



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

PUBLISKAIS PĀRSKATS 2025

Ievads

Patērētāju tiesību aizsardzība ir viens no stabilas un tiesiskas valsts pamatiem, kas garantē sabiedrības drošību. Iestādes darba pamatā vienmēr ir bijusi rūpīga uzraudzība un tiesiskuma nodrošināšana, taču laiks pieprasa nepārtrauktu pilnveidi. Aizvadītais gads apliecināja, ka patērētāju aizsardzība šobrīd ir īpaši aktuāla digitālajā vidē. Tas nozīmē, ka mums jāspēj pasargāt patērētājus ne tikai no fiziski nedrošām precēm un pakalpojumiem vai netaisnīgiem līguma noteikumiem, bet arī no maldinošas informācijas un manipulatīvas prakses tiešsaistē vidē – interneta veikalos, platformās un sociālajos medijos.

Vienlaikus pieaug pieprasījums pēc palīdzības individuālās strīdus situācijās. Pārskata periodā tika izskatīti vairāk nekā 11 tūkst. rakstveida pieprasījumi un sniegtas vairāk nekā 20 tūkst. konsultāciju. Tas apliecina, ka mediācijas process kļūst par arvien nozīmīgāku rīku efektīvai domstarpību izbeigšanai. Šī tendence norāda gan uz sabiedrības augošo informētību par savām tiesībām, gan uzticēšanos iestādes spējai tās aizstāvēt. Mūsu uzdevums nemainīgi paliek nodrošināt operatīvu un efektīvu atbalstu – lai patērētājs saņem palīdzību pēc būtības, nevis formāli.

Pārskata periodā īpaša uzmanība tika veltīta jomām, kur patērētāju riski pieaug visstraujāk: e-komercijai, finanšu un tūrisma pakalpojumiem, kā arī preču un pakalpojumu drošumam. Tas ietvēra gan aktīvu rīcību pret maldinošām atlaidēm un nedrošām precēm tiešsaistē, gan būtiskus lēmumus finanšu pakalpojumu uzraudzībā, gan darbu pie skaidrākiem un taisnīgākiem noteikumiem elektronisko sakaru jomā. Līdztekus tam tika stiprināta uzraudzība tūrisma pakalpojumu jomā un valsts gatavība rīkoties situācijās, kad ceļotājiem nepieciešama palīdzība.

Mūsu stratēģija balstās ne tikai uz uzraudzību, bet arī uz prasību skaidrošanu komersantiem un tirgus sakārtošanu preventīvi. Pārskata gadā tika uzsākta arī Zemo cenu pārtikas groza memoranda izpildes uzraudzība un pilnveidota prakse autostāvvietu pakalpojumu jomā. Šāda pieeja ļāva mērķtiecīgi veidot godīgāku, skaidrāku un patērētājam drošāku tirgus vidi.

Lai efektīvi reaģētu uz nākotnes izaicinājumiem, turpinājām stiprināt pašas iestādes kapacitāti. Pilnveidotā informācijas sistēma "Uzraugs", jaunais bīstamo iekārtu reģistrs un datu analītikas ieviešana uzraudzības procesos ir ieguldījums, kas ļauj mums ātrāk apstrādāt informāciju, mērķtiecīgāk plānot uzraudzību un nodrošināt pieejamākus un ērtākus iestādes pakalpojumus.














Patērētāju tiesību aizsardzības
centra direktore


















ZAIGA LIEPIŅA

SATURS

2025. gads skaitļos un faktos	4
1. Pamatinformācija	7
Iestādes galvenie darbības virzieni	7
Personāls	8
Finansējums un tā izlietojums	9
Starptautiskā sadarbība	11
Pārvaldība un darbības uzlabošana	12
Būtiskākais paveiktais 2025. gadā	14
2. Darbības rezultātu izvērtējums	15
Atbalsts patērētājiem un komersantiem	15
Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība	16
Tūrisma pakalpojumu uzraudzība	18
Distances tirdzniecības (e-komercijas) uzraudzība	20
Elektronisko sakaru pakalpojumu uzraudzība	21
Finanšu pakalpojumu uzraudzība	22
Preču un pakalpojumu drošuma uzraudzība	24
Preču drošums e-komercijā un tiešsaistes platformu uzraudzība	27
Pārtikas preču zemo cenu groza monitoringa	28
Digitālo pakalpojumu koordinatora darbības	29
Izglītošana un sadarbība	31
3. Publisko pakalpojumu pilnveide	35
4. Iestādes darbības stratēģijas īstenošanas novērtējums	36
5. 2026. gada prioritātes	38
Pielikums. Stratēģijas izpilde	40

2025. gads skaitļos un faktos

	Konsultācijas un iesniegumi	2025	2024
	Konsultācijas pa tālruni	20 993	21 395
	Izskatīti pieprasījumi	13 052	10 781
	Atbalsts klientiem	89% (11 628)	87% (9418)
	Patērētāju strīdu risināšanas komisijas lēmumi	2025	2024
	Pieņemtie lēmumi	274	189
	Lēmumi labvēlīgi patērētājam	68% (187)	69% (131)
	Lēmumi izpildīti brīvprātīgi	49% (92)	51% (67)
	PTAC lēmumi	2025	2024
	Lēmumi	51	98
	Piemērotās soda naudas (APL) EUR	642 048,80	138 823,84
	Monetārās sankcijas / naudas sodi EUR	16 600	14 440
	Piekļuves ierobežošana tiešsaistes saskarnei	6	7

	Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība	2025	2024
	Lietas	490	403
	Ekonomisko interešu lietas	261	218
	Preventīvās uzraudzības lietas	229	185
	Labprātīgas darbības pārkāpuma novēršanai bez lietas uzsākšanas	50% (134)	46% (137)
	Tūrisma pakalpojumu sniedzēju uzraudzība	2025	2024
	Uzraugāmie subjekti	418	408
	Veiktās pārbaudes	204	162
	Tirgus uzraudzība	2025	2024
	Veiktās preču un pakalpojumu pārbaudes	1211	1450
	Preču testēšana	245	261
	Pārbaudīti preču modeļi un pakalpojumi	1569	2086
	Neatbilstoši preču modeļi	63% (995)	64% (1395)
	Patērētāju kredīta devēju uzraudzība	2025	2024
	Uzraugāmie subjekti	38	37
	Pārbaudes	78	68
	NILLTPFN pārbaudes	56	67

**Kredītu starpnieku uzraudzība****2025****2024**

Uzraugāmie subjekti

16

14



Veiktās pārbaudes

16

14

**Ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju uzraudzība****2025****2024**

Uzraugāmie subjekti

15

18



Pārbaudes

18

8



NILLTPFN pārbaudes

30

21

**Digitālo pakalpojumu koordinatora darbība****2025****2024**

Izskatītas sūdzības par DPA pārkāpumiem

59

3



Administratīvo iestāžu izdoto rīkojumu (lēmumu) apstrāde

496

288

**Sabiedrības informēšana un iesaiste****2025****2024**

tīmekļvietnes jauno lietotāju skaits

117 583

98 406



sociālo mediju sekotāji

+31% (20 559)

+11% (15 739)

19 pasākumi ar **840** dalībniekiem**162** publikācijas PTAC tīmekļvietnē**7 000** iestādes pieminējumi Latvijas mediju telpā

Pamatinformācija

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC) ir Ekonomikas ministrijas pārraudzībā esoša tiešās pārvaldes iestāde. Iestādes pamatmērķis ir nodrošināt efektīvu patērētāju interešu aizsardzību, īstenot tirgus uzraudzību, kā arī pārraudzīt bīstamās iekārtas un reglamentēto metroloģiju.



Iestādes galvenie darbības virzieni

Patērētāju tiesību aizsardzība un individuālo strīdu risināšana

PTAC izskata patērētāju iesniegumus par iespējamām patērētāju tiesību pārkāpumiem un sniedz atbalstu strīdu risināšanā ar tirgotājiem un pakalpojumu sniedzējiem. Iestāde nodrošina Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbību un sniedz juridisko palīdzību patērētājiem.

1

2

Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība

Iestāde uzrauga, lai komersanti īstenotu godīgu komercpraksi, piedāvātu patērētājiem taisnīgus līguma noteikumus, ievērotu reklāmas regulējumu un izpildītu garantijas saistības. PTAC uzrauga arī pasažieru tiesību ievērošanu avio un kuģu pārvadājumu jomā.

Licencēšana un tirgus dalībnieku uzraudzība

PTAC veic tūrisma pakalpojumu sniedzēju, patērētāju kreditētāju, kredītu starpnieku un ārpustiesas parādu atguvēju licencēšanu, reģistrāciju un to darbības uzraudzību.

3

4

Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība

PTAC kontrolē pakalpojumu un nepārtikas preču drošumu un atbilstību normatīvajām prasībām, uzrauga informācijas atbilstību, cenu norādīšanas un norēķinu kārtību un pakalpojumu sniegšanas kvalitāti. Īpaša prioritāte e-komercijas un digitālās vides uzraudzībai. Koordinē sadarbību ar citām uzraudzības institūcijām un patērētāju tiesību aizsardzības organizācijām.

Sabiedrības informēšana

PTAC nodrošina sabiedrības izglītošanu, sniedz konsultācijas patērētājiem un komersantiem, veicinot tiesiskas un drošas tirgus vides attīstību.

5

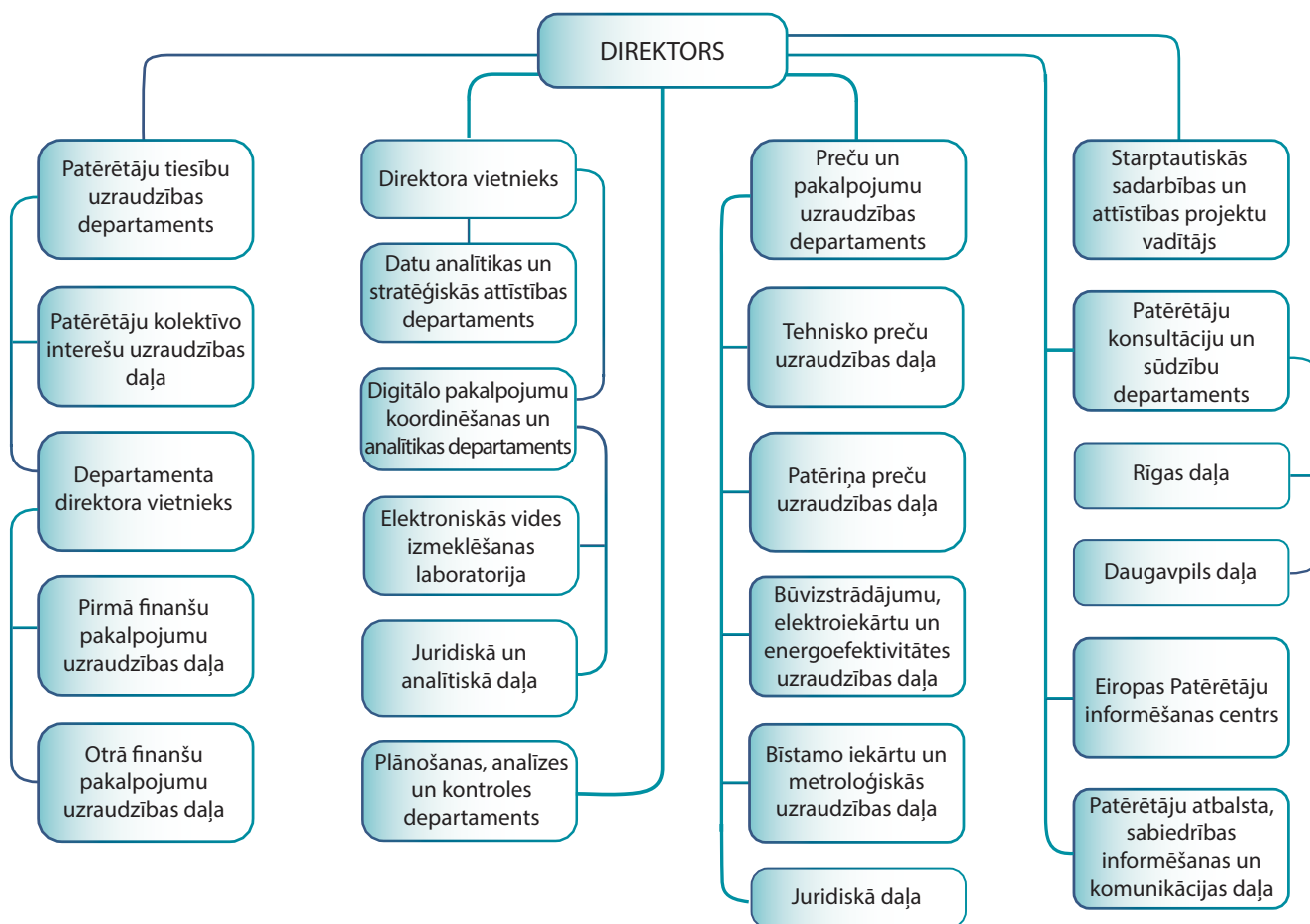


Personāls

PTAC izvirzīto mērķu un uzdevumu izpildē izšķiroša loma ir iestādes darbiniekiem. 2025. gadā darba tiesiskajās vai valsts civildienesta attiecībās PTAC bija **112 nodarbinātie**.

Lai centralizētu iestādes rīcībā esošo datu apstrādi un pilnveidotu iekšējās informācijas sistēmas, kas ļautu nodrošināt datus balstītu lēmumu pieņemšanu un efektīvāk plānot uzraudzības aktivitātes, gada otrajā pusē tika izveidota jauna struktūrvienība – Datu analītikas un stratēģiskās attīstības departaments.

PTAC struktūra 2025. gadā

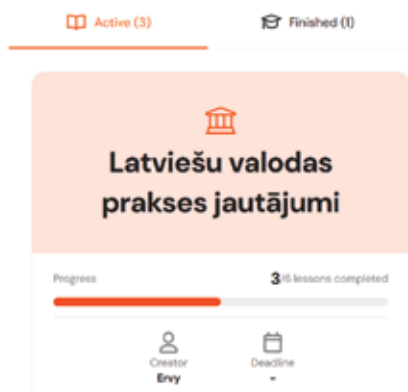


Nodarbināto vidējais vecums 2025. gadā bija **44 gadi**, un lielākā daļa darbinieku ir vecuma grupā no **30 līdz 49 gadiem**. Dzimumu sadalījumā **82%** nodarbināto ir sievietes, bet **18%** – vīrieši. **95%** nodarbināto ir augstākā izglītība.

2025. gadā personāla mainības līmenis bija **12,1%**. Darba vai civildienesta attiecības pārtrauca **13** nodarbinātie. No tiem astoņi iestādē nostrādāja mazāk nekā gadu, bet trīs bija nostrādājuši vairāk nekā 5 gadus.

Pārskata gadā liela uzmanība tika veltīta darbinieku profesionālajai izaugsmei. Nodarbinātājiem tika nodrošināta iespēja piedalīties dažādosursos un semināros par tādām aktuālām tēmām kā mākslīgais intelekts, digitālie risinājumi produktivitātes paaugstināšanai, programmēšanas pamati, datu aizsardzība, lēmumu pieņemšana, klientu apkalpošana un publisko iepirkumu aktualitātes.

Būtisks jauninājums ir augustā uzsāktā programmaprodukta **Ervy Learning** izmantošana – tā ir visaptveroša, mākslīgajā intelektā balstīta mācību platforma, kas darbiniekiem sniedz iespēju apgūt nepieciešamās zināšanas elastīgā un mūsdienīgā veidā, pielāgojot mācību laiku un vietu savām vajadzībām.



Lai uzturētu motivējošu un saliedētu darba vidi, 2025. gadā tika īstenoti daudzveidīgi iekšējās komunikācijas un brīvajā laikā saliedēšanas pasākumi – viktorīnas, kopīgs pārgājiens Buļļuciemā pa Ragakāpas taku, dalība resora kopīgajās vasaras saulgrīžu svinībās un Latvijas Republikas proklamēšanas gadadienā. Gada otrajā pusē tika godināti darbinieki, kuri devuši nozīmīgu ieguldījumu iestādes mērķu sasniegšanā.



Finansējums un tā izlietojums

2025. gadā PTAC funkciju izpildei tika saņemts Valsts budžeta finansējums **5 683 067 EUR** apmērā. Lielāko daļu veidoja vispārējo ieņēmumu dotācija (**5 651 679 EUR**), savukārt ārvalstu finanšu palīdzība (**30 178 EUR**), kā arī maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi (**1 210 EUR**) nodrošināja specifisku projektu un pasākumu īstenošanu.

Finansējuma sadalījums pa budžeta programmām:

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

5 422 612 EUR, t.sk. faktiskā vispārējo ieņēmumu dotācija (**5 421 402 EUR**) un maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi (**1 210 EUR**);

67.06. "Eiropas kopienas iniciatīvas projektu un pasākumu īstenošana"

faktiskā vispārējo ieņēmumu dotācija (**230 277 EUR**) un ārvalstu finanšu palīdzība (**5 100 EUR**);

70.07. "LIFE programmas projekti"

faktiskā ārvalstu finanšu palīdzība (**25 078 EUR**).

Finansējuma izlietojums

Nr.p.k.	Finansiālie rādītāji	2024. gada faktiskā izpilde (EUR)	2025. gadā		
			Apstiprināts likumā (EUR)	Likumā ar izmaiņām (EUR)	Faktiskā izpilde (EUR)
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	5 200 688	5 941 178	5 967 695	5 683 067
1.1	dotācijas	5 194 203	5 941 178	5 928 507	5 651 679
1.2	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	6 485	-	-	1 210
1.3	ārvalstu finanšu palīdzība	-	-	39 188	30 178
1.4	ziedojumi un dāvinājumi	-	-	-	-
1.5	uzturēšanas izdevumu transferti	-	-	-	-
2.	Izdevumi (kopā)	5 205 505	5 941 178	5 967 695	5 657 985
2.1	uzturēšanas izdevumi (kopā)	4 772 380	5 892 328	5 736 084	4 443 640
2.1.1	kārtējie izdevumi	4 772 380	5 892 328	5 736 084	4 443 640
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	433 125	48 850	231 611	214 345

2025. gadā finansējums tika mērķtiecīgi izlietots iestādes kapacitātes stiprināšanai un tiesiskā ietvara pilnveidei. **Pārskata gadā īstenotie prioritārie pasākumi:**

Regulu prasību izpilde: Jauno Eiropas Savienības regulu ieviešanai un uzraudzībai apgūti **96,7% (1,54 milj. EUR)** no piešķirtajiem **1,59 milj. EUR**, t.sk. informācijas sistēmu izstrādei – **39 972 EUR**. Tāpat informācijas sistēmu izstrādei tika izlietoti pārskata periodā piešķirtā apropriācijas rezerve – **16 269 EUR**.



IZLIETOTS FINANSĒJUMS
1,54 milj. EUR

PIEŠKIRTĀS FINANSĒJUMS
1,59 milj. EUR

Kapacitātes stiprināšana un atalgojums: Finansējums stratēģiski svarīgo amatu grupu stiprināšanai (**36 659 EUR**) un nodarbināto atalgojuma palielināšanai (**25 153 EUR**) izlietots pilnā apmērā, sekmējot personāla stabilitāti un mazinot mainības riskus.



stratēģiski svarīgo
amatu grupu
stiprināšanai

36 659 EUR



nodarbināto
atalgojuma
palielināšanai

25 153 EUR



Starptautiskā sadarbība

Pārskata gadā PTAC nodrošināja līdzdalību **7** dažādos Eiropas Savienības īstenotajos projektos. Starptautiskā sadarbība nodrošina pieredzes apmaiņu, vienotu tirgus uzraudzības metožu ieviešanu un papildu resursus preču laboratoriskajai testēšanai.

Nr.p.k.	Starptautiskā projekta nosaukums	Projekta summa, EUR	Īstenošanas periods	Iesaistītās institūcijas
1.	European Consumer Centres Network – ECC-Net Latvia 2024-2025 (Grant Agreement 101146002 – ECC-Net LV 2024-25)	460 158	2024-2025	European Innovation Council and SMES Executive Agency (EISMEA), Eiropas Komisija, ES/EEA ECC tīkla centri, ES ārpustiesas strīdu izšķiršanas iestādes (ADR)
2.	Nordic-Baltic Mobility Programme for Public Administration "Study visit on legal metrology in Sweden and Finland " (PA-GRO-1870)	10 572	2024-2025	Ziemeļvalstu ministru padome (NB8), Zviedrijas Akreditācijas iestāde (SWEDAC), Somijas Tirgus uzraudzības iestāde (TUKES)
3.	JACOP 2024 – Joint Action on Compliance of Products (Single Market Programme) Gāzes kārtidži un baloni, bērnu autosēdekļi, glābšanas laivas, ledusskapji un apkures katli	Apmaksāta ekspertu dalība darba grupās un paraugu iegāde un testēšana: ~ 148 000	01.2024-03.2026	Eiropas Komisija (DG GROW, EISMEA), ES tirgus uzraudzības iestādes, ievieš Ernst & Young

Nr.p.k.	Starptautiskā projekta nosaukums	Projekta summa, EUR	Īstenošanas periods	Iesaistītās institūcijas
4.	EEPLIANT4 – Energy Efficiency ComPLIANT Products 4 (LIFE programma; PROSAFE)	65 994	05.2024-04.2029	PROSAFE, ES tirgus uzraudzības un muitas iestādes
5.	Atbalsts Ukrainas Aizsardzības ministrijas militārajām vienībām un civilās aizsardzības labdarības organizācijām	3 534	2025	Fonds "Ziedot.lv", saņēmēji - Ukrainas institūcijas
6.	JACOP 2025 – Joint Action on Compliance of Products (Single Market Programme) Radio iekārtas, gāzes iekārtas un RoHS, elektroiekārtas un siltumizolācijas materiāli	Tiek apmaksāta ekspertu dalība darba grupās un paraugu iegāde un testēšana: ~ 101 000	03.2025-03.2027	Eiropas Komisija (DG GROW, EISMEA), ES tirgus uzraudzības iestādes, ievieš Ernst & Young
7.	CASP 2025 – Cheap consumer articles, Children's footwear, Mental health risk assessment group (Single Market Programme)	Tiek apmaksāta ekspertu dalība darba grupās un paraugu iegāde un testēšana: ~ 38 000	03.2025-03.2027	Eiropas Komisija (DG JUST, EISMEA), ES tirgus uzraudzības iestādes, ievieš Ernst & Young



Pārvaldība un darbības uzlabošana

PTAC pastāvīgi pilnveido iekšējās pārvaldības procesus, lai nodrošinātu iestādes darbības efektivitāti, atbilstību starptautiskajiem standartiem un sekmētu administratīvā sloga mazināšanu.

2025. gada 30. jūnijā notika **uzraudzības audits**, kurā sertifikācijas iestāde SIA "Bureau Veritas Latvia" sniedza apliecinājumu PTAC kvalitātes vadības sistēmas atbilstībai ISO 9001:2015 standarta prasībām.



Galvenie auditora ieteikumi:



iekšējā audita procesa
pilnveidošana



iekšējo dokumentu
vienveidības
nodrošināšana



pieklūstamības
uzlabošana

Pārskata gadā Ekonomikas ministrija PTAC veica **divus apjomīgus AUDITUS**:

1 Reklāmas un tūrisma operatoru uzraudzības procesa atbilstības izvērtējums

Audita ietvaros tika vērtēta reklāmas un tūrisma operatoru uzraudzības procesa atbilstība normatīvajiem aktiem. Auditoru galvenie secinājumi un ieteikumi tika vērsti uz nepieciešamību **mazināt administratīvo slogu** gan komersantiem, gan iestādes iekšējos procesos. Kā prioritāri risināms tika izcelts vienotas elektroniskas datu aprites risinājuma izveide tūrisma jomā, vienlaikus uzlabojot PTAC iekšējos procesus un vienkāršojot dokumentāciju. Tāpat tika uzvērta vajadzība pilnveidot normatīvo regulējumu, balstoties uz datu analīzi, lai tūrisma pakalpojumu sniedzēju licencēšanas un uzraudzības procesu padarītu efektīvāku.

2 Stratēģiju īstenošanas novērtēšana, tajā noteikto rezultātu sasniegšanas izvērtējums

Auditā tika izvērtēta iestādes darbības stratēģijas īstenošana un noteikto mērķu sasniegšana. Rezultātā tika saņemti **trīs ieteikumi** PTAC plānošanas dokumentu pilnveidei. Izstrādājot jauno darbības stratēģiju, iestādei uzdots ņemt vērā aktualizētās prasības darbības stratēģiju izstrādes un uzraudzības procesā, skaidri definējot galvenos snieguma rādītājus saskaņā ar iestādes prioritātēm. Īpaša uzmanība pievērsta nepieciešamībai ieviest tādus mērījumu rādītājus, kas uzskatāmi demonstrētu iestādes vai klienta administratīvā sloga samazināšanu, tādējādi nodrošinot caurredzamu un uz rezultātu vērstu pārvaldību.

2025. gada septembrī PTAC tika uzsākta **finanšu revīzija** par Latvijas Republikas konsolidētā 2025. gada pārskata sagatavošanas pareizību. Revīzijas gala novērtējums un secinājumi tiks publicēti pēc konsolidētā gada pārskata sagatavošanas 2026. gada pirmajā pusē.



Būtiskākais paveiktais 2025. gadā

2025. gadā PTAC darbība tika orientēta uz digitālo transformāciju un jauno Eiropas Savienības regulatīvo prasību ieviešanu.



Tirgus uzraudzības efektivitātes paaugstināšana:

- Pastiprināta preču atbilstības uzraudzība **e-komercijas platformās**, īpaši Temu, Shein un AliExpress.
- Uzsākta jauno **Bīstamo iekārtu reģistra** darbība, nodrošinot ērtu piekļuvi inspicēšanas institūcijām un bīstamo iekārtu valdītājiem.
- Izstrādāti priekšlikumi **administratīvā sloga mazināšanai metroloģijas jomā**.
- Stiprināta uzraudzība **koplietošanas transportlīdzekļu pakalpojumiem**, un izveidota labā prakse autostāvvietu pakalpojumu jomā.



Patērētāju un komersantu izglītošana par aktuālām jomām:

- Drošas bērnu preces un pakalpojumi.
- Pirkumi tiešsaistē un droša digitālā vide.
- Liftu un eskalatoru uzturēšana un lietošana.



Starptautiskā sadarbība un tiesiskais ietvars:

- Pildot Latvijas digitālā pakalpojuma koordinatora funkcijas, sniegts atbalsts Latvijas starpniecības pakalpojumu lietotājiem un administratīvām iestādēm **Digitālo pakalpojumu akta piemērošanā**.
- Nodrošināta uzraudzības uzsākšana un sabiedrības informatīvie pasākumi **jauno prasību skaidrošanai**, tostarp, kas izriet no Pieklūstamības akta, Regulas par ekodizaina prasībām ilgtspējīgiem produktiem, Bateriju regulas, Būvizstrādājumu regulas, Patērētāju kreditēšanas direktīvas un Remontējamības direktīvas.



Digitālo risinājumu pilnveide:

- Uzsākts darbs pie riskos balstītas **tirgus uzraudzības ieviešanas**.
- Nodrošināta ērta un strukturēta patērētāju **iesniegumu sagatavošana tiešsaistē**.
- Pilnveidota iestādes iekšējā **informācijas sistēma "Uzraugs"**, sekmējot datus (riskos) balstītu uzraudzību, kā arī izveidots PTAC pašapkalpošanās portāls bīstamo iekārtu valdītājiem un inspicēšanas iestādēm.

Darbības rezultātu izvērtējums



Atbalsts patērētājiem un komersantiem

2025. gadā PTAC bija primārais atbalsta punkts tūkstošiem cilvēku, kuri saskārās ar sarežģījumiem preču iegādē vai pakalpojumu saņemšanā, vienlaikus sniedzot konsultācijas arī komersantiem, lai skaidrotu normatīvo prasību piemērošanu un veicinātu pārkāpumu novēršanu jau to sākotnējā stadijā.

Pārskata gadā sniegtas **21 192 mutiskas konsultācijas** (t.sk. zvanu un klātienē konsultācijas) un izskatīti **13 052 rakstiskie pieprasījumi** (t.sk. iesniegumi un konsultāciju e-pasti).



Analizējot saņemtos iesniegumus, secināms, ka **visbiežāk patērētāji vērsas pēc palīdzības saistībā ar:**

- nepiegādātām precēm (īpaši pirkumiem sociālajos tīklos un mazpazīstamās interneta platformās)
- preču neatbilstību (mēbeles, elektrotehnika, transportlīdzekļi)
- avio pasažieru tiesību pārkāpumiem

Savukārt **konsultācijās** dominējošās tēmas bija

- preču un pakalpojumu neatbilstība līguma noteikumiem
- patērētāju tiesības
- skaidrojumi par dažādu iestāžu kompetenču tvērumu

Vērojama stabila pāreja uz **digitālo saziņu** – rakstisko konsultāciju īpatsvars audzis līdz **38%**, kamēr klātienē apmeklējumu skaits turpina samazināties.

Pārskata gadā PTAC spēja sniegt tiešu palīdzību **89% gadījumū**. Lielā daļā pārējo gadījumu patērētāji tika aicināti vērsties Patērētāju strīdu risināšanas komisijā, kas palīdz patērētājiem panākt taisnīgu risinājumu situācijās, kad tas nav izdevies sarunās ar komersantu.

2025. gadā būtiski pieauga **Patērētāju strīdu risināšanas komisijas noslodze** – tai tika novirzīti **376** iesniegumi, kas ir par aptuveni **150** vairāk nekā 2024. gadā. Šo pieaugumu lielā mērā veicināja procesuālā pilnveide – lietu automātiska nodošana Komisijai pēc sākotnējās PTAC izpētes, kas patērētājiem nodrošināja ērtāku un ātrāku ceļu uz taisnīgu strīda noregulējumu bez tiesas starpniecības.

376 iesniegumi

↑ **+150** vairāk
nekā 2024. gadā



Gada ietvaros Komisija pieņēma **274** lēmumus, no kuriem **68% (187 lietās)** bija labvēlīgi patērētājam, **55** lietās patērētāja prasības bija nepamatotas, bet **32** – lietas izskatīšana tika izbeigta pierādījumu trūkuma dēļ. Būtiski atzīmēt, ka **49% gadījumu (92 lēmumi)**, kuriem 2025. gadā iestājās izpildes termiņš, tika izpildīti brīvprātīgi.

Savukārt **MELNAJĀ SARAĶSTĀ** tika iekļauti **22** uzņēmumi. Šajā sarakstā iekļauj uzņēmumus gadījumos, kad patērētāja tiesības ir būtiski aizskartas, bet uzņēmums nepilda Patērētāju strīdu risināšanas komisijas lēmumu. No saraksta komersants tiek izslēgts gadījumā, kad prasības tiek izpildītas.



Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība

2025. gadā PTAC aktīvi vērsās pret negodīgu komercpraksi un netaisnīgiem līguma noteikumiem, ierosinot kopumā **490** lietas.

Lai preventīvi novērstu pārkāpumus un nepieļautu kaitējumu plašam patērētāju lokam kopumā tika ierosinātas **229** preventīvās uzraudzības lietas. No tām tika pabeigtas **184** lietas: 95 gadījumos komersanti pēc PTAC aicinājuma pārkāpumus novērsa labprātīgi, savukārt 89 gadījumos PTAC pārkāpumus nekonstatēja vai par tiem informēja citu kompetento iestādi. 45 lietas izskatīšana tiek turpināta 2026. gadā.

 **95**

Labprātīgi novērsti pārkāpumi

 **89**

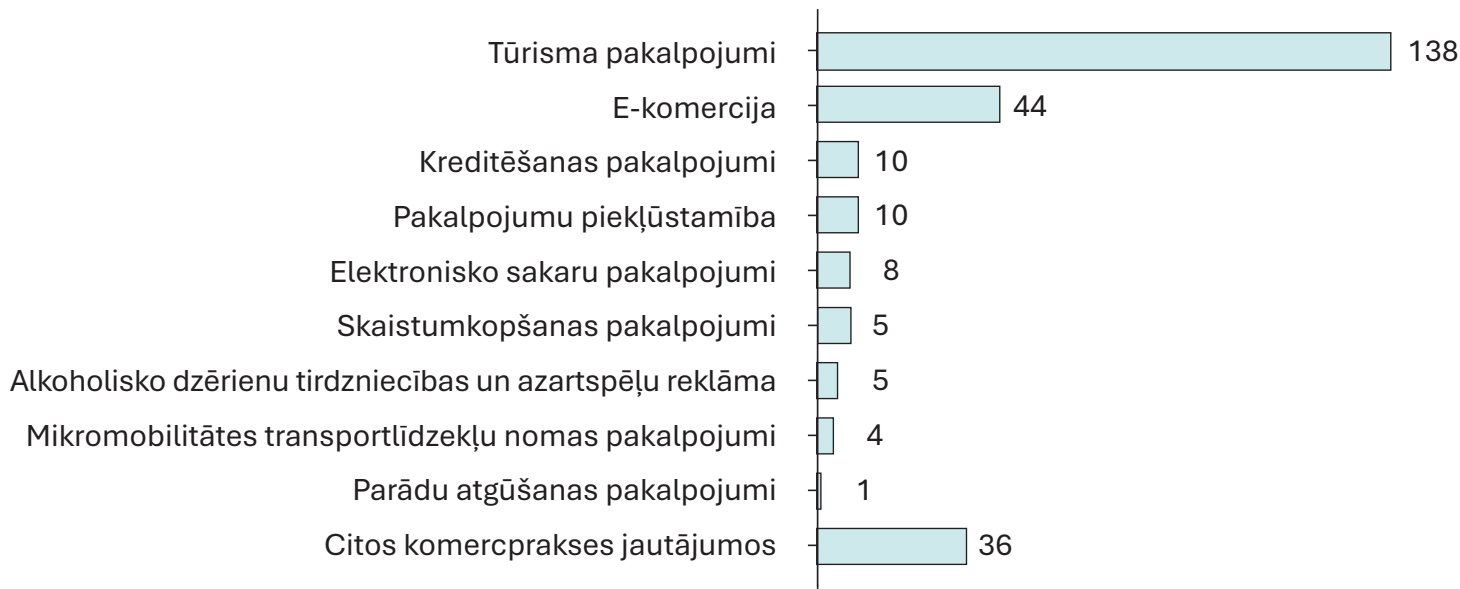
Nekonstatēti pārkāpumi vai nodota informācija citam iestādēm

 **45**

Lietas izskatīšana turpinās 2026. gadā

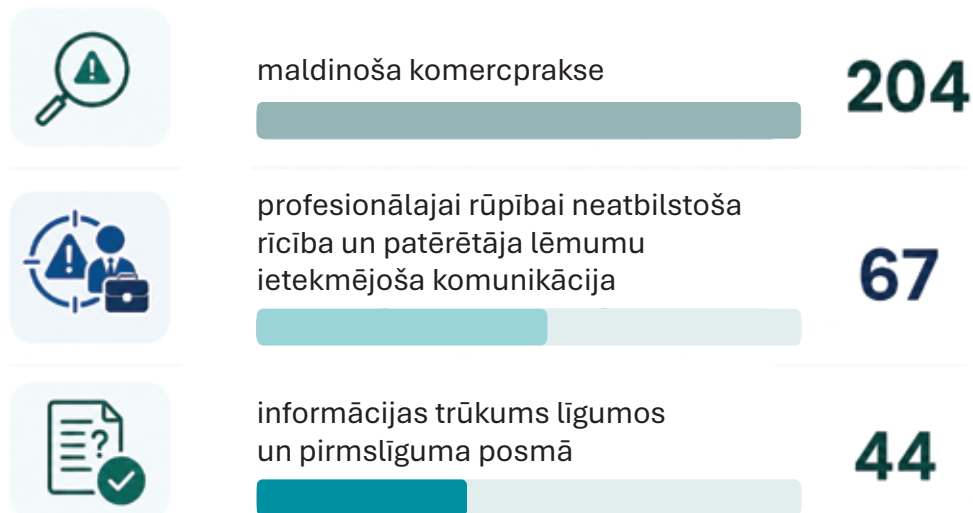
261 kolektīvo interešu lieta aptvēra plašu pakalpojumu spektru, visvairāk uzmanības veltot tūrisma nozarei un digitālai videi.

Kolektīvo interešu uzraudzības lietas



Liela daļa komersantu izvēlējās konstruktīvu sadarbību un **134** lietās pārkāpumi tika novērsti brīvprātīgi. Īpaši jāatzīmē trīs komersanti, kas iesniedza rakstveida apņemšanās tiesiskā stāvokļa sakārtošanai. **SIA "TERE"** apņēmas nepiedāvāt patērētājiem kompleksos tūrisma pakalpojumus bez tūrisma operatora licences, **SIA "COLLA-S"** – nodrošināt patērētāju tiesību ievērošanu, distances tirdzniecības ietvaros, bet **SIA "BITE Latvija"** – bez klienta piekrišanas nepieslēgt papildpakalpojumus.

Biežāk konstatētie pārkāpumu veidi kolektīvo interešu lietās:



Pārskata gadā tika pieņemti **11** lēmumi ekonomisko interešu lietās:

6

par piekļuves ierobežošanu tīmekļa vietnēm un sociālo tīklu profiliem, kuros tika piedāvāti nelicencēti finanšu pakalpojumi vai pārkāptas patērētāju tiesības

4

par patērētāju tiesību pārkāpumiem un negodīgu komercpraksi (pret SIA "Fisom", AS "4finance", SIA "ViziaFinance", AS "West Kredit")

1

saistībā ar NILLTPFN regulējumu

Papildus tam 5 tīmekļa vietnes tika iekļautas PTAC uzturētajā **aizdomīgo interneta un saziņas objektu sarakstā**, tādējādi brīdinot iedzīvotājus par riskiem, veicot pirkumus vai darījumus konkrētajos resursos.



Tūrisma pakalpojumu uzraudzība

2025. gadā PTAC prioritāte tūrisma nozarē bija nodrošināt, ka ceļotāji saņem drošus un kvalitatīvus pakalpojumus. Gada nogalē uzraudzībā atradās **418** tūrisma pakalpojumu sniedzēji (tūrisma aģenti, tūrisma operatori un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēji).

Lai nodrošinātu licences prasību ievērošanu un savlaicīgi identificētu maksātspējas riskus, gada laikā veiktas **204** pārbaudes un uzsāktas **138** ekonomisko interešu lietas.

204
pārbaudes



138
ekonomisko
interesu
lietas



Viens no apjomīgākajiem uzraudzības gadījumiem bija saistīts ar **SIA "Fisom"** organizēto nometni Portugālē.

Pārbaudē tika konstatēts, ka uzņēmums nepildīja saistības pret dalībniekiem, tostarp nepilngadīgām personām: netika nodrošināti droši apstākļi, ēdināšana, dzeramais ūdens un naktsmitnes, kā arī netika īstenota plānotā programma. Turklāt, neskatoties uz saņemtajiem maksājumiem, daļai dalībnieku nebija noformēta ceļojuma apdrošināšana.

Reaģējot uz uzņēmuma nespēju izpildīt saistības, PTAC koordinēja ceļotāju repatriāciju un organizēja iemaksāto avansu atmaksu no uzņēmuma nodrošinājuma. 2025. gadā lieta tika noslēgta ar lēmumu par profesionālajai rūpībai neatbilstošas komercprakses īstenošanu, piemērojot uzņēmumam 8 048,80 EUR soda naudu.



SIA "FISOM"



8 048,80 EUR

2025. gada jūlijā tika noslēgta jauna **Vispārīgā vienošanās ceļotāju repatriācijas nodrošināšanai**, kas būtiski stiprina valsts spēju operatīvi rīkoties gadījumos, kad tūrisma pakalpojumu sniedzējs nespēj izpildīt saistības un ceļotājiem nepieciešama palīdzība.

PTAC turpināja sniegt **ieteikumus** patērētājiem par drošu ceļošanu un nometņu izvēli ārvalstīs, kā arī drošu ceļošanu skolēnu brīvlaikā.

Tāpat iedzīvotājiem un nozarei tika atgādināts par aizliegumu organizēt tūrisma braucienus uz Baltkrieviju un Krieviju.

Bērnu nometņu izvēle

IETEIKUMI VECĀKIEM

PIEVĒRS UZMANĪBU:

- Pakalpojuma sniedzējam
- Līguma nosacījumiem
- Bērnam nepieciešamā atbalsta nodrošinājumam
- Pilnvarojumam
- Apdrošināšanai

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

www.ptac.gov.lv



Distances tirdzniecības (e-komercijas) uzraudzība

2025. gadā PTAC e-komercijā veica vairākus uzraudzības projektus. Vienā no projektiem tika vērtēti interneta veikalu līguma noteikumi, atteikuma tiesību piemērošana un cenu norādīšanas prakse. Tika pārbaudīti **10 interneta veikali**. Pārbaudēs tika identificēti trūkumi, kas patērētājiem rada grūtības ikdienas iepirkšanās procesā: neskaidri vai netaisnīgi līguma noteikumi, praktiski šķēršļi atteikuma tiesību izmantošanai un maldinoša cenu norādīšanas prakse.

Kopumā tika konstatēti **28 neatbilstoši līguma noteikumi**. Cenu monitoringā neatbilstības atklātas lielākajā daļā pārbaudīto interneta veikalu, kur biežākie pārkāpumi bija nepareizi norādīta sākotnējā cena un nepamatoti ilgi atlaižu periodi, kas rada maldīgu priekšstatu par cenu samazinājumu un faktisko ietaupījumu.

Uzraudzības rezultātā interneta veikali veica nepieciešamās **korekcijas**:

- uzlaboti līgumu nosacījumi,
- skaidrāk definēta atteikuma tiesību piemērošana,
- precizēta cenu informācija.

Tas patērētājiem nodrošina saprotamākus noteikumus, reālākas iespējas atteikties no pirkuma un mazāku risku tikt maldinātiem ar šķietamām akcijām.

Citā projektā PTAC 2025. gadā veica padziļinātu elektroniskās tirdzniecības uzraudzību attiecībā uz "**Melnās piektdienas**" atlaižu kampaņām. 27 interneta veikalos tika pārbaudīti 1,3 milj. preču piedāvājumu.



No tiem **9%** gadījumu (**121 420** piedāvājumos) bija norādītas atlaides:

- Tikai **36% (43 855)** gadījumu bija norādīta informācija par zemāko cenu pēdējo 30 dienu laikā. Šajā grupā gandrīz **42% (18 230)** gadījumu atlaide nebija piemērota no 30 dienu zemākās cenas, kā to prasa regulējums;
- **2,6% (3187)** gadījumos no atlaižu piedāvājumiem tika konstatētas arī cenu manipulāciju pazīmes – mainīta pārdošanas cena kampaņas laikā un **1,5% (1779)** gadījumu – mainīta sākotnējā cena;
- Atsevišķos gadījumos atlaižu periodi bija nepamatoti ilgi – pat **58 dienas**, kas neatbilst īslaicīgas akcijas būtībai.

Par konstatētajām neatbilstībām komersanti tika informēti, pieprasot veikt cenu norādīšanas un atlaižu piemērošanas prakses korekcijas. PTAC turpinās atlaižu kampaņu uzraudzību arī nākotnē.



Elektronisko sakaru pakalpojumu uzraudzība

Īstenojot elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju uzraudzību, tika izvērtēta **6 elektronisko sakaru komersantu prakse**.

Uzraudzībā tika konstatētas vairākas **neatbilstības**:

- neskaidri vai netaisnīgi līguma noteikumi,
- nesamērīgi līgumsodi par līguma pirmstermiņa izbeigšanu,
- nepamatota pilnas mēneša maksas piemērošana par nepilnu pakalpojuma lietošanas mēnesi,
- nepilnīga vai patērētājiem grūti uztverama informācija par līguma grozījumiem, rēķiniem, atlaidēm un līguma kopsavilkumiem.

Uzraudzības gaitā PTAC sazinājās ar komersantiem, skaidrojot konstatētās neatbilstības un normatīvo aktu prasības. Sadarbībā ar nozares pārstāvjiem un Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisiju tika precizētas Vadlīnijas taisnīga elektronisko sakaru pakalpojumu līguma sastādīšanai, nodrošinot vienotu izpratni par līgumsodu aprēķināšanu pirmstermiņa līguma izbeigšanas gadījumos.

Viens no apjomīgākajām uzraudzības lietām bija saistīta ar **SIA "BITE Latvija"**, kas pēc PTAC ierosinātās administratīvās lietas uzsākšanas iesniedza rakstveida apņemšanos.

Lieta tika uzsākta, balstoties uz patērētāju sūdzībām par komersanta nodomu no 2026. gada 1. janvāra automātiski pieslēgt maksas papildpakalpojumu "Bite Pamatkomplekts" bez klientu iepriekšējas piekrišanas.

Komersants apņēmās nepieslēgt šo papildpakalpojumu par maksu, kamēr patērētājs nav skaidri paudis savu izvēli, kā arī atsaukt iepriekš izsūtītos paziņojumus un nodrošināt klientiem iespēju saglabāt līdzšinējos līguma nosacījumus.



Finanšu pakalpojumu uzraudzība

Finanšu pakalpojumu uzraudzība ir viena no PTAC uzraudzības jomām, kas ietver patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšanu, kreditēšanas starpnieku reģistrāciju, ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšanu un finanšu pakalpojumu patērētāju tiesību uzraudzību, tai skaitā godīgas komercprakses, taisnīgu līguma noteikumu, reklāmas prasību ievērošanas uzraudzību, kā arī palīdzības sniegšanu strīdu risināšanā un patērētāju konsultēšanu. PTAC veic arī noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas, terorisma un proliferācijas novēršanas (NILLTPFN) un sankciju ievērošanas uzraudzību licencēto subjektu darbībā.

2025. gada beigās PTAC uzraudzībā esošie subjekti:

38	patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēji
16	patērētāju kreditēšanas starpnieki
12	citu EEZ valstu reģistrētie kredīta starpnieki un pārstāvji ar tiesībām sniegt pakalpojumus Latvijā
15	patērētāju ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēji

Pārskata gadā PTAC konstatēja vairākus sistēmiskus pārkāpumus patērētāju maksātspējas izvērtēšanā, kas patērētājiem radīja finansiālus zaudējumus. Ņemot vērā pārkāpumu smagumu, diviem no minētajiem uzņēmumiem tika piemēroti **vēsturiski lielākie naudas sodi** komercprakses uzraudzībā:

SIA "ViziaFinance"

295 000 EUR

AS "4finance"

285 000 EUR

AS "West Kredit"

50 000 EUR

Finanšu pakalpojumu aktīvas uzraudzības un preventīvo pasākumu rezultātā panākti vairāki būtiski **uzlabojumi komersantu rīcībā**:

- patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēji pārtrauca piedāvāt pakalpojumu par piešķirtās kredīta summas ātrāku izmaksu (FAST);
- AS "4finance" mainīja aizdevuma atmaksas grafika un restrukturizācijas maksas piemērošanu, padarot to skaidrāku un saprotamāku patērētājiem;
- AS "SEB banka" veica izmaiņas lizinga līgumu noteikumos, novēršot patērētāju tiesību ierobežojumus.

Finanšu pratības nedēļas (Global Money Week) ietvaros no 2025. gada 17. līdz 21. martam PTAC īstenoja plašu informatīvo kampaņu, fokusējoties uz praktisku un ikdienā izmantojamu finanšu padomu sniegšanu. Minētās nedēļas ietvaros tika publicēti vairāki skaidrojošie materiāli – kā kritiski izvērtēt parādu "padomdevēju" solījumus un izkļūt no parādiem, kā izvēlēties piemērotus ieguldījumus un novērtēt to riskus, kā arī kā rūpēties par saviem finanšu līdzekļiem ilgtermiņā un izvairīties no pārmērīgas aizņemšanās riska. Vienlaikus PTAC iesaistījās plašākās finanšu pratības iniciatīvās, tostarp diskusijā par finanšu ietekmētāju (finfluenceru) lomu un patērētāju spēju kritiski izvērtēt sociālajos tīklos izplatīto informāciju.



Lai veicinātu atbildīgu aizņemšanos, 2025. gadā PTAC izstrādāja digitālu maksātspējas kalkulatoru app.ptac.gov.lv/dsti. Šis rīks palīdz patērētājiem patstāvīgi novērtēt savu ienākumu pietiekamību pirms jaunu saistību uzņemšanās, tādējādi mazinot pārmērīgu parādsaistību risku.



Ar apgādājamajiem.

Kalkulators kreditizmaksu pret ienākumiem (DSTI) aprēķins, ja tika ņemts vērā apgādājamo skaits UN Tavi ienākumi neto (uz rokas) bija lielāki par minimālās algas bruto apmēru konkrētajā gadā.

Minimālā alga.

Kalkulators kreditizmaksu pret ienākumiem (DSTI) aprēķins, ja Tavi neto ienākumi (uz rokas) līguma slēgšanas brīdī bija mazāki par minimālās algas bruto apmēru konkrētajā gadā.

Bez apgādājamajiem.

Kalkulators kreditizmaksu pret ienākumiem (DSTI) aprēķins, ja netika ņemts vērā apgādājamo skaits

Cita metodoloģija (Ienākumi-Izdevumi).

Pārliecināties par patērētāja maksātspēju ārpus Vadlīniju kreditizmaksu pret ienākumiem (DSTI) tabulā noteiktajiem limitiem (t.sk. izmantojot citu vērtēšanas metodoloģiju).



Preču un pakalpojumu drošuma uzraudzība

Gada laikā preču un pakalpojumu drošuma uzraudzībā tika veiktas **1 211** pārbaudes. Uzraudzības pasākumi tika koncentrēti jomās ar būtisku ietekmi uz patērētāju drošību un ekonomiskajām interesēm, īpašu uzmanību pievēršot e-komercijai, importa kontrolei un augsta riska preču grupām.

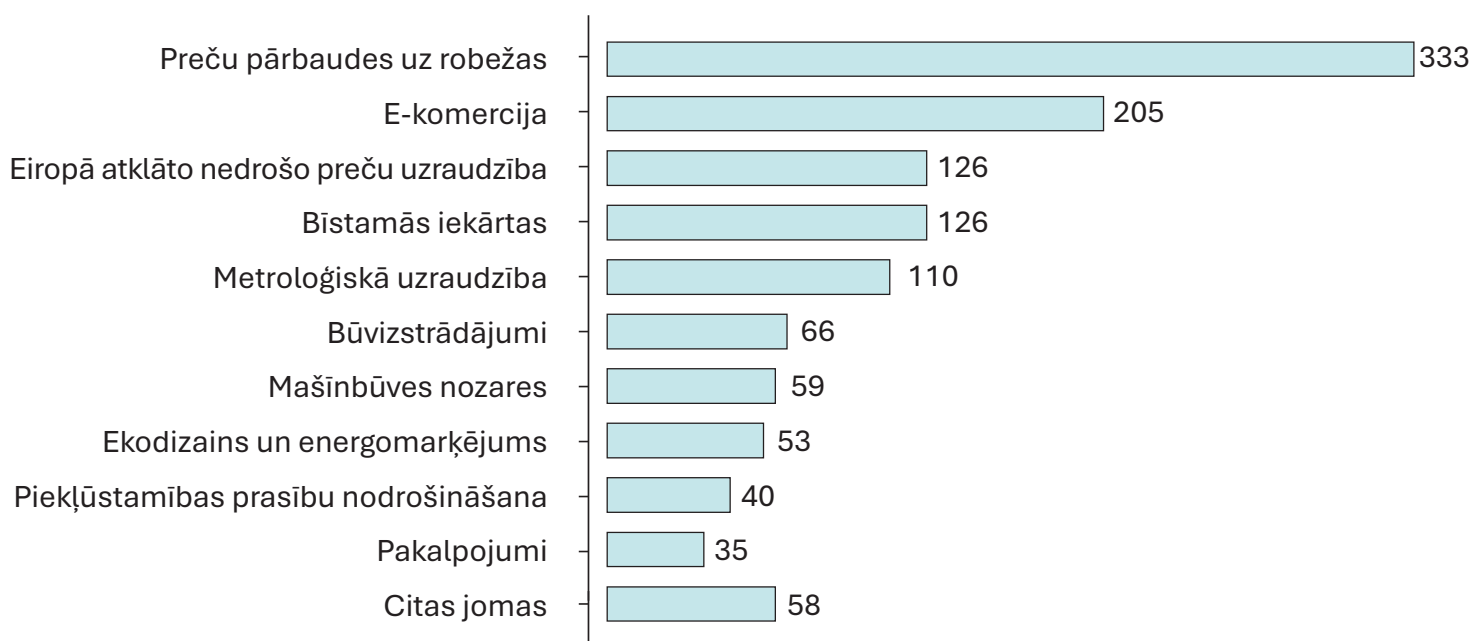
Pārbauzu skaits salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu ir samazinājies, jo lielāks uzsvars tika likts uz padziļinātāku tirgus izpēti un mērķtiecīgāku uzraudzību. **Pārskata periodā šāda pieeja tika īstenota:**

BŪVIZSTRĀDĀJUMU JOMĀ, analizējot ēku energoefektivitātes projektos izmantotos siltumizolācijas materiālus, durvis un logus. Izpētes rezultāti kalpos par pamatu turpmāko aktivitāšu plānošanai un resursu efektīvākai izmantošanai, piemēram, pastiprinot uzraudzības aktivitātes uz precēm no trešajām valstīm jeb valstīm ārpus Eiropas Savienības.



GĀZES BALONU JOMĀ, veicot visaptverošu situācijas izvērtējumu transportējamo spiedieniekārtu un sašķidrinātās naftas gāzes jomā. Analizēts tirgū esošais piedāvājums, aprīte, drošības riski, uzraudzības un atbalsta mehānismu Latvijā, veikts salīdzinājums ar kaimiņvalstīm. Pētījuma rezultātā izstrādāti priekšlikumi prasību pilnveidei, lai veicinātu patērētāju drošību, atvieglotu administratīvos procesus un mazinātu birokrātisko slogu.

Veikto pārbauzu skaits pēc jomas



Kopumā tika pārbaudīti **1 569** preču modeļi un pakalpojumi. PTAC arvien biežāk atklāja neatbilstības – vairāk nekā sešiem no desmit pārbaudītajiem preču modeļiem tika konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām (63% jeb 995 modeļiem).

NEATBILSTOŠI

63%

no **995** preču modeļiem

ATBILSTOŠI

37%

normatīvo aktu prasībām

Šī situācija iezīmē gan pastāvošos riskus patērētāju drošībai, gan mērķtiecīgu uzraudzības pasākumu īstenošanu jomās, kur neatbilstību iespējamība ir visaugstākā. Laboratoriskā testēšana tika veikta **245** precēm.

Veikto ekspertīžu skaits



Būtiskākie neatbilstību rādītāji

Energoefektivitātes marķējums: 93% pārbaudīto elektropreču modeļu (441 no 474) trūka obligātā marķējuma.

Bērnu un izklaides preču drošums: 82% pārbaudītu (50 no 61) identificētas neatbilstības piepūšamo atrakciju iekārtu atbilstības novērtēšanas prasību izpildē. **55%** (11 no 20) transportlīdzekļu bērnu sēdeklišu neatbilda noteiktajām prasībām.

Bīstamo iekārtu uzraudzība: neatbilstības konstatētas **71,6%** gadījumu (343 no 479 pārbaudītajām iekārtām), turklāt **45,5%** gadījumu tās bija būtiskas neatbilstības, kas tieši ietekmē iekārtu drošu lietošanu.

Elektropreces: 14 no 37 (**38%**) gadījumu konstatēta būtisko prasību neizpilde, tostarp bīstamu ķīmisko vielu (smago metālu un ftalātu) pārsniegta koncentrācija (8 modeļiem no 17 pārbaudītajiem (**47%**)).

Ekodizaina un drošuma prasības: 100% neatbilstība konstatēta cietā kurināmā katlu paraugu (6 no 6) un Jaungada laimīšu pārbaudēs (7 no 7). **57%** gadījumu (8 no 14) konstatētas neatbilstības ledusskapju dokumentācijas pārbaudēs.

Nedrošās preces: 45% gadījumu tika apstiprināta Safety Gate un ICSMS paziņoto nedrošo preču klātesamība tirgū.

Latvijas valsts karogs: valsts karoga testēšanā neatbilstības konstatētas **55%** (6 no 11) modeļu.

Metroloģiskā uzraudzība un fasētās preces: neatbilstības konstatētas **15%** gadījumu mērīšanas līdzekļu lietošanā (83 no 553), savukārt **31,8%** (41 no 129) gadījumu fasēto preču partijās tika konstatēta faktiskā satura neatbilstība deklarētajam daudzumam, tieši ietekmējot patērētāju ekonomiskās intereses.

KONSULTĒ
VISPIRMS

Preču un pakalpojumu drošuma uzraudzībā PTAC konsekventi piemēroja principu "**Konsultē vispirms**", uzsverot komersantu pienākumu novērst konstatētās neatbilstības un nodrošināt drošu preču un pakalpojumu piedāvājumu.

Neskatoties uz to, šajā jomā tika pieņemti **37** lēmumi, no kuriem **3** gadījumos piemērotas monetārās sankcijas par kopējo apmēru **16 600 EUR**.

37 lēmumi



3 gadījumos sankcijas
par **16 600 EUR**

Nozīmīgs lēmums tika pieņemts attiecībā uz **SIA "RIDE"** par nedroša pašgājējvelosipēdu nomas pakalpojuma sniegšanu bērniem, ignorējot iepriekšēju PTAC aicinājumu novērst pakalpojuma pieejamību nepilngadīgām personām. Rezultātā komersants ieviesa obligātu vecuma verificācijas mehānismu, lai turpmāk pakalpojumu piedāvātu tikai pieaugušajiem.

Attiecībā uz **ūdens patēriņa skaitītāju atkārtotu verificēšanu** pārskata periodā PTAC, īstenojot metroloģisko uzraudzību un veicot kontrolpirkumus inspicēšanas institūcijās, konstatēja, ka dzīvokļu ūdens patēriņa skaitītāju atkārtotās verificēšanas sistēma praksē ir neefektīva un nenodrošina uzticamu mērījumu atbilstību. Pārbaudēs tika atklātas būtiskas nepilnības pakalpojuma kvalitātē, vienlaikus secinot, ka pastāvošā kārtība rada iedzīvotājiem ievērojamu finansiālo un administratīvo slogu bez samērīga ieguvuma uzskaites precizitātē.

Bastoties uz iegūtajiem datiem, PTAC iesaistījās tiesiskā regulējuma pilnveidē, kā rezultātā tika **atcelta obligātā periodiskā verificēšana** dzīvokļos, aizstājot to ar pāreju uz saimnieciski pamatotāku pieeju.

2025. gadā PTAC pārstāvji piedalījās pieredzes apmaiņas vizītēs Somijā un Zviedrijā. Šajās vizītēs tika analizēta uz riskiem balstītas un digitalizētas uzraudzības pieeja, meklējot optimālu līdzsvaru starp administratīvā sloga mazināšanu un uzraudzības efektivitāti turpmākajā iestādes darbībā.



Preču drošums e-komercijā un tiešsaistes platformu uzraudzība

Ņemot vērā pieaugošo tendenci ikdienas preces, piemēram, rotaļlietas, elektropreces, bērnu preces un aksesuārus, iegādāties tiešsaistē, tostarp starptautiskās e-komercijas platformās ar plašu piedāvājumu un pievilcīgām cenām, PTAC 2025. gadā īpašu uzmanību pievērta tam, kādas preces faktiski nonāk pie pircējiem.

Lai novērtētu faktisko situāciju, tika īstenoti trīs savstarpēji papildinoši, bet neatkarīgi **uzraudzības projekti**.

- tiešsaistes platformās pieejamās informācijas un tirgotāju atbilstības izvērtēšana,
- preču dokumentācijas un marķējuma atbilstības pārbaude,
- padziļināta preču drošuma testēšanu laboratorijās, lai novērtētu to radītos riskus patērētāju veselībai un drošībai.

Uzraudzības pasākumi aptvēra Latvijas iedzīvotāju iecienītākās tiešsaistes platformas:



Pārbaudēs īpaša uzmanība tika veltīta augsta riska preču grupām, kuras visbiežāk tiek iegādāties tiešsaistē, proti, rotaļlietām, bērnu precēm, elektroprecēm, viedajām ierīcēm un bižutērijai. Uzraudzības rezultāti atklāja sistēmiskas problēmas visos preču aprites posmos:

- **Informācijas trūkums par precēm:** 63% gadījumu (250 no 398 pārbaudītajiem piedāvājumiem) konstatēts, ka patērētājam nav pieejama skaidra informācija par preces ražotāju vai atbildīgo personu Eiropas Savienībā.
- **Dokumentācijas neatbilstības:** 75% gadījumu (260 no 348 pārbaudītajiem piedāvājumiem) fiksēts CE marķējuma trūkums, neatbilstošas lietošanas instrukcijas vai nepilnīga dokumentācija.
- **Tiešs apdraudējums veselībai un drošībai:** veicot preču drošuma testēšanu, gandrīz 40% (51 no 130) testētām precēm atzītas par nedrošām. Īpaši augsts nedrošo preču īpatsvars konstatēts bērnu preču un elektropreču segmentos, kur identificēti aizrišanās, nosmakšanas vai elektrošoka iespējamības riski.



Pārtikas preču zemo cenu groza monitorings



Reaģējot uz nepieciešamību mazināt inflācijas ietekmi uz iedzīvotāju ikdienas tēriņiem, PTAC uzņems centrālo lomu 2025. gada 27. maijā noslēgtā **Memoranda par pārtikas preču tirdzniecību uzraudzībā**. Memorands paredz kopīgu rīcību ar komersantiem, lai veicinātu pamata pārtikas produktu pieejamību Latvijā, vienojoties par principiem godīgai cenu noteikšanai, pārskatāmai informācijai un zemāko cenu piedāvājuma nodrošināšanai noteiktās produktu kategorijās.

PTAC uzrauga kā tirgotāji ievēro memorandā noteiktos principus un zemo cenu groza praktisko īstenošanu – seko līdzi grozā iekļauto produktu cenām, pieejamībai veikalos un norāžu redzamībai, kā arī pārbauda memoranda par pārtikas preču tirdzniecību izpildi.

Veicot **158 pārbaudes sešu tirdzniecības ķēžu zemo cenu grozu piedāvājumos**, tika secināts, ka vietējo produktu īpatsvars tajos sasniedz **35-59%**, savukārt pārtikas produktu cenas šajās kategorijās ir kļuvušas stabilākas.



VEIKTAS
158
PĀRBAUDES

SEŠU
TIRDZNICĪBAS ĶĒŽU
ZEMO CENU GROŽU
PIEDĀVĀJUMOS



35-59%

VIETĒJO
PRODUKTU
ĪPATSVARŠ

ZEMO CENU
GROŽOS

2025. gada nogalē veiktā sabiedriskās domas **aptauja** rāda, ka:

- iniciatīva ir plaši zināma (**61%**)
- gandrīz puse iedzīvotāju (**47%**) zemo cenu groza produktus veikalos ir pamanījuši,
- tikai **35%** uzskata, ka grozs palīdz iepirkties lētāk,
- vien **17%** to vērtē kā pietiekami plašu.

Vienlaikus **78%** respondentu norāda, ka groza vizuālās norādes ir pamanāmas, kas liecina, ka galvenais izaicinājums nav informācijas trūkums, bet gan piedāvājuma saturs un praktiskā izmantojamība ikdienas iepirkumos.

Monitoringa laikā PTAC novērojis arī pozitīvu praksi, kad daļa tirgotāju grozu paplašina ārpus memorandā noteiktā tvēruma, tādējādi palielinot patērētāju izvēles iespējas un pietuvinot iniciatīvu tās sākotnējam mērķim – nodrošināt pieejamus pamata pārtikas produktus ikdienas vajadzībām.



Digitālo pakalpojumu koordinators darbības

Kopš 2024. gada PTAC veic digitālo pakalpojumu koordinators pienākumus, uzraugot **Digitālo pakalpojumu akta (DPA) prasību ievērošanu Latvijā**.

DPA nosaka vienotus noteikumus tiešsaistes pakalpojumu sniedzējiem rīcībai ar nelikumīgu saturu, kā arī definē mehānismus, kā lietotāji un iestādes var par to ziņot. Kā koordinators PTAC nodrošina iestāžu izdoto rīkojumu un saņemto sūdzību apriti, kā arī veicina sadarbību starp valsts iestādēm, tiešsaistes platformām un Eiropas Savienības institūcijām.

2025. gadā darbība tika koncentrēta uz DPA praktisku piemērošanu un institucionālās sadarbības stiprināšanu. Gada laikā tika sagatavots un publicēts pirmais **Latvijas digitālo pakalpojumu koordinatora darbības ziņojums**.

Tas nodrošina caurskatāmu pārskatu par ieviešanas sākumposmu un turpmākajiem uzraudzības virzieniem.

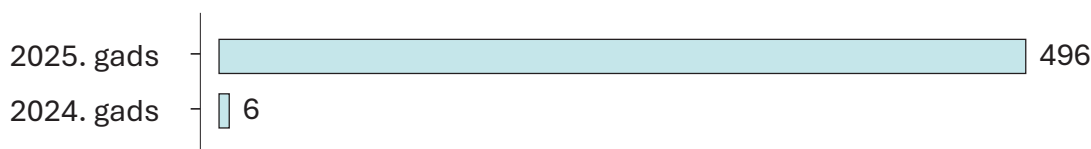


Digitālās informācijas telpas noturības stiprināšanas kontekstā pašvaldību vēlēšanu laikā tika nodrošināta koordinēta saziņa starp vēlēšanu uzraudzības institūcijām un tiešsaistes platformām, kā arī uzsākta gatavošanās 2026. gada Saeimas vēlēšanām, lai savlaicīgi mazinātu manipulāciju un nelikumīga satura izplatības riskus.

Būtiska attīstība 2025. gadā skāra **uzticamo signalizētāju un pārbaudīto pētnieku sistēmu**. Gada ietvaros viena organizācija tika reģistrēta uzticamā signalizētāja statusā, savukārt no divām organizācijām, kas izrādīja interesi par pārbaudītā pētnieka statusu, viena ir iesniedza pieteikumu, kas atrodas izskatīšanas procesā.

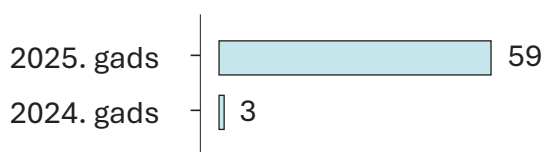
DPA sniegto instrumentu aktīvu izmantošanu digitālās vides uzraudzībā apliecina straujais administratīvo iestāžu izdoto rīkojumu (lēmumu) skaita pieaugums, kas vērsti uz nelikumīga satura ierobežošanu tiešsaistē. To skaits no 6 rīkojumiem 2024. gadā pieaudzis līdz 496 rīkojumiem (lēmumiem) 2025. gadā.

Rīkojumu skaits



Tāpat pārskata gadā tika izskatītas 59 sūdzības par iespējamiem DPA pārkāpumiem, kas ir ievērojams kāpums salīdzinājumā ar 3 sūdzībām gadu iepriekš.

Sūdzību skaits



Šī dinamika norāda gan uz valsts iestāžu un sabiedrības informētības pieaugumu par savām tiesībām digitālajā vidē, gan uz PTAC kā koordinatora lomas nostiprināšanos nelikumīga satura un platformu darbības uzraudzībā.



Izglītošana un sadarbība

PTAC darbībā patērētāju izglītošana un sadarbība ar nozarēm un komersantiem ir savstarpēji papildinoši virzieni. 2025. gadā iestādes prioritāte bija preventīva rīcība, skaidru prasību definēšana un praktisku problēmu risināšana, īpašu uzmanību veltot digitālajai videi, cenu caurspīdīgumam, pakalpojumu piekļūstamībai un nozarēm, kurās patērētāju riski ir augstāki.

2025. gadā PTAC un patērētāju tiesību tematika bija plaši pārstāvēta Latvijas mediju telpā. Iestāde tika pieminēta vairāk nekā **7000 reizi**.



7000+
PIEMINĒJUMI



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Būtisku mediju uzmanību guva arī patērētāju tiesību tēmas:

1597	patērētāju tiesību aizsardzība
1189	patērētāju tiesības
665	negodīga komercprakse
490	Digitālo pakalpojumu akts
230	maldinoša reklāma

PTAC tematika visbiežāk atspoguļota šādos uzticamos kanālos ar plašu auditoriju:



Pārskata gadā notika 19 klātienē un tiešsaistes pasākumi - vairāk nekā 800 dalībnieku.



Nozīmīgākās kampaņas un pasākumi:



ECC Latvia 20 gadi: pārrobežu patērētāju tiesību aizsardzības attīstība digitālajā tirgū

Starptautiskajā līmenī nozīmīgs atskaites punkts bija 2025. gada 25. aprīlis, kad ECC Latvia atzīmēja **20 gadus** Eiropas Patērētāju centru tīklā un kopā ar stratēģiskajiem partneriem izvērtēja šajos gados paveikto pārrobežu patērētāju tiesību aizsardzībā.

Diskusijās īpaša uzmanība tika pievērsta turpmākajiem attīstības virzieniem e-komercijas jomā, mākslīgā intelekta ietekmei uz patērētāju izvēli un patērētāju digitālajai pratībai. Kopš darbības uzsākšanas centra darba apjoms ir pieaudzis no aptuveni simts līdz gandrīz **2 000 palīdzības gadījumiem gadā**, apliecinot tā būtisko lomu gan praktiskā atbalsta sniegšanā pārrobežu strīdos, gan patērētāju tiesību politikas veidošanā.



Informatīvs pasākums komersantiem "1/2 dienas biznesam: Uzņēmējam izdevīgs – patērētājam drošs"

Lai palīdzētu uzņēmējiem savlaicīgi izprast un piemērot jaunās normatīvo aktu prasības, 2025. gada 5. jūnijā tika rīkots informatīvais pasākums, kas pulcēja plašu nozaru pārstāvju loku, veidojot šo pasākumu par ikgadēju tradīciju dialogam ar biznesa vidi.

Pasākumā īpašs uzsvars tika likts uz aktuālajām regulējuma izmaiņām un to praktisku piemērošanu, tostarp preču drošuma prasībām, atbildību e-komercijas jomā, cenu norādīšanas praksi un piekļūstamības prasībām personām ar funkcionāliem traucējumiem.





Izglītojoša kampaņa sabiedrībai "Internets nav pasaka. Atpazīsti viltības!"

Lai stiprinātu iedzīvotāju medijpratību, PTAC no 2025. gada 3. novembra līdz 17. decembrim īstenoja vērienīgu sabiedrības izglītošanas kampaņu, kuras mērķis bija palīdzēt platformu lietotājiem kritiski izvērtēt informāciju, saprast digitālo platformu darbības principus, identificēt manipulācijas tehnikas un izmantot Digitālā pakalpojumu akta sniegtās tiesības savā labā.

Kampaņā tika iesaistīti arī populāri viedokļu līderi un tā sasniedza Latvijas tirgum ievērojamu auditoriju – vairāk nekā **8 miljonus** kontaktu dažādos kanālos.



Papildus plašākām kampaņām un nozares dialogiem PTAC 2025. gadā īstenoja arī mērķētus **informatīvus pasākumus un apmācības**, lai skaidrotu normatīvo prasību piemērošanu un risinājumus konkrētās jomās.

Komersanti tika informēti par:

- prasībām **mēbeļu ražošanā** un izplatīšanā;
- grozījumiem **Alkoholisko dzērienu aprites likumā**, īpašu uzmanību pievēršot cenu un atļaižu reklāmas ierobežojumiem;
- **spēļu laukumu drošumu**, kurā skaidrotas atjauninātās vadlīnijas un biežāk konstatētās neatbilstības, kā arī to novēršanas iespējas;
- jaunā **Bīstamo iekārtu reģistra (BIR)** lietošanu, lai veicinātu normatīvo prasību praktisku ievērošanu;
- **ceturkšņa atskaišu** aizpildīšanu un iesniegšanu tūrisma pakalpojumu sniedzējiem;
- jaunajām **Būvizstrādājumu regulas prasībām** un uzraudzības secinājumiem.

Šie pasākumi palīdzēja samazināt neskaidrības normu piemērošanā, stiprināt komersantu izpratni par saviem pienākumiem un veicināt drošāku un pārskatāmāku pakalpojumu sniegšanu patērētājiem.

Līdztekus, PTAC turpināja **preventīvu sadarbību ar dažādām nozarēm**. Piemēram, reaģējot uz regulārajām patērētāju sūdzībām par līgumsodiem autostāvvietās, PTAC 2025. gadā īstenoja mērķtiecīgu darbu pie nozares pašregulācijas stiprināšanas:



2025. gada 27. februārī tika publicētas PTAC izstrādātās vadlīnijas: **"Labā prakse un ieteikumi autostāvvietu pakalpojumu sniegšanas jomā"**.



2025. gada 10. novembrī parakstīts **sadarbības memorands** ar:

- Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kameru
- SIA "Cityparks Latvija"
- SIA "EuroPark Latvia"
- SIA "Mobilly"
- Latvijas auto nomu asociāciju

Sadarbības memorands paredz vienotu un skaidru vadlīniju ievērošanu, tolerances perioda piemērošanu, situāciju izvērtēšanu pēc būtības, kā arī autovadītāju tiesību un pienākumu skaidrošanu (piemēram, savlaicīgi iepazīties ar stāvvietas noteikumiem, veikt reģistrāciju/apmaksu, ievērot drošību un rīkoties godprātīgi). Memorandam ir aicināti pievienoties visi nozares dalībnieki.

Tāpat pārskata periodā sadarbībā ar nozaru pārstāvjiem tika:

- izvērtēti **mājokļu apsaimniekošanas jautājumi**, tostarp sniegts ieguldījums SIA "Rīgas namu pārvaldnieks" jaunā pārvaldīšanas līguma izvērtēšanā pirms tā piemērošanas iedzīvotājiem;
- veikta tirgus izpēte par **gāzes balonu regulējumu**, īpašu uzmanību pievēršot veco GOST balonu problemātikai;
- sniegts ieguldījums **Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ceļa kartes** izstrādē apdrošināšanas pakalpojumu jomā.

Atbalstot izglītības organizācijas "Junior Achievement Latvia" karjeras izglītības programmu **"Ēnu diena 2025"**, PTAC 2025. gada 4. aprīlī sniedza skolēniem iespēju klātienē iepazīt iestādes vadības ikdienas darbu, valsts pārvaldes procesus, patērētāju tiesību aizsardzības un tirgus uzraudzības jomas specifiku.



Publisko pakalpojumu pilnveide

Saskaņā ar Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumu Nr. 399 "Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība" prasībām, PTAC nodrošina **pieejamus un caurskatāmus pakalpojumus**. 2025. gada beigās iestāde sniedza **13** publiskos un **1** starpiestāžu pakalpojumu.



Pārskata gadā galvenais uzsvars tika likts uz procesu automatizāciju un strukturētu datu apmaiņu, lai saīsinātu pakalpojumu sniegšanas ilgumu.

Populārākie iestādes pakalpojumi:



Iesniegums palīdzības saņemšanai strīdā ar komersantu

Lai nodrošinātu strukturētāku datu ievākšanu efektīvākai sūdzību izskatīšanai strīdos ar komersantiem, Valsts pārvaldes pakalpojumu portālā **Latvija.gov.lv** ieviesta e-forma patērētāju sūdzību iesniegšanai.

Iesniegums palīdzības saņemšanai strīdā ar komersantu

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Informācija atjaunota 06.10.2025.

[Pieprasīt pakalpojumu](#)

Vienlaikus, lai nākotnē patērētāji varētu izsekot saviem iesniegumiem un saņemtajām atbildēm, iestādes Inovāciju sprinta (2025. gada maijā-jūnijā) rezultātā tika izstrādāts PTAC **klientu atbalsta portāla prototips**.

Septembrī tika izsludināts atklāts konkurss iestādes informācijas sistēmas "**Uzraugs**" tālākai attīstībai.



Informācijas par bīstamo iekārtu sniegšana

2025. gadā ekspluatācijā nodots jaunais PTAC **pašapkalpošanās portāls** bīstamo iekārtu valdītājiem un inspicēšanas institūcijām. Portāla mērķis ir stiprināt bīstamo iekārtu valdītāju tiešo atbildību par bīstamo iekārtu pārvaldību. Paralēli tika ieviests neatkarīgs lietotāju autorizācijas un pilnvarojuma risinājums, kas optimizē piekļuves tiesību pārvaldību un paaugstina sistēmas drošību.



Digitālo pakalpojumu akta 9. un 10. panta rīkojumu informācijas paziņošana

2025. gadā veikta sistēmanalīze un uzsākta jaunas funkcionalitātes izstrāde, lai PTAC pašapkalpošanās portālā ieviestu iespēju rīkojumu izdevēju iestādēm PTAC kā digitālo pakalpojumu koordinatoram iesniegt, pārvaldīt un nodot Eiropas Savienības informācijas sistēmai iestāžu izdotos rīkojumus.

Bīstamo iekārtu reģistrs (BIR)

 Pieslēdzies, lai veiktu darbības ar bīstamajām iekārtām. Meklē bīstamo iekārtu, lai iegūtu pārbaucēju informāciju.

[Pieslēgties](#)

[Meklēt bīstamo iekārtu](#)

Digitālo pakalpojumu akts (DPA)

 Iestāžu paziņojumi par rīkojumiem (piekļuves ierobežošana, informācijas pieprasīšana)

[Pieslēgties](#)

Iestādes darbības stratēģijas īstenošanas novērtējums

PTAC darbības stratēģija 2024.-2029. gadam paredz pāreju uz viedu, uz riskiem balstītu patērētāju tiesību aizsardzību, īpašu uzmanību pievēršot digitālajai videi, preventīvai pieejai un iestādes kapacitātes stiprināšanai. Pārskata perioda darbības rezultāti apliecina, ka stratēģiskie pamatvirzieni tiek **konsekventi īstenoti praksē**.



Uz riskiem balstīta uzraudzība un digitālā vide

Uzraudzības pasākumi tika mērķtiecīgi koncentrēti jomās ar augstāko patērētāju tiesību aizskāruma risku:

- e-komercijā,
- inānšu un tūrisma pakalpojumos,
- preču drošuma uzraudzībā.

Tā vietā, lai reaģētu uz fragmentāriem pārkāpumiem, uzsvars tika likts uz tematiskajiem monitoringa projektiem un sistemātisku problēmu identificēšanu. Šāda pieeja ļāvusi efektīvāk izmantot resursus un panākt **būtiskus uzlabojumus kopējā tirgus praksē.**



Patērētāju aizsardzība un strīdu risināšana

Īstenojot stratēģijā noteikto mērķi stiprināt patērētāju spējas aizstāvēt savas tiesības, tika nodrošināta atbalsta pieejamība un efektīva ārpusstiesas strīdu risināšana. Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbība apliecina, ka izvēlētā pieeja veicina taisnīgus un praktiski izpildāmus risinājumus, ko apliecina augstais lēmumu brīvprātīgas izpildes rādītājs.



Preventīva pieeja un atbilstības veicināšana

Stratēģijā noteiktā preventīvās uzraudzības pieeja tika īstenota, skaidrojot normatīvo aktu prasības, tādējādi mazinot pārkāpumu riskus un veicinot vienotu izpratni par tiesisko regulējumu. Tas ļāva **samazināt administratīvo slogu** gan komersantiem, gan iestādei, nodrošinot samērīgu un mērķtiecīgu uzraudzību.



Iestādes kapacitāte un efektivitāte

Stratēģijas sekmīgu īstenošanu veicināja mērķtiecīgi ieguldījumi iestādes kapacitātes stiprināšanā:

- procesu digitalizācijā,
- datu izmantošanā,
- darbinieku kompetenču pilnveidē.

Veiktie pasākumi, tostarp klientu atbalsta portāla prototipa izstrāde un informācijas sistēmas "Uzraugs" modernizācija, veido pamatu efektīvākai funkciju izpildei, īpaši jaunā digitālās vides regulējuma kontekstā.

Kopumā pārskata perioda rezultāti apliecina, ka iestādes stratēģija tiek īstenota **atbilstoši plānotajam**, saglabājot skaidru fokusu uz augsta riska jomām un preventīvu rīcību. 2025. gadā gūtā pieredze un uzraudzības secinājumi kalpo par pamatu nākamā perioda prioritāšu noteikšanai, nodrošinot stratēģijas pēctecīgu un mērķtiecīgu īstenošanu.



2026. gada prioritātes

Balstoties uz 2025. gadā sasniegtajiem rezultātiem un PTAC darbības stratēģiju, **2026. gadā noteikti četri galvenie rīcības virzieni:**

1 Droša digitālā vide

Lai mazinātu negodīga un krāpnieciska tiešsaistes satura pieejamību Latvijas patērētājiem, kā arī stiprinātu informācijas telpas drošību vēlēšanu gadā, plānots:

- **Stiprināt iestāžu kompetenci:** Veikt pasākumus, lai uzlabotu iestāžu izpratni par nelegāla satura izņemšanu no starpniecības pakalpojumu platformām. Izstrādāt priekšlikumus iestāžu pilnvaru paplašināšanai un nodrošinās iestāžu izglītošanu par nelegāla satura un tīmekļvietņu bloķēšanas iespējām.
- **Sekmēt vēlēšanu integritāti:** Kā digitālo pakalpojumu koordinatoram nodrošināt efektīvu saziņu starp vēlēšanu uzraudzības institūcijām un tiešsaistes platformām godīgu un drošu Saeimas vēlēšanu norisei 2026. gada oktobrī.
- **Uzraudzīt finanšu sektoru:** Veikt pastiprinātu digitālās vides uzraudzību attiecībā uz finanšu krāpšanu un banku darbību, prioritāti piešķirot patērētāju interešu aizsardzībai.

2

Ērti digitālie risinājumi un procesi

Nolūkā mazināt administratīvo slogu un uzlabot pakalpojumu pieejamību caur mūsdienīgiem risinājumiem, plānots:

- **Digitalizēt rīkojumu pārvaldību:** Nodot ekspluatācijā PTAC tiešsaistes portāla sadaļu rīkojumu izdevējiestādēm, kas nodrošinās Digitālo pakalpojumu aktā noteikto rīkojumu pārvaldību un automatisku datu apmaiņu ar Eiropas Savienības informācijas sistēmu, tā optimizējot iestāžu resursus.
- **Pilnveidot atbalsta sniegšanu patērētājiem:** Uzsākt PTAC klientu atbalsta sadaļas izstrādi, lai patērētāji varētu operatīvāk saņemt palīdzību un vēl ērtāk iesniegt iesniegumus.

3

Mērķētāka uzraudzība

Lai nodrošinātu uz datiem balstītu un sabiedrības vajadzībām atbilstošu uzraudzību, plānots:

- **Uzraudzīt piekļūstamības prasību ievērošanu:** Veikt uzraudzību vispārējā lietojuma precēm (viedtālruniem, datoriem, planšetēm, rūteriem, e-lasītājiem) un tīmekļvietnēm (e-komercijas un apdrošināšanas pakalpojumu), nodrošinot piekļūstamības prasību ievērošanu;
- **Izstrādāt risku analīzes modeļi:** Balstoties uz OECD rekomendācijām, izstrādāt risku matricas modeļi divām preču kategorijām mērķtiecīgākai tirgus uzraudzībai.
- **Monitorēt pārtikas cenas:** Monitorējot Zemo cenu groza memoranda izpildi un samazinātās PVN likmes piemērošanu atsevišķām pārtikas preču grupām, sagatavot priekšlikumus sistēmas pilnveidei.
- **Veicināt mākslīgā intelekta izmantošanu:** Meklēt iespējas paplašināt mākslīgā intelekta izmantošanai klientu apkalpošanā un tirgus uzraudzībā, īpaši dokumentu pirmreizējā analīzē un satura apstrādē.

4

Saprotamas un skaidras prasības

Lai veicinātu komersantu informētību un izpratni par regulējuma prasībām un sekmētu brīvprātīgu prasību ievērošanu, plānots:

- **Veicināt dialogu par jaunajām tiesību aktu prasībām:** Skaidrot komersantiem ES un nacionālo tiesību aktu prasības, tostarp par vidiskuma norādēm, ilgtspējību, preču remontējamību, strīdu risināšanu ārpusstiesas ceļā, DPA, būvizstrādājumiem u.c.
- **Sagatavot priekšlikumus normatīvo aktu grozījumiem:** Sagatavot priekšlikumu tiesiskās bāzes pilnveidošanai, tostarp Datu regulas pārņemšanai un likuma "Par atbilstības novērtēšanu" precizēšanai.
- **Atbalstīt mazos un vidējos komersantus:** Izveidot digitālu, strukturētu prasību apkopojumu (ietverot vispārējās un specifiskās prasības), lai sniegtu praktisku atbalstītu komersantiem reģionos.



Pielikums. Stratēģijas izpilde

Uzdevumi	Snieguma rādītājs	Plānotais (2025)	Izpilde
I. Vieda un uz riskiem balstīta uzraudzība prioritārās jomās un patērētāju lomas stiprināšana jaunos tirgus apstākļos, īpaši digitalizācijas un ilgtspējas kontekstā			
Uzlabota patērētāju uzticēšanās tirgum			
Veikt uzraudzības pasākumus un informēšanas pasākumus atbilstoši kompetencei	Patērētāju zināšanu līmenis (%) ²	29	Sasniegts. 35%. ES vidējais rādītājs – 29%.
	Patērētāju uzticēšanās preču drošumam (%) ²	81,5	Nav sasniegts. 75%. ES vidējais rādītājs – 68%.
	Patērētāji uzticas komersantiem (%) ²	81	Nav sasniegts. 75%. ES vidējais rādītājs – 70%.
	Patērētājiem nav radušās problēmas (%) ²	76	Sasniegts. 80%. ES vidējais rādītājs – 76%.
Uzlabota datu izmantošanu iestādes uzraudzības pilnveidei			
Ieviest datu apkopošanas un analīzes procesu iestādē, izvērtējot pieejamos datus gan iestādē, gan ārpus tās, kā arī plānojot nepieciešamos pētījumus (darba grupas izveide, darbinieku apmācības, veikti pasākumi un pētījumi, datu analīze.	Izveidots datu apkopošanas, analīzes, un pētījumu izmantošanas process	1	Sasniegts. Izveidota jauna struktūrvienība datu analītikai un pētījumu veikšanai, nodrošinot rādītāja izpildi bez atsevišķa procesa izstrādes.
	Veikti pētījumi un datu analīze	2	Sasniegts. Veiktas divas tirgus izpētes par ēku energoefektivitātes projektos izmantotajiem būvizrādājumiem un par gāzes balonu tirgu un regulējuma efektivitāti.
	Tirgus uzraudzības riska vadības modeļa pilotprojekts	1	Nav sasniegts. Uzsākta modeļa izveide, izvērtējot importa, ICSMS un <i>Safety Gate</i> datus; sagatavots BI rīks datu analīzei. Eiropas Komisijas Strukturālo reformu projekta "Efektīvākas un iedarbīgākas tirgus uzraudzības un intelektuālā īpašuma sistēmas izveide Latvijai" ietvaros, PTAC pārstāvji piedalījās mācībās par uz rezultātiem orientētu, kā arī uz datiem un risku balstītu tirgus uzraudzības ietvara izstrādi. Darbs pie riska vadības modeļa ieviešanas turpināsies 2026.gadā, izstrādājot modeli divām preču grupām.
Prioritāra preču drošuma un patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība e-komercijā			
Katrā uzraudzības sektorā plānot pārbaudes tiešsaistē	E-komercijas pārbaudžu īpatsvars (%)	20	Sasniegts. 21%.

¹ Eiropas Komisija. *Consumer Conditions Scoreboard. 2025 Edition.* 2025. gada 14. marts. Pieejams: <https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/key-consumer-data>

Uzdevumi	Snieguma rādītājs	Plānotais (2025)	Izpilde
Izstrādāt vai pielāgot (tai skaitā, latviskot) izmantošanai tirgū pieejamos izmeklēšanas rīkus efektīvākai uzraudzībai digitālajā vidē, tai skaitā EK piedāvātos	Izmantoto jauno/ atjaunoto rīku skaits	3	Sasniegts. 5 rīki. Tiek izmantoti Eiropas Komisijas izstrādātie pārbaudes rīki: (1) <i>E-Surveillance</i> , (2) <i>Proactive Webcrawler</i> nedrošu un neatbilstošu preču atklāšanai e-komercijā, (3) <i>Shop Monitor Price Reduction Tool</i> atlaižu uzraudzībai, (4) <i>Gadget</i> rāpulis datu ieguvei no publiskām vietnēm un (5) <i>URL Checker</i> bloķēto domēnu pārbaudei.
Izvērtēt iespēju izstrādāt un aprobēt metodiku, lai automatizētu e-komercijas pārbaudes un komersantu informēšanu	Veikts pilotprojekts (2025.gadā) un ieviešana (2027.gadā)	1	Sasniegts. Pārskata gada laikā veikti 7 tematiskie monitoringi, t.sk. zemo cenu grozu monitoringi, lielo tiešsaistes platformu monitoringi, monitoringi projekta "Distances tirdzniecība" ietvaros, aptieku tiešsaistes piedāvājuma uzraudzība, Eiropas Komisijas koordinētais "Sweep on Prices 2025" monitoringi, uzsākts ilgtermiņa atlaižu piemērošanas monitoringi.
Nodrošināt efektīvu Digitālo pakalpojumu akta koordinatora funkcijas izpildi	Izstrādāta Uzraugs 2.0 sadaļa lietu pārvaldībai	1	Sasniegts. Veikti IS "Uzraugs" uzlabojumi, lai nodrošinātu DPA uzraudzības un sūdzību izskatīšanas lietu pārvaldībai.
	Izdoto rīkojumu reģistrēšanas/ paziņošanas rīka izmantošana/ pielāgošana	1	Sasniegts. Papildināts PTAC pašapkalpošanās portāls ar jaunu funkcionālo apgabalu rīkojumizdevēju izdoto rīkojumu reģistrēšana un pārvaldība.
	Veikti uzraudzības pasākumi noteiktā jomā	1	Sasniegts. Uzsāktas 19 uzraudzības lietas un izskatītas 59 DPA sūdzības.
Uzlabotas patērētāju iespējas izdarīt ilgtspējīgu izvēli			
Katru gadu veikt ilgtspējas mērķiem būtisku jomu prioritāru uzraudzību – ekodizaina prasības precēm, ilgtspējas preces, zaļmaldināšana	Veiktas pārbaudes vai izskatītas lietas ar ilgtspēju saistītiem mērķiem, tai skaitā veicinot zaļos iepirkumus (lietu skaits)	55	Nav sasniegts. Veiktas 53 pārbaudes ekodizaina un energomarķējuma jomās.
Organizēt informēšanas pasākumus par ilgtspējas jautājumiem, tai skaitā informēšanas kampaņu par pārmērīgu patēriņu	Organizētas kampaņas un citi informēšanas pasākumi gan komersantiem, gan patērētājiem (pasākumu skaits)	1	Sasniegts. Plašāka informācija sadaļā "Izglītošana un sadarbība".
	Patērētāji pievērš uzmanību vides	54	Nav sasniegts. 33%. ES vidējais rādītājs – 43%.

Uzdevumi	Snieguma rādītājs	Plānotais (2025)	Izpilde
	ietekmei pirms pirkuma (%) (Patērētāju apstākļu pārskats)		
Zināšanu un pieredzes izmantošanas veicināšana iestādē			
Organizēt un atbalstīt sadarbības pasākumus ar dažādiem partneriem, lai izmantotu jau esošas zināšanas un pieredzi iestādes darbā – ar komersantu vai sabiedrības interešu pārstāvju nevalstiskām organizācijām, augstskolām, pētniecības iestādēm, valsts pārvaldes iestādēm	Realizēti sadarbības pasākumi (pasākumu skaits)	3	Sasniegts. Plašāka informācija sadaļā "Izglītošana un sadarbība".
	Ārējo partneru novērtējums (punktos) (PTAC aptauja)	8	Sasniegts. 8,1 punkts.
Veicināt komersantu iesaisti Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbā (NVO iesaiste, individuāla komersantu uzrunāšana, diskusijas)	Paplašinātas jomas, kurās ir iespējams sasaukt strīdu risināšanas komisijas sastāvu (jomu skaits)	1	Sasniegts. Paplašinātas jomas, kurās iespējams sasaukt Patērētāju strīdu risināšanas komisijas sastāvu, iekļaujot velosipēdu un dārza preču jomu.
Nodrošināt aktīvu iestādes dalību Starptautiskajā Patērētāju uzraudzības iestāžu tīklā ICPEN, OECD, Consumers International un citos starptautiskos tīklos, apgūstot citu valstu pieredzi, pārņemot labākās prakses, kā arī sniedzot savu ieguldījumu	Dalība <i>Sweep</i> Pārskatīšanas mēneša pasākumos vai citos pasākumos	1	Sasniegts. Tika nodrošināta dalība <i>Sweep</i> projektā tiešsaistes spēļu jomā (pārbaudītas 5 Latvijā reģistrētu spēļu izstrādātāju spēles).
	Aktīva dalība konferencēs vai tiešsaistes semināros, tai skaitā sniedzot prezentācijas vai vadot darba grupas	5	Sasniegts. Prezentācija ICPEN konferencē " <i>Best Practices Workshop and Conference</i> " par PTAC aktivitātēm patērētāju informēšanā un regulāra dalība OECD Patērētāju politikas komitejā, Produktu drošuma darba grupās un Patērētāju finanšu aizsardzības, izglītības un iekļaušanas darba grupās.
Izmantot dalības iespējas ES finansētos projektos,	Iestādes dalība projektos (CPC tīkla ietvaros, Eiropas	5	Sasniegts. Dalība 7 projektos. Plašāka informācija sadaļā "Starptautiskā sadarbība".

Uzdevumi	Snieguma rādītājs	Plānotais (2025)	Izpilde
tādejādi piesaistot zināšanas un resursus	Komisijas finansēti projekti)		
	Piesaistīts finansējums (tūkst. EUR)	100	Sasniegts. Piesaistītais finansējums ~ 400 tūkst. EUR. Plašāka informācija sadaļā "Starptautiskā sadarbība".
Uzlabota informācijas pieejamība un saprotamība patērētājiem, kā arī atbalsta sniegšana problēmsituācijās			
Uzlabot PTAC tīmekļvietnēs sniegtās informācijas saprotamību un piekļūstamību	Nodrošināta iestādes mājaslapu pietiekama piekļūstamība (mājaslapu skaits)	6	Sasniegts. Veikts visu PTAC tīmekļvietņu atbilstības piekļūstamības prasībām novērtējums un tiek turpināts darbs, lai uzlabotu PTAC tīmekļvietnes piekļūstamību.
	Mājaslapas sadaļas, kas pārstrādātas vieglajā valodā	2	Sasniegts. Pārstrukturizēta PTAC tīmekļvietne un pilnībā pārstrādāta sadaļa "Patērētājiem" un tās apakšsadaļas, nodrošinot vienotu struktūru, saprotamāku navigāciju un vienkāršāku valodu. Vairākām sadaļām sagatavota "Viegli lasīt" versija.
	Projekti vai jauni pilotprojekti saziņas rīku attīstībai (skaits)	1	Sasniegts. Portālā Latvija.gov.lv ieviesta e-forma strukturētai sūdzību iesniegšanai.
Informēt patērētājus par aktuāliem jautājumiem, veicinot, ka patērētāji gūst zināšanas, lai izdarītu gudru, savām vajadzībām atbilstošu izvēli	Organizētas kampaņas (skaits)	2-3	Sasniegts. PTAC īstenoja 2 informēšanas kampaņas (kampaņa "Internets nav pasaka. Atpazīsti viltības!" un ECC Latvia/PTAC kampaņa par pārrobežu iepirkšanos un sūdzību risināšanu ES).
Izveidot kolektīvo prasību atbalsta sistēmu un sniegt atbalstu patērētājiem	Organizēti atbalsta pasākumi, tai skaitā piešķirot finansējumu (skaits)	1-2	Nav sasniegts. Sagatavoti iekšējie noteikumi "Finansējuma piešķiršanas kvalificētajai institūcijai kolektīvo prasību celšanai izvērtēšanas, līguma noslēgšanas par finansējuma piešķiršanu un izlietošanas uzraudzības un kontroles kārtība".
Normatīvā regulējuma uzlabošana			
Sniegt ieguldījumu normatīvo aktu attīstībā, ņemot vērā digitalizāciju, ilgtspējas mērķus un patērētāju problemātiku jaunos tirgus apstākļos	Sagatavoto priekšlikumu skaits normatīvo aktu uzlabošanai (iesaistes normatīvo aktu izstrādē skaits)	10	Sasniegts. Izstrādāti 3 Ministru kabineta noteikumu projekti par liftu, kravas celtņu un eskalatoru/slidošo celiņu tehnisko uzraudzību. Sagatavoti priekšlikumi par izmaiņām normatīvajā regulējumā, lai nodrošinātu iespējas pieņemt lēmumus par pakalpojuma apturēšanu vai ierobežošanu, veicot preču un pakalpojumu uzraudzību digitālajā vidē. Sniegts atbalsts EM grozījumu izstrādē likumā "Par atbilstības novērtēšanu" un Pakalpojumu drošuma likumā.

Uzdevumi	Snieguma rādītājs	Plānotais (2025)	Izpilde
			Sniegti priekšlikumi par grozījumiem Kredītiestāžu likumā, Patērētāju tiesību aizsardzības likumā, Apdrošināšanas līguma likumā, Tūrisma likumā un Ministru kabineta noteikumos Nr. 380.
	Dalība ES patērētāju un tirgus uzraudzības regulējuma izstrādē	5	Sasniegts. Sniegti priekšlikumi ES patērētāju tiesību regulējuma pilnveidei, tostarp Direktīvai (ES) 2015/2302 par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, Direktīvai 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu (ADR), kā arī jaunajam Digitālā taisnīguma aktam. Vienlaikus nodrošināta aktīva dalība ES regulējuma izstrādes un piemērošanas procesos – piedaloties CPR Aquis būvizstrādājumu saskaņoto tehnisko specifikāciju darba grupās, Ekodizaina regulas (ES) 2024/1781 īstenošanas aktu izstrādē un spēkā esošā ekodizaina un energomarķējuma regulējuma pārskatīšanā, Kiberneturības un mākslīgā intelekta regulējuma darba grupās, kā arī sniedzot ieguldījumu nacionālo pozīciju sagatavošanā.
II. PTAC efektivitātes paaugstināšana			
Veicināt inovāciju kultūras izveidošanu un prasmju apguvi PTAC			
Izveidot Inovāciju darba grupu, apmācīt darbiniekus, organizēt pieredzes apmaiņu ar citām iestādēm, realizēt pilotprojektus jaunu risinājumu ieviešanai	Realizēti pilotprojekti (skaits)	2	Sasniegts. Izstrādāti prototipi Uzņēmēju informēšanas portālam (t.sk. iesniegt finansējuma piesaistei Interreg programmā) un PTAC Iekšējā portāla izveidošanai.
Uzlabot iestādes uzraudzības procesu efektivitāti			
Izstrādāt un ieviest PTAC jaunu un modernu lietu vadības sistēmu – Uzraugs 2.0	Izstrādāts Digitālo pakalpojumu akta lietu vadības process (skaits)	1	Sasniegts. IS "Uzraugs" veikti attiecīgie uzlabojumi, lai nodrošinātu DPA uzraudzības un sūdzību izskatīšanas lietu vadību, kā arī pielāgotas citas funkcionalitātes, lai nodrošinātu DPA koordinatora funkciju izpildi.
	Esošās datu vākšanas funkcionalitātes iekļaušana Uzraugs 2.0 (vai modernizēšana)	1	Sasniegts. IS "Uzraugs" nodrošināta pamata atskaišu funkcionalitāte. Darbs pie pilnveides tiks turpināts veidojot vienotu datu pārvaldību iestādē.
	Izstrādātās integrācijas ar citām sistēmām	2	Nav sasniegts. 2025. gadā bija plānota IS "Uzraugs" pašapkalpošanās portāla Digitālo pakalpojumu akta sadaļas integrācija ar Eiropas Komisijas informācijas sistēmu, kas netika

Uzdevumi	Snieguma rādītājs	Plānotais (2025)	Izpilde
			īstenota, jo Eiropas Komisija vēl nav pabeigusi un nodevusi funkcionālu integrācijas risinājumu.
Pārskatīt iestādes procesus un sagatavot un realizēt projektus lieko darbību izslēgšanai un lietu izskatīšanas termiņu saīsināšanai	Sagatavots pārskats par situāciju un iespējamiem uzlabojumiem	1	Sasniegts. Četru sprintu cēlienos PTAC Inovācijas grupa izstrādāja ieceres projektu IS "Uzraugs" pašapkalpošanās portāla attīstībai. Projekts iesniegts tehniskās specifikācijas izstrādātājiem tālākam darbam.
	Izstrādāts projekts pasākumu un efektivitātes rādītāju ieviešanai (skaits)	1	Sasniegts. Noorganizēts Inovāciju sprints un izstrādāts prototips PTAC klientu atbalsta portāla izveidošanai. Veikts iepirkums un uzsākta projekta ieviešana.
Uzlabot datu pieejamību par patērētāju problēmām			
Izstrādāt informācijas analīzes rīku pārkāpumu datubāzes radīšanai	leviestas analīzes metodes un procedūras (skaits)	1	Nav sasniegts. Veicot pārkāpuma reģistra analīzi un ņemot vērā, ka 2026. gadā plānots izstrādāt PTAC klientu atbalsta portālu patērētāju iesniegumu iesniegšanai, tika secināts, ka pārkāpuma reģistra analītikas metodes izstrāde nav lietderīga.
Stimulēt komersantu informētību par pienākumiem un veicināt labprātīgu pārkāpumu novēršanu			
Organizēt komersantu informēšanas pasākumus	Organizēti komersantu informēšanas pasākumi (pasākumu skaits)	10	Sasniegts. Organizēti 14 mērķēti komersantu informēšanas pasākumi, nodrošinot dialogu ar nozarēm un normatīvo prasību praktisku skaidrošanu. Plašāka informācija sadaļā "Izglītošana un sadarbība".
	Sagatavotas vadlīnijas un informatīvi materiāli komersantiem	2	Sasniegts. Sagatavoti 3 informatīvie materiāli (padomi skaistumkopšanas pakalpojumu sniedzējiem, labā prakse un ieteikumi autostāvvietu pakalpojumu sniegšanas jomā, skaidrojumi par Alkoholisko dzērienu aprites likuma izmaiņām).
Piedāvāt labprātīgu darbību veikšanu uzraudzības ietvaros	Patērētāju tiesību uzraudzībā labprātīgo darbību īpatsvars (%)	85	Nav sasniegts. 80%.
	Patērētāju tiesību uzraudzībā novērsti pārkāpumi pēc aicinājuma (%)	50	Nav sasniegts. 47%.
	Preču uzraudzībā labprātīgo darbību īpatsvars (%)	85	Sasniegts. 100%.

Uzdevumi	Snieguma rādītājs	Plānotais (2025)	Izpilde
Uzlabot iestādes atbalsta procesu efektivitāti			
Uzlabota testēšanas organizēšana	Izstrādāts dinamiskā iepirkuma piemērošanas process (skaits)	1	Nav sasniegts. Tika veikta dinamiskā iepirkuma piemērošanas procesa analīze un izvērtējums attiecībā uz testēšanas pakalpojumu organizēšanu, secinot, ka iestāde šādu procedūru nepiemēros, jo tā prasa sarežģītu starptautisku iesaisti, būtiski palielina administratīvo slogu un praktiski neatšķiras no mazā iepirkuma procesa, līdz ar to nesniedz būtisku efektivitātes ieguvumu.
Veicināt sabiedrības ieguvumu no PTAC darba			
Kaitējuma aprēķināšanas metodes izstrāde noteiktās jomās (lietu skaits), kurās tiek mērīts PTAC ieguvums sabiedrībai	Veikts pilotprojekts kaitējuma novērtēšanai (2025) un izstrādāta metodika, ja iespējams (2027)	1	Sasniegts. Veikta priekšizpēte par kaitējuma novērtēšanas metodiku kredīvēšanas pakalpojumu jomā.
III. Darbinieku kompetenču attīstība, labbūtība un darba vide			
Darbinieku kapacitātes un spēju paaugstināšana, ņemot vērā digitalizāciju, pārmaiņas un jaunas funkcijas			
Nodrošināt darbinieku attīstības procesus iestādē, īstenojot efektīvus pasākumus jauno darbinieku apmācībai un darbinieku turpmākai attīstībai	Augsts (virs 8 punktiem no 10) jauno darbinieku/mentoru novērtējums pēc pārbaudes laika (%) no kopējā jauno darbinieku/mentoru skaita	70	Sasniegts. 100%. 5 mentori, vidējais vērtējums – 8,6 punkti.
	Nodrošināta iespēja veltīt mācībām noteiktu laiku (stundas gadā)	25	Sasniegts. Katram darbiniekam ir nodrošināta iespēja mācībām veltīt līdz 25 stundām gadā.
Nodrošināt tādu darba vidi, kas veicina darbinieku efektīvu darba izpildi un paaugstina darbinieku iesaisti			
Nodrošināt motivējošu atbildības sistēmu	Izstrādāta iekšējā kārtības atbildības sistēmas uzlabošanai	1	Nav sasniegts. Uzsākts, tiks turpināts 2026. gadā.
Uzturēt stabilu personāla mainību PTAC un ar to saistīto institucionālās atmiņas saglabāšanu	Personāla mainības līmenis (%), (uzteikumu skaits pret darbinieku skaitu)	9	Nav sasniegts. 12,1%.

Uzdevumi	Snieguma rādītājs	Plānotais (2025)	Izpilde
Palielināt darbinieku iesaisti iestādes vērtību un korporatīvas kultūras stiprināšanā			
Paaugstināt darbinieku iesaisti iestādē notiekošajos procesos, pasākumos – pasākumus organizē departamenti	Darbinieku dalība saliedēšanas pasākumos (%) (procents no kopējā darbinieku skaita)	70	Sasniegts. 70%.
Veicināt lielāku darbinieku iesaisti iestādē notiekošajos procesos	Darbinieku dalība Valsts kancelejas iesaistes pētījumā (Valsts kancelejas iesaistīšanās pētījums)	35	Sasniegts. VK iesaistīšanās aptauja tiek veikta reizi pusotrā gadā. 2024.gada aptaujā piedalījās 69 PTAC darbinieki.
Nodrošināt mūsdienīgus un ērtus darba apstākļus			
Izveidotas modernizētas darba vietas (darba vietu ergonomiska aprīkojuma nodrošināšana (darba vietu skaits ik gadu)	legādāti un izsniegti PTAC darbiniekiem ergonomiskie palīglīdzekļi (skaits)	15	Sasniegts. legādāti 40 ergonomiskie palīglīdzekļi, tostarp vertikālās un ergonomiskās datorpeles.
Attīstīt efektīvu IKT infrastruktūras tehnisko nodrošinājumu	Darbinieki nodrošināti ar mūsdienīgu vajadzībām atbilstošu tehnisko aprīkojumu, % (ekspluatācijā izmantotā datortehnika nav vecāka par 5 gadiem)	80	Sasniegts. 82% darbinieku ir datori, kas jaunāki par 5 gadiem.
	Veikts darba vides novērtējums un pasākumi pielāgošanai	1	Sasniegts. Veikts darba vides novērtējums un pasākumi pielāgošanai.
	Darbinieku apmierinātība (punkti) (PTAC aptauja)	93,8	Nav sasniegts. Darbinieku apmierinātības mērījums netika veikts, jo izvērtējot līdzšinējo aptaujas metodoloģiju, secināts, ka nepieciešama tās pilnveide. Līdz ar to aptauja iepriekšējā formā netika veikta, un iestāde plāno izstrādāt modernāku pieeju darbinieku apmierinātības noskaidrošanai.