIE MĒRĶI 2025. GADAM:

1

Digitālo risinājumu attīstīšana patērētāju informēšanai un tirgus uzraudzībai

- Stiprināt digitālo uzraudzības metožu izmantošanu.
- Nodrošināt ērtu un efektīvu patērētāju sūdzību iesniegšanu tiešsaistē.
- Pilnveidot iestādes iekšējo informācijas sistēmu "Uzraugs", stiprinot datu analītiku un nodrošinātu datus balstītu uzraudzību (risku vadību), kā arī izveidot pašapkalpošanās portālu bīstamo iekārtu valdītājiem un inspicēšanas iestādēm.

2

Preču un pakalpojumu drošuma uzraudzības uzlabošana

- Pastiprināt preču atbilstību uzraudzību e-komercijas platformās, īpaši Temu, Shein un AliExpress.
- Atvērt un uzturēt jauno Bīstamo iekārtu reģistru, nodrošinot piekļuvi inspicēšanas institūcijām un bīstamo iekārtu valdītājiem.
- Izstrādāt priekšlikumus birokrātiskā sloga mazināšanai metroloģijas un gāzes balonu aprites jomās.
- Stiprināt regulējumu un uzraudzību koplietošanas transportlīdzekļu pakalpojumiem, un izveidot labo praksi autostāvvietu pakalpojumu jomā.

3

Patērētāju un komersantu izpratnes veicināšana (informēšana) par prioritārām un aktuālām jomām

- Bērniem drošām precēm un pakalpojumiem,
- Digitālās vides drošību,
- Drošiem pirkumiem tiešsaistē,
- Liftu un eskalatoru uzturēšanu un lietošana,
- Influenceru mārketingu

4

ES tiesību aktu ieviešana un īstenošanas uzraudzība

- Nodrošināt Piekļūstamības akta, Regulas par ekodizaina prasībām ilgtspējīgiem produktiem, Bateriju regulas, Būvizstrādājumu regulas, Patērētāju kreditēšanas direktīvas (CCD2) un Remontējamības direktīvas prasību ieviešanu, uzraudzību un informēšanu.
- Kā koordinatore turpināt Digitālo pakalpojumu akta ieviešanu.