



**PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS  
CENTRA  
2012. GADA PĀRSKATS**

RĪGA 2013

## Saturs

<b>1.Pamatinformācija .....</b>	<b>5</b>
1.1.Patērētāju tiesību aizsardzības centra juridiskais statuss, izveidošana .....	5
1.2.Politikas jomas un darbības jomas .....	6
1.3. Pārskata gada galvenās prioritātes .....	7
<b>2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti.....</b>	<b>8</b>
2.1. Valsts budžeta finansējums un izlietojums .....	8
2.2. Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu efektivitātes izvērtējums.....	9
2.3. PTAC darbības rezultāti 2012.gadā un to izvērtējums .....	10
2.3.1.Patērētāju tiesību uzraudzība, tai skaitā, administratīvā sadarbība Eiropas Savienībā	10
2.3.2. Preču un pakalpojumu uzraudzība .....	27
2.3.3. Informācijas apmaiņa par bīstamām precēm (RAPEX).....	44
2.3.4. Valsts metroloģiskā uzraudzība .....	44
2.3.5. Bīstamo iekārtu uzraudzība.....	47
2.3.6. Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana .....	49
2.3.7. Patērētāju konsultēšana un informēšana .....	50
2.3.8. Uzņēmēju konsultēšana un informēšana.....	51
2.3.9. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana, sodu piemērošana un lēmumu piespiedu izpilde.....	52
2.3.10. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs .....	54
2.3.11. Starptautisko projektu rezultāti .....	55
2.4. Pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība.....	57
2.5. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai, informācijai par uzlabojumiem pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā.....	58
<b>3. Patērētāju tiesību aizsardzības centra personāls .....</b>	<b>58</b>
<b>4. Komunikācija ar sabiedrību .....</b>	<b>59</b>
4.1. Pasākumi, kas veikti sabiedrības informēšanai un izglītošanai .....	59
4.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa izziņai .....	60
4.3. Sadarbība ar nevalstisko sektoru.....	60
<b>5. Nākamajā gadā plānotie pasākumi .....</b>	<b>61</b>
5.1. Nākamā gada prioritātes .....	61
5.2. Plānotie sadarbības projekti .....	62



Patērētāju tiesību aizsardzības centram (turpmāk – PTAC) 2012.gads bijis ražens, notikumiem bagāts un jaunu izaicinājumu pilns, lai nodrošinātu efektīvu patērētāju aizsardzību, tirgus uzraudzību, kā arī uzsākt darbu jaunās jomās, kas ir nepieciešams patērētāju ekonomisko interešu aizsardzībai.

Tika turpināts un pilnveidots darbs pie finanšu pakalpojumu jomas uzraudzības. Izstrādāti un sniegti virkne konceptuāli priekšlikumi normatīvo aktu izstrādei ārpusstiesas parādu atgūšanas jomā, kā arī regulējuma pilnveidei komercprakses uzraudzības, nebanku finanšu pakalpojumu un citās jomās.

Pārskata periodā īpaši nozīmīga un veiksmīga bijusi sadarbība ar dažādu nozaru asociācijām un citām organizācijām, kur sadarbības ietvaros meklēti risinājumi un izstrādātas vadlīnijas komersantiem.

Uzsāktas kopīgas aktivitātes ar Ziemeļvalstu un Baltijas valstu kolēģiem konceptuāli vienojoties par rīcības virzieniem, lai novērstu maldinošu praksi, piedāvājot ātros kredītus. Ātro kredītu tirgū pašreiz norit aktīva uz patērētājiem vērsta komunikācija, tādēļ sadarbība un uzraudzības institūciju vienota pieeja ir būtiska un nepieciešama. Ņemot vērā šī brīža tirgus tendences un plašo piedāvājumu klāstu, arī PTAC kā vienu no prioritātēm 2013.gadam izvirzījis tieši ātro kredītu devēju īstenotās komercprakses un patērētāju maksāspējas vērtēšanas uzraudzību.

Lai uzlabotu situāciju slēpošanas trasēs, 2012.gadā PTAC sadarbībā ar Latvijas Slēpošanas trašu asociāciju un Latvijas Slēpošanas un Snovborda Instruktoru Asociāciju izstrādājis Slēpošanas trašu drošuma vadlīnijas komersantiem, kas nodrošinās drošuma līmeņa paaugstināšanu slēpošanas trasēs un traumu gūšanas risku samazināšanos.

Būtiski uzlabojumi novērojami elektronisko sakaru pakalpojumu jomā, kur gan samazinājies patērētāju sūdzību skaits, gan pēc PTAC īstenotajām aktivitātēm veiktas virkne korekciju patērētājiem piedāvātajos līgumos. Sadarbībā ar nozares pārstāvjiem izstrādātas vadlīnijas godīgas komercprakses īstenošanai un taisnīga līguma sastādīšanai elektronisko sakaru pakalpojumu jomā.

Sekojoši līdzīgi jaunākajām tehnoloģiju attīstības tendencēm īpaša uzmanība pievērsta interneta vides uzraudzībai. Ņemot vērā saņemto patērētāju pretenziju apmēru un komersantu neskaidrības par piemērojamām prasībām, ieguldīts nozīmīgs darbs, lai sakārtotu kolektīvās iepirkšanās / kuponu mājaslapu atbilstību normatīvo aktu prasībām. Tāpat e-komercijas jomā īpaša vērība tika pievērsta informācijas nodrošināšanai sniedzot patērētāju kreditēšanas pakalpojumus tieši interneta vidē.

Pateicos visiem, kas 2012.gadā ir devuši savu ieguldījumu PTAC veiksmīgas darbības nodrošināšanā un patērētāju aizsardzībā, vēlu, lai turpmāk mēs patērētāju intereses spētu aizstāvēt vēl labāk un efektīvāk!

Ar cieņu,  
Baiba Vītoliņa

## Saīsinājumi

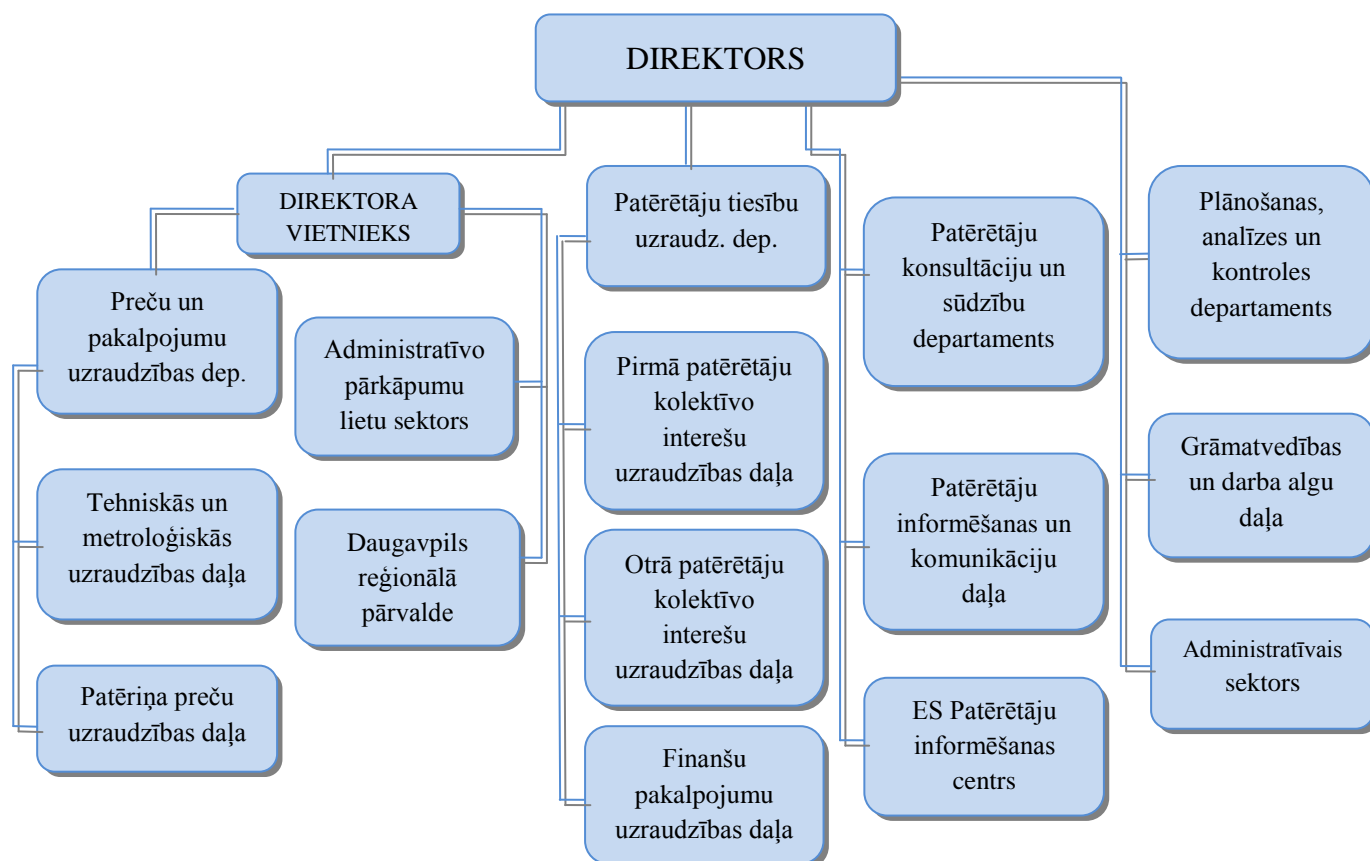
Saīsinājums	Skaidrojums
<i>CPC</i>	Patērētāju tiesību aizsardzības institūciju sadarbības sistēma ES Regulas Nr.2006/2004 ietvaros
<i>ECC Latvia</i>	Eiropas Patērētāju informēšanas centrs
<i>ECC-Net</i>	Eiropas Patērētāju centru tīkls
<i>EK</i>	Eiropas Komisija
<i>e-komercija</i>	Preču un pakalpojumu pārdošana vai vienkārši patērētāju informēšana par preču vai pakalpojumu iegādāšanās iespēju (reklāma), izmantojot interneta tehnoloģijas
<i>EM</i>	Ekonomikas ministrija
<i>ES</i>	Eiropas Savienība
<i>GRAS RAPEX</i>	Informācijas tehnoloģiju platforma, lai dalībvalstis iesniegtu paziņojumus RAPEX
<i>ICPEN</i>	Starptautiskais Patērētāju tiesību uzraudzības iestāžu tīkls
<i>LAPK</i>	Latvijas administratīvo pārkāpumu kodekss
<i>MK</i>	Ministru Kabinets
<i>PPDL</i>	Preču un pakalpojumu drošuma likums
<i>PROSAFE</i>	Preču drošuma uzraudzības iestāžu tīkls
<i>PTAC</i>	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
<i>PTAL</i>	Patērētāju tiesību aizsardzības likums
<i>PVN</i>	Pievienotās vērtības nodoklis
<i>RAPEX</i>	Eiropas Savienības Ātrās informācijas apmaiņas sistēma par nepārtikas preču un pakalpojumu drošumu
<i>TATO</i>	Tūrisma aģentu un tūrisma operatoru datu bāze
<i>TAIEX programma</i>	Tehniskās palīdzības un informācijas apmaiņas programma
<i>VID</i>	Valsts ieņēmumu dienests
<i>VUGD</i>	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
<i>VARAM</i>	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
<i>REACH regula</i>	Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr.1907/2006 (2006.gada 18.decembris), kas attiecas uz ķīmikāliju reģistrēšanu, vērtēšanu, licencēšanu un ierobežošanu

# 1.Pamatinformācija

## 1.1.Patērētāju tiesību aizsardzības centra juridiskais statuss, izveidošana

PTAC ir tiešās pārvaldes iestāde Ekonomikas ministrijas padotībā, kas tiek realizēta pārraudzības formā. PTAC darbības mērķis ir efektīvas patērētāju tiesību un interešu aizsardzības nodrošināšana. PTAC tika izveidots 1998.gadā uz Tirdzniecības un pakalpojumu kontroles centra bāzes, un tas darbojas saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu, MK 01.08.2006. noteikumiem Nr.632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums”, kā arī citiem likumiem un MK noteikumiem. PTAC atrodas Rīgā, K.Valdemāra ielā 157. PTAC darbu organizē un vada direktors, kurš ir atbildīgs par visu iestādei uzlikto funkciju izpildi. PTAC direktors pilda Valsts pārvaldes iekārtas likumā noteiktās tiešās pārvaldes iestādes vadītāja funkcijas, kā arī nosaka struktūru, katras struktūrvienības funkcijas un padotību.

### PTAC struktūra 2012.gadā



1.1. attēls

## 1.2.Politikas jomas un darbības jomas

PTAC nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības likuma, Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma, Preču un pakalpojumu drošuma likuma, Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma, kā arī citu likumu un MK noteikumu, kas reglamentē patērētāju tiesības, darbību Latvijā. PTAC darbības galvenie mērķi ir īstenot patērētāju tiesību un interešu aizsardzību, kā arī nodrošināt labvēlīgu uzņēmējdarbības vidi un godīgu konkurenci. Lai nodrošinātu tam uzticēto funkciju izpildi, PTAC darbības galvenie virzieni ir:

- patērētāju aizsardzība no nedrošām un normatīvajiem aktiem neatbilstošām precēm un pakalpojumiem, veicot adekvātu un efektīvu tirgus uzraudzību;
- patērētāju kolektīvo interešu, īpaši patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība, tai skaitā pārkāpumu novēršana Eiropas Savienības pārrobežu kontekstā;
- patērētāju informētības līmeņa paaugstināšanās veicināšana;
- palīdzība patērētājiem realizējot tiesības uz atlīdzību un efektīvu patērētāju tiesību īstenošanu;
- mērīšanas līdzekļu metroloģiskā uzraudzība un fasēto preču kontrole;
- bīstamo iekārtu lietošanas uzraudzība, veicot attiecīgajos tehniskās uzraudzības normatīvajos aktos paredzētos uzraudzības pasākumus;
- nebanku kredīta devēju licencēšana un finanšu pakalpojumu sniedzēju tirgus uzraudzība.

### **PTAC darbības virzieni ir šādi:**

1) nepārtikas preču (izņemot medicīnas preces, zāles, veterinārās zāles, farmaceitiskos produktus, kosmētiskos līdzekļus, veterinārfarmaceutiskos produktus, dzīvnieku kopšanas līdzekļus, sadzīvē lietojamās ķīmiskās vielas un ķīmiskos produktus) tirgus uzraudzība un kontrole;

2) par patērētāju tiesību pārkāpumiem saņemto patērētāju iesniegumu izskatīšana, palīdzības sniegšana patērētājiem konfliktu risināšanā ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem, kā arī patērētāju likumīgo prasību izpildes pieprasīšana;

3) patērētāju tiesību ievērošanas uzraudzība līgumu projektos un līgumos, ko patērētāji slēdz ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojuma sniedzējiem, kā arī normatīvajos aktos paredzēto darbību veikšana, lai ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs izmainītu vai pārtrauktu pildīt līguma projekta vai līguma noteikumus, ja šajā dokumentā konstatēti netaisnīgi vai neskaidri noteikumi;

4) negodīgas komercprakses, reklāmas un informācijas sabiedrības uzraudzība;

5) patērētāju un uzņēmēju informēšana un konsultēšana;

6) pārtikas un nepārtikas preču svara un mēra pareizas noteikšanas, kā arī pirkuma samaksas pareizas aprēķināšanas uzraudzība;

7) uzraudzīt tirgū reglamentētajā sfērā piedāvāto mērīšanas līdzekļu atbilstību normatīvajos aktos noteiktajām prasībām, veikt lietošanā nodoto mērīšanas līdzekļu valsts metroloģisko uzraudzību, veikt fasēto preču metroloģisko kontroli;

8) nebanku kredīta devēju licencēšana un uzraudzība.

### 1.3. Pārskata gada galvenās prioritātes

PTAC izvirzītās darbības prioritātes 2012.gadam:

#### **Tirgus uzraudzībā:**

- rotaļlietu un bērnu preču drošums;
- transportlīdzekļu sastāvdaļu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- elektropreču drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- mašīniekārtu uzraudzība un atbilstība noteiktajām prasībām;
- individuālo aizsardzības līdzekļu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- būvizstrādājumu atbilstība noteiktajām prasībām;
- bīstamo iekārtu uzraudzība to lietošanas vietās;
- mērīšanas līdzekļu uzraudzība to lietošanas vietās;
- fasēto preču kontrole ražošanas uzņēmumos.

#### **Patērētāju kolektīvo tiesību uzraudzībā:**

- patērētāju kreditēšanas līgumu uzraudzība;
- elektronisko sakaru pakalpojumu komercprakses un līgumu uzraudzība un reklāmu izvērtēšana;
- automašīnu nomas pakalpojumu sniegšanas komercprakses uzraudzība;
- komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegto drošības garantiju uzraudzība;
- kredītu devēju, kas neatbilst kredītiestādes statusam, licencēšanas un uzraudzība;
- reklāmu, kurās tiek izmantoti vides paziņojumi, uzraudzība;
- distances līgumu slēgšanas noteikumu ievērošanas uzraudzība, īpaši pievēršot uzmanību mājas lapām, kurās tiek piedāvāti vai pārdoti finanšu pakalpojumi;
- komercprakses un līgumu slēgšanas uzraudzība kolektīvās iepirkšanās tiešsaistes jomā;
- komercprakses ēterisko eļļu jomā uzraudzība;
- pētījums par patērētāju tiesību ievērošanu maksājumu pakalpojumu jomā.

#### **Iestādes darba uzlabošanā:**

- darbs pie kvalitātes vadības sistēmas uzturēšanas un pilnveidošanas, īpaši bīstamo iekārtu uzraudzības un patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības jomās;
- patērētāju apkalpošanas kvalitātes uzlabošana, nodrošinot atbildes saņemšanu ātrākā un ērtākā veidā- telefoniski, ar e-pasta starpniecību.

#### **Sabiedrības informēšanā:**

- regulāra sabiedrības informēšanas pasākumu organizēšana, veicinot patērētāju informētību un dodot patērētājiem iespēju izdarīt uz informāciju balstītu izvēli, tādējādi uzlabojot patērētāju tiesību ievērošanu;
- mājaslapas uzlabošana un aktualizēšana, lai tā būtu aizvien noderīgāks, izsmeļošāks resurss informācijas iegūšanai gan patērētājiem, gan uzņēmējiem.

## 2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti

### 2.1. Valsts budžeta finansējums un izlietojums

PTAC plānoto funkciju izpildei no valsts budžeta tika piešķirts finansējums – 1008373 lati, kur dotācijās no vispārējiem ieņēmumiem faktiskā izpilde bija 986344 lati. t.sk. budžeta programmām:

- Godīgas konkurences nodrošināšana, iekšējā tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība izpildei 902976 lati;
- Eiropas kopienas iniciatīvas projektu un pasākumu īstenošana 105397 lati.

Ieņēmumi no vadošā partneru grupas īstenotajiem ES politiku instrumentu projektiem bija 6 279 lati un ārvalsts finanšu palīdzība – 17 863 lati.

*2.1.tabula*

#### Kopējais budžeta līdzekļa izlietojums un budžeta izpilde

Nr.p.k.	Finansiālie rādītāji	2011.gadā (faktiskā izpilde)	2012.gadā	
			apstiprināts likumā	faktiskā izpilde
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	998570	1037406	1010477
1.1.	Dotācijas	998570	994015	986344
1.2.	Ieņēmumi no vadošā partneru grupas īstenotajiem ES politiku instrumentu projektiem	-	15646	6270
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība	-	27745	17863
2.	Izdevumi (kopā)	998570	1037406	1008373
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā)	979008	1017871	988845
2.1.1.	kārtējie izdevumi	979008	994 689	974143
2.2.	izdevumi kapitālieguldījumiem	19562	19535	19528



## 2.2. Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu efektivitātes izvērtējums

2012.gada ietvaros plānotie rezultatīvie rādītāji ir sasniegti (skatīt 2.2. tabulu).

**2.2. tabula**

### Patērētāju tiesību aizsardzības centra 2012.gada rezultatīvo rādītāju izpilde

Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2012.gada plānotais	2012.gada izpilde
Īstenoti projekti preču vai pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanai (projektu skaits)	7-8	7
Īstenoti projekti bīstamo iekārtu uzraudzībai (projektu skaits)	1	1
Īstenoti projekti valsts metroloģiskajai uzraudzībai (projektu skaits)	1	1
Veikti tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas vietu pārbaudes (skaits)	850-1200	921
Veikta fasēto preču kontrole uzņēmumos (uzņēmumu skaits)	70-100	73
Veikta bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudes (pārbaužu skaits)	50-100	84
Veiktas mērīšanas līdzekļu pārbaudes (uzņēmumu skaits)	50-100	72
Organizēti uzņēmēju informēšanas pasākumi (skaits)	4	4
Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (iesniegumu/sūdzību skaits)	1500-1800	2151
Sniegtas konsultācijas patērētājiem un juridiskām personām(konsultāciju skaits)	30000-40000	35007
Īstenoti projekti patērētāju ekonomisko interešu aizsardzībai (projektu skaits)	8-10	8
Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomās (lietu skaits)	175-300	180
Izsniegto (pārreģistrēto) licenču skaits kredītdevējiem	40-60	53

## 2.3. PTAC darbības rezultāti 2012.gadā un to izvērtējums

### 2.3.1. Patērētāju tiesību uzraudzība, tai skaitā, administratīvā sadarbība Eiropas Savienībā

Patērētāju tiesību uzraudzību PTAC veic, ņemot vērā attiecīgajā gadā noteiktās prioritātes, kā arī pārkāpumu būtiskumu un to iespējamo ietekmi uz patērētāju ekonomiskajām interesēm.

Pārskata periodā saņemta 581 sūdzība saistībā ar iespējamiem patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem. Saņemto sūdzību skaits salīdzinot ar 2011.gadu ir palielinājies, 2011.gadā šajā pašā periodā bija saņemtas 478 sūdzības. Salīdzinoši vairāk sūdzību saņemtas par finanšu pakalpojumiem – 2011.gadā saņemta 291 sūdzība, bet 2012.gadā – 380 sūdzības.

2012.gadā uzsāktas 180 lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem, t.sk., komercprakses, reklāmas, e-komercijas un līgumu noteikumu jomās.

Galvenokārt lietas uzsāktas par:

- īstenoto komercpraksi un izplatītajām reklāmām finanšu pakalpojumu jomā;
- īstenoto komercpraksi un līguma noteikumiem kolektīvās iepirkšanās jomā;
- uztura bagātinātāju, alkoholisko dzērienu un azartspēļu reklāmu izvērtēšanu;
- par normatīvo aktu ievērošanas uzraudzību kompleksu tūrisma pakalpojumu jomā (informācijas neiekļaušana līgumā, netaisnīgi līguma noteikumi, klienta iemaksātās naudas drošības garantijas nenodrošināšana);
- īstenoto komercpraksi elektronisko sakaru pakalpojumu jomā;
- īstenoto komercpraksi un līguma noteikumiem sliekšņa tirdzniecības jomā;
- īstenoto komercpraksi un līguma noteikumiem automašīnu īstermiņa nomas jomā;
- īstenoto komercpraksi digitālā satura iegādes jomā.

Uzsākto (t.sk., 2011.gadā uzsākto) lietu ietvaros:

- 105 gadījumos pārkāpējiem izteikts ierosinājums labprātīgi novērst konstatētos pārkāpumus, un 56 gadījumos šādā veidā pārkāpums ir novērsts, savukārt, 45 lietās pārkāpumi daļēji novērsti labprātīgi;
- pieņemti 57 lēmumi par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem, to skaitā:
  - 17 gadījumos pieņemti lēmumi par reklāmas aizliegšanu/negodīgas komercprakses īstenošanu;
  - 1 gadījumā pieņemts lēmums par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem;
  - 3 gadījumos pieprasīts atsaukt normatīvajiem aktiem neatbilstošo reklāmu/komercpraksi;
  - 51 gadījumā pieņemti lēmumi par administratīvo sodu piemērošanu.
- 2 gadījumos sakarā ar tūlītēju un būtisku kaitējumu patērētāju kolektīvajām interesēm pieņemti pagaidu noregulējumi (tūrisma pakalpojumu un elektronisko sakaru pakalpojumu jomā);

- 59 gadījumos pieņemts lēmums par lietas izbeigšanu, tostarp aicinot pārkāpēju turpmāk ievērot normatīvo aktu prasības.

### **Negodīga komercprakse parādu atgūšanas jomā**

2012.gada 19.janvārī PTAC ar lēmumu Nr.E03-KREUD-3, konstatējot, ka IK „REGNUS” īsteno maldinošu un agresīvu komercpraksi, sniedzot patērētājiem patiesībai neatbilstošu informāciju par parāda piedziņas procesu, uzlika komersantam tiesisko pienākumu pārtraukt negodīgas komercprakses īstenošanu un piemēroja administratīvo sodu LVL 8000 apmērā.

PTAC uzsāka vērtēt IK „Regnus” īstenoto komercpraksi ņemot vērā saņemtās patērētāju sūdzības. Lietas izpētes gaitā tika konstatēts, ka komersants parādu atgūšanas procesā īstenojis maldinošu un agresīvu komercpraksi, sniedzot nepatiesu informāciju par parādu atgūšanas procesu, kā arī par komersanta tiesībām un pilnvarām piedziņas veikšanai. Parādu atgūšanas komersants izsūtīja parādniekiem vēstules, kur sniedza šādu informāciju:

- *„Gadījumā, ja pamatparāds un zaudējumi netiks samaksāti, kompānija „REGNUS” ir pilnvarota pēc sava ieskata izvēlēties un uzsākt jebkādas aktīvas darbības, t.sk., visas Jūsu kustamās mantas, kas atrodas Jūsu vai radnieku dzīvesvietās, aprakstīšanu, izvešanu un pārdošanu izsolē.*
- *Vienlaicīgi mēs lūgšim tiesu apķīlāt Jūsu naudas līdzekļus kredītiestādēs un arestēt nekustamo īpašumu.*
- *Ja mantas pārdošanas procesā netiks iegūti naudas līdzekļi parāda dzēšanai, tad kompānija „REGNUS” nekavējoties iesniegs valsts policijā iesniegumu par kriminālprocesa uzsākšanu saistībā ar naudas līdzekļu krāpšanu, lūdzot kā drošības līdzekli parādniekam piemērot apcietinājumu”.*

PTAC secināja, ka patērētājam tādejādi tiek radīts priekšstats, ka komersantam ir tiesības jebkurā laikā un vietā pēc saviem ieskatiem ierasties patērētāja un tā radnieku dzīvesvietās, veicot mantas aprakstīšanu, izvešanu un pārdošanu izsolē bez spēkā stājušās tiesas nolēmuma. Saskaņā ar Civilprocesa likumu piedziņas vēršanu uz kustamu mantu, izpildot spriedumu, ir tiesīgs veikt tiesu izpildītājs, nevis parādu atgūšanas komersants. Līdz ar to apgalvojums ir pretrunā ar normatīvajiem aktiem.

Tāpat komersants radīja iespaidu, ka komersanta rīcībā ir pierādījumi par katra konkrēta aizņēmēja (patērētāja) izdarītu noziedzīgu nodarījumu, kas izpaužas kā krāpšana. Apgalvojums ir pretrunā arī ar Krimināllikumu, jo tajā nav paredzēta atbildība par to, ka patērētājs savlaicīgi neizpilda no līguma izrietošās maksājumu saistības.

### **Negodīga komercprakse, nosūtot patērētājiem azartspēļu reklāmas paziņojumus**

2012. gada janvārī PTAC uzsāka administratīvo lietu saistībā SIA „ZELTA DRUDZIS” komercpraksi, kura tika īstenota, uz patērētāju mobilo tālruņu numuriem sūtot azartspēli, proti, veiksmes spēli pa tālruni „Nauda vienā mirklī”, reklamējošus SMS komerciālos paziņojumus. PTAC, izskatot lietu, secināja, ka īstenotā komercprakse ir uzskatāma par jebkuros apstākļos agresīvu komercpraksi, jo konkrēto azartspēli popularizējošo komerciālo paziņojumu sūtīšana uz patērētāju individuālās saziņas līdzekļiem ir uzskatāma par uzstājīgu un patērētājiem nevēlamu piedāvājumu sūtīšanu. PTAC konstatēja, ka nosūtītie komerciālie paziņojumi tika vai varēja tikt sūtīti personām, kuras nebija iepriekš devušas piekrišanu SIA “ZELTA DRUDZIS” komerciālās saziņas saņemšanai uz saviem individuālajiem saziņas līdzekļiem (mobilo tālruņu numuriem) un tādejādi tika vai varēja tikt pārkāptas normatīvo aktu prasības un aizskartas patērētāju tiesības pašiem noteikt savu individuālo saziņas līdzekļu izmantošanu.

PTAC pieņēma lēmumu, ar kuru SIA “ZELTA DRUDZIS” tika piemērots naudas sods Ls 4000,00 apmērā un tika noteikts aizliegums īstenojot paredzamo negodīgo komercpraksi, kuras ietvaros patērētājam sūta informāciju par azartspēli, kuras spēlēšanas uzsākšanai patērētājs iepriekš nav devis nepārprotamu piekrišanu, un sūta patērētājam azartspēles spēlēšanu veicinošu informāciju uz tālruņa numuru, kuru patērētājs neizmanto konkrētās azartspēles spēlēšanai (29.03.2012. Lēmums Nr.E03-PTU-K8-8)<sup>1</sup>.

## Piramīdveida shēmas MMM-2011 popularizēšanas apturēšanas pasākumi

2012.gadā Latvijā tika izvērstas aktīva finanšu piramīdas MMM-2011 un MMM-2012 shēmu popularizēšana vides reklāmās, radio un internetā. PTAC vairākkārt informēja sabiedrību, aicinot patērētājus būt modriem un neiesaistīties shēmā.

Kopumā PTAC uzsāka 5 administratīvās lietas par negodīgas komercprakses īstenošanu. Lietu izskatīšanas ietvaros PTAC konstatēja, ka gan fiziskas, gan juridiskas personas ir īstenojušas negodīgu komercpraksi, kas traktējama kā jebkuros apstākļos maldinoša komercprakse, jo tās īstenoātājs apgalvojis vai kā citādi radījis iespaidu, ka precī drīkst likumīgi pārdot vai pakalpojumu sniegt, bet tas neatbilst patiesībai, kā arī veidojis vai atbalstījis tirdzniecības veicināšanas piramīdveida shēmu, atbilstoši kurai patērētājs maksā par iespēju saņemt atbildību galvenokārt par citu patērētāju iekļaušanu shēmā, nevis par iespēju gūt labumu preču pārdošanas vai lietošanas vai pakalpojumu sniegšanas rezultātā.

PTAC veikto uzraudzības darbību rezultātā tika apturēta mājaslapas <http://ienakumuplans.lv/> darbība, pārtraukta vides reklāmu izplatīšana sabiedriskajos transporta līdzekļos, pieturvietās un citās vides reklāmu izplatīšanas vietās. Uzsāko administratīvo lietu ietvaros tika pieņemti četri lēmumi, ar kuriem komercprakses īstenoātājiem tika uzlikts par pienākumu nekavējoties pārtraukt negodīgas komercprakses īstenošanu, kā arī komercprakses īstenoātājiem piemēroti administratīvie sodi no Ls 300 līdz Ls 500 apmērā.

### Vides reklāmas izplatīšanas piemērs sabiedriskā transporta pieturvietās Rīgā un sadalošajā joslā Rīgā, Krasta ielā:



## Negodīga komercprakse atkritumu apsaimniekošanas maksas aprēķināšanā

PTAC atzina SIA „Dobeles Namu Apsaimniekotājs” īsteno to komercpraksi, kas izpaužas kā neatbilstoša atkritumu apsaimniekošanas pakalpojumu maksas aprēķināšana, izrakstot privātmāju īpašniekiem un daudzdzīvokļu dzīvojamo māju pārvaldniekiem rēķinus, kuros maksa par atkritumu apsaimniekošanu tiek aprēķināta atkarībā no konkrētajā adresē deklarēto personu skaita, nevis faktiski radītā atkritumu daudzuma, neņemot vērā ne lietošanā nodotā konteineru tilpums, ne atkritumu izvešanas biežumu, par negodīgu un ar 2012.gada 20.septembra lēmumu Nr.E03-PTU-L21-44 uzlika par pienākumu pārtraukt negodīgo komercpraksi un piemēroja Ls7000 lielu administratīvo naudas sodu.

PTAC atzina SIA “Dobeles komunālie pakalpojumi” komercpraksi par profesionālajai rūpībai neatbilstošu, jo:

- SIA “Dobeles komunālie pakalpojumi”, izrakstot patērētājiem rēķinus, kur cena ir aprēķināta, ņemot vērā konkrētajā adresē deklarēto personu skaitu un sadzīves atkritumu normatīvo daudzumu vienam cilvēkam, rīkojas neatbilstoši Atkritumu apsaimniekošanas likuma 16.panta otrās daļas prasībām, kā arī pretēji Civillikumam 1.pantā noteiktajam labas ticības principam;

**Turpinājums 13 lpp.**

### **Turpinājums no 12 lpp.**

- SIA "Dobeles komunālie pakalpojumi" īsteno tā komercprakse, aprēķinot maksu par sadzīves atkritumu apsaimniekošanu, tika atzīta par neatbilstošu atkritumu apsaimniekošanas jomā vispārātrātai godīgai tirgus praksei, ko, sniedzot viedokļus PTAC, apliecināja gan VARAM, gan „LATVIJAS ATKRITUMU SAIMNIECĪBAS UZŅĒMUMUASOCIĀCIJA”. Tā kā SIA "Dobeles komunālie pakalpojumi" savos aprēķinos neņēma vērā ne konkrētai personai lietošanā nodotā konteinera tilpumu, ne atkritumu izvešanas biežumu, patērētājam tika uzlikts par pienākumu norēķināties par vidējo atkritumu daudzumu, kas aprēķināts, sadalot visu novadā savāktu atkritumu daudzumu uz novadā deklarēto personu skaitu, kas noslēguši atkritumu apsaimniekošanas līgumus. Tādējādi izveidojas situācija, kad, privātmāju īpašnieki un daudzdzīvokļu dzīvojamu māju pārvaldnieki, kas atkritumu izvešanu organizē, piemēram, vienu reizi mēnesī, norēķinās ne tikai par savu, bet arī par to atkritumu radītāju saražotajiem atkritumiem, kas tos izved biežāk, piemēram, divas vai četras reizes mēnesī, savukārt, privātmāju īpašnieki un daudzdzīvokļu dzīvojamu māju pārvaldnieki, kas saražo un attiecīgi arī izved vairāk atkritumu, nenorēķinās par noteiktu daļu savu saražoto atkritumu.

Izvērtējot visus apstākļus, PTAC atzina, ka SIA "Dobeles komunālie pakalpojumi" nedarbojas ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs var pamatot sagaidīt un kas atbilst attiecīgajā darbības jomā vispārātrātai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam, rezultātā negatīvi ietekmējot patērētāju grupas ekonomiskās intereses, faktiski uzliekot par pienākumu apmaksāt normatīvo aktu prasībām neatbilstošus rēķinus.

### **Negodīga reliģiskās organizācijas komercprakse, sniedzot maldinošus paziņojumus par organizētajiem semināriem**

PTAC atzina par negodīgu reliģiskās organizācijas „OM TAT SAT” (iepriekšējais nosaukums „Durgas templis”) īstenoto komercpraksi par negodīgu. Reliģiskās organizācijas īsteno tā komercprakse izpaudās kā maldinošu apgalvojumu ietveršana reklāmās par semināriem, nodarbībām un pasākumiem melnās maģijas lāsta noņemšanai, svira zaudēšanai, naudas pievilināšanai u.c., maldinošas informācijas sniegšana par samaksu par pakalpojumu, radot patērētājiem iespaidu, ka samaksa par attiecīgajiem pakalpojumiem jāveic „brīvprātīgi”, kas neatbilst patiesībai, kā arī reklāmās sniegtas reāli neeksistējošu/izdomātu personu atsauksmes, piemēram, Durgas tempļa izplatīšanai sniegtajā informācijā par viedisko semināru „Ideāla figūra mēneša laikā neskaitot kalorijas” tika ietverta personas „Jana Ozoliņa (41) Advokāte” atsauksme, taču PTAC, pārbaudot Latvijas zvērināto advokātu sarakstu, šādu personu nekonstatēja, kā arī reliģiskā organizācija „OM TAT SAT” nesniedza PTAC pierādījumus par to, ka šāda persona reāli eksistē un ir sniegusi atsauksmes. PTAC konstatēja, ka reklāmās dažviet viens un tas pats cilvēks stāsta par vienu un to pašu gadījumu, minot atšķirīgas personas kā attiecīgo semināru vadītājus vai arī atšķirīgas personas stāsta identisku stāstījumu. Reklāmās tika ietverta maldinoša informācija saistībā ar samaksu par pakalpojumu, radot iespaidu, ka patērētājiem jāveic „brīvprātīgi” ziedojumi, kas neatbilst patiesībai.

Ar 2012.gada 12.oktobra lēmumu Nr.E03-PTU-L24-47 PTAC piemēroja reliģiskajai organizācijai Ls 10 000 lielu administratīvo sodu un uzlika par pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi.

Pieņemot attiecīgo lēmumu, PTAC izvērtēja 17 reklāmas, kas tika izplatītas presē, un 7 reklāmas, kas tika izvietotas mājas lapā [www.dvesele.lv](http://www.dvesele.lv), iepriekšējais nosaukums [www.durga.lv](http://www.durga.lv), piemēram ar nosaukumiem, „Kā kļūt bagātam”, „Viediskā naudas noslēpumi, naudas pievilināšana”, „Viens solis līdz ideālam svaram tikai mēneša laikā – Angabāra joga”, „Melnā maģija – māņticība jeb šokējoša realitāte”, „IčhāpūrtasDevī maģiskais rituāls, kas piepilda visas vēlēšanas” u.c.

2012.gada 7.jūnijā PTAC piemēroja SIA „MEDIJU NAMS” naudassodu Ls 1000 apmērā par īstenoto maldinošo komercpraksi un noteiktās kārtības pārkāpšanu reklāmas sniegšanā vai izplatīšanā. SIA „MEDIJU NAMS” publicējis reliģiskās organizācijas „Durgas templis” uzdevumā informāciju, neietverot skaidru norādi uz to, ka attiecīgie paziņojumi ir reklāmas un, ka par šīs informācijas publicēšanu tiek maksāts.

Pārskata periodā saņemta 581 sūdzība saistībā ar iespējamiem patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem. Saņemto sūdzību skaits salīdzinot ar 2011.gadu ir palielinājies, 2011.gadā šajā pašā periodā bija saņemtas 478 sūdzības. Salīdzinoši vairāk sūdzību saņemtas par finanšu pakalpojumiem – 2011.gadā saņemta 291 sūdzība, bet 2012.gadā – 380 sūdzības.

**Atbilstoši PTAC gada plānā noteiktajām prioritātēm 2012.gadā tika īstenoti šādi uzraudzības projekti:**

**1) līgumu noteikumu un komercprakses/reklāmas uzraudzība elektronisko sakaru pakalpojumu jomā;**

2012.gadā tika turpināta 2011.gadā uzsāktā uzraudzības projekta „*Līgumu noteikumu un komercprakses/reklāmas uzraudzība elektronisko sakaru pakalpojumu jomā*” īstenošana.

**Līguma noteikumu jomā** 2012.gadā par 2011.gadā uzsāktajām lietām:

- 18 elektronisko sakaru pakalpojuma sniedzēji iesnieguši PTAC rakstveida apņemšanās nepiemērot netaisnīgos līguma noteikumus ar patērētājiem jau noslēgtajos līgumos, kā arī veikt labojumus turpmāk patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos, tādējādi labprātīgi novēršot pārkāpumus;
- 8 uzņēmumi ir daļēji novērsuši konstatētās neatbilstības un nepilnības ar patērētājiem noslēgtajos līgumos, iesniedzot daļējas rakstveida apņemšanās;
- 6 lietas vēl atrodas izskatīšanā, veicot nepieciešamās informācijas un pierādījumu iegūšanas darbības iespējamo pārkāpumu izvērtēšanai.

**Visbiežāk konstatētie netaisnīgie līguma noteikumi:**

- paredz neproporcionālas sankcijas patērētājam par līguma vienaspusēju laušanu vai līgumsodā nepamatoti iekļauj atlaides, atlaides, kas nav attiecināmas uz noslēgto līgumu, izmaksas, ko sedz citi patērētāji;

piemēram,

*Ja ABONENTS neievēro un pārkāpj šī Līguma p.2.6. noteikumus, ABONENTS apņemas izmaksāt OPERATORAM Līgumsodu līdz Ls 200,00 (divi simti lati 00 sant.) apmērā, kā arī atlīdzināt OPERATORAM visus radītos zaudējumus.*

- paredz pakalpojuma sniedzēja tiesības vienaspusēji mainīt līguma noteikumus, neievērojot *Elektronisko sakaru likuma* 23.pantā paredzēto grozījumu paziņošanas kārtību, proti, individuāli rakstveidā neinformējot patērētāju par līguma noteikumu grozījumiem;

piemēram,

*Operatoram ir tiesības vienaspusēji mainīt Noteikumus, par to paziņojot abonentam. Abonentam ir pienākums iepazīties ar grozījumiem Noteikumos, kā arī tiesības saņemt norakstus no tiem pa e-pastu. Ja abonents nav iepazīties ar grozījumiem Noteikumos, tas neatbrīvo Abonentu no atbildības par Noteikumus neievērošanu.*

- nepamatoti ierobežo pakalpojuma sniedzēja atbildību par pakalpojuma kvalitāti un zaudējumiem, kuri radušies līguma noteikumiem neatbilstoša pakalpojuma sniegšanas dēļ;

piemēram,

*Abonentam, parakstot šo līgumu, ir pienākums samaksāt šajā līgumā norādītos maksājumus neatkarīgi no pakalpojuma izmantošanas laika.*



- nosaka gadījumus, kad pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs vienpusēji atkāpties no līguma, paredzot pārāk plašas tiesības pakalpojuma sniedzējam vienpusēji atkāpties no līguma;

piemēram,

*Izpildītājs automātiski izbeidz šo Līgumu, ja Abonents ar pastāvīgo ikmēneša abonementunav veicis apmaksu par šī līguma 1.1 punktā minēto pakalpojumu vairāk par 2 mēnešiem un iepriekš rakstiski nav brīdinājis Izpildītāju par Līguma izbeigšanu.*

- paredz elektronisko sakaru pārtraukšanu, ja nav samaksāts par saņemtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem, neievērojot MK 2001.gada 3.jūlija noteikumu Nr.298 „Kārtība, kādā pārtraucama sabiedrisko pakalpojumu sniegšana” 7.punktā paredzēto kārtību 10 dienas iepriekš rakstiski brīdināt patērētāju par telekomunikāciju pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanu.

piemēram,

*Ja ABONENTS neapmaksā parādu un/vai Līgumsodu, OPERATORS ir tiesīgs bez brīdinājuma uz laiku līdz parādu un/vai Līgumsodu apmaksai pārtraukt sniegt ABONENTAM pakalpojumus.*

### **Komercprakses/līguma noteikumu uzraudzības jomā**

PTAC 2012.gadā ierosināja 12 administratīvās lietas. To izskatīšanas ietvaros PTAC:

- ir izteicis 3 ierosinājumus labprātīgi novērst pārkāpumu vai iesniegt rakstveida apņemšanos par pārkāpuma novēršanu un tādējādi ir novērsti 2 pārkāpumi;
- 5 lietās, konstatējot negodīgas (maldinošas, agresīvas) komercprakses īstenošanu, pieņemti lēmumi par administratīvā soda piemērošanu (maksimālais piemērotais naudas sods Ls 7000);1 gadījumā, konstatējot tūlītēju un būtisku kaitējumu patērētāju grupas interesēm (tostarp konstatējot bērnu interešu aizskārumu), pieņemts lēmums par pagaidu noregulējumu, ar kuru uzdots par pienākumu izbeigt negodīgas (maldinošas) komercprakses īstenošanu.
- 4 lietās tiek turpināta lietu izpēte.

### **Maldinoša un agresīva komercprakse, piedāvājot bezmaksas telefonus pirmklasniekiem**



Izvērtējot SIA „Tele2” īstenoto reklāmas kampaņu „BEZMAKSAS TELEFONS PIRMKLASNIEKAM!”, kas aicināja pirmklasniekiem iegādāties bezmaksas telefonus, PTAC konstatēja, ka tikusi īstenota maldinoša un agresīva komercprakse. Komersanta īstenotā komercprakse atzīta par maldinošu, jo, lai gan SIA „Tele2” precīzi raksturoja ar vārdiem „bezmaksas”, „par brīvu”, „Ls 0”, kas norāda, ka pirmklasnieki var saņemt bezmaksas telefonu, tomēr, lai to saņemtu, bija jāslēdz līgums uz 12 mēnešiem un ik mēnesi jāveic pakalpojuma maksa Ls 1,75 apmērā. Komercprakse atzīta par maldinošu arī vispārējā informācijas pasniegšanas ziņā un varēja negatīvi ietekmēt patērētāja ekonomisko rīcību, jo reklāmu iespaidā patērētāji varēja uzņemties saistības 12 mēnešus veikt obligātu kredīta atjaunošanu par kopējo summu vismaz Ls 21 apmērā, kas varēja radīt papildu izdevumus pirmklasnieku ģimeņu budžetam.

**Turpinājums 16 lpp.**

### Turpinājums no 15 lpp.

Tāpat SIA „Tele2” īstenoja agresīvu komercpraksi, reklāmā iekļaujot tiešu bērniem adresētu aicinājumu saņemt pakalpojumu, vai arī pierunāt vecākus vai citus pieaugušos saņemt pakalpojumus (reklāmās ietvertais paziņojums „Pirmklasniek, nāc pēc sava bezmaksas telefona!”).

2012.gada 20.augustā par konkrētās komercprakses īstenošanu PTAC pieņēma lēmumu par pagaidu noregulējumu, atzīstot to par jebkuros apstākļos maldinošu un agresīvu komercpraksi un uzliekot par tiesisku pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi. Ar Administratīvās rajona tiesas spriedumu pagaidu noregulējums atstāts spēkā.

PTAC pieņēma gala lēmumu, ar kuru komersantam ir piemērots naudas sods Ls 7000.00 apmērā (08.11.2012. Lēmums Nr. E03-PTU-K157-49).

### Maldinoša komercprakse, nepatiesi norādot preces cenu



PTAC izvērtēja SIA „BITE Latvija” komercpraksi, kas īstenoja, sniedzot piedāvājumu „Telefoni tie paši, bet lielāka brīvība!”.

Izvērtējot kampaņā sniegtajās reklāmās ietverto informāciju, tika konstatēts, ka tajās minētā informācija ir maldinoša, jo norādītās tālrunu cenas nav cenas, par kādām patērētājam ir iespējams iegādāties tālrunus, bet gan pirmā iemaksa par tālruniem to iegādes gadījumā.

Piemēram, noslēdzot līgumu par tālruna Samsung Galaxy Y iegādi un elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanu, patērētājam ir jāsamaksā ne tikai reklāmā norādītie Ls 5,00, kas ir pirmā iemaksa par tālruni, bet vēl 24 mēnešus jāmaksā ikmēneša maksa par tālruni Ls 4,00 apmērā. PTAC secināja, ka patērētājam nav iespējams saprast, ka reklāmā norādītās cenas ir mobilo tālrunu pirmās iemaksas, bet gan vidusmēra patērētājam no reklāmā ietvertās informācijas ir saprotams, ka minētās cenas ir piedāvāto preču galīgās cenas. Turklāt konkrētais piedāvājums bija pieejams tikai jaunajiem klientiem, kas pāriet no cita mobilo sakaru pakalpojuma sniedzēja ar savu numuru.

Vienlaikus PTAC konstatēja, ka komercpraksē ir noklusēta patērētāja lēmuma pieņemšanai nepieciešamā būtiskā informācija, jo reklāmās nebija iekļauta informācija par piedāvājuma nosacījumiem (piemēram, ka piedāvājums ir spēkā ar noteiktiem tarifu plāniem, ka piedāvājums attiecas uz jaunajiem klientiem, kā arī līgums ir jāslēdz uz 24 mēnešiem un jāmaksā ikmēneša maksa par tālruni), kā arī informācija par konkrētā speciālā piedāvājuma spēkā esamības termiņu.

Par negodīgas – maldinošas – komercprakses īstenošanu PTAC piemēroja SIA „BITE Latvija” administratīvo naudas sodu Ls 1000,00 apmērā (21.06.2012. Lēmums Nr. E03-PTU-K75-31).

### PTAC, ņemot vērā elektronisko sakaru jomā konstatētās tendences ir izstrādājis:

- *Vadlīniju godīgas komercprakses īstenošanai elektronisko sakaru pakalpojumu jomā* papildinājumus, kuros ietverti, piemēram, jautājumi par komercpraksi, piedāvājot iegādāties vai īrēt elektronisko sakaru pakalpojumu izmantošanai nepieciešamo iekārtu, ja patērētājs noslēdz līgumu par pakalpojuma sniegšanu uz noteiktu laika periodu; jautājumi par komercpraksi, piedāvājot precī vai pakalpojumu bez maksas; specifiskie jautājumi par komercpraksi, piedāvājot interneta pakalpojumus.



- *Vadlīnijas taisnīga elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu sastādīšanai, kuras ietver ieteikumus pakalpojumu sniedzējiem par to, kā izstrādāt normatīvajiem aktiem atbilstošu elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu.*

Abu dokumentu projekti tika apspriesti ar attiecīgās nozares asociācijām un Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisiju. Pēc vadlīniju apstiprināšanas vērojamas izmaiņas elektronisko sakaru komersantu veidotajās reklāmās, proti, atbilstoši vadlīnijām tajās ietvertā informācija ir patērētājam saprotamāka, kā arī ir būtiski samazinājies maldinošo „bezmaksas” piedāvājumu skaits. Abas vadlīnijas ir devušas būtisku ieguldījumu elektronisko sakaru jomā piemērotās prakses maiņai, ņemot vērā, ka ar vadlīniju palīdzību uzņēmēji tiek informēti par to, kādi prakses standarti no tiem tiek sagaidīti. Vadlīnijas ir ievietotas PTAC mājaslapā [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv) sadaļā „Informācija uzņēmējiem”.

Projekta ietvaros tika izstrādāti *Padomi patērētājiem, slēdzot elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu*, kas ievietoti PTAC mājaslapā [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv) sadaļā „Informācija patērētājiem”.

## **2) līgumu noteikumu un klienta iemaksātās naudas drošības garantiju uzraudzība;**

2012.gadā tika turpināta PTAC uzraudzības projekta „*Līgumu noteikumu un klienta iemaksātās naudas drošības garantiju uzraudzība komplekso tūrisma pakalpojumu jomā*” īstenošana.

2012.gadā PTAC aktivitāšu rezultātā saņemtas 11 tūrisma pakalpojumu sniedzēju rakstveida apņemšanās par līgumā konstatēto pārkāpumu labprātīgu novēršanu, kuras pieejamas PTAC mājaslapā.

### **Visbiežāk konstatētie netaisnīgie līguma noteikumi:**

- nepamatoti ierobežo pakalpojuma sniedzēja atbildību piemēram,  
*Ceļojuma organizators nav atbildīgs par zaudējumiem, kas radušies, ja viesnīcas programmā, transporta līdzeklī u.c. rodas negaidīti tehniski bojājumi.*

*AGENTŪRA nav atbildīga par varbūtējiem transporta kavējumiem Ceļojuma laikā; maršruta izmaiņām administratīvo iestāžu prasību dēļ; negadījumiem, kas saistīti ar TURISTA gūtajām traumām (veselības traucējumiem vai dzīvības zaudēšanu); ja TURISTS nozaudējis mantu vai tā viņam nozagta.*

- paredz nepamatotas pakalpojuma sniedzēja iespējas veikt izmaiņas pakalpojuma cenā,  
piemēram,

*Neparedzētu apstākļu vai nepārvaramas varas ietekmes rezultātā, kas iestājušies no Aģentūras, Tūrista un pārējo Līgumā minēto personu neatkarīgu apstākļu dēļ, Aģentūra ir tiesīga: [...] izmainīt tūrisma brauciena cenu.*

*Ceļojuma Organizatoram ir tiesības paaugstināt cenu, mainoties pakalpojumu cenām Latvijas Republikā vai brauciena galamērķa valstī, ja tas ietekmē ceļojuma cenu.*

- ietver nepamatotas pakalpojuma sniedzēja tiesības vienpusēji mainīt līguma noteikumus vai vienpusēji atkāpties no līguma pirms pakalpojuma sniegšanas,

piemēram,

*Izpildītājam ir tiesības galējas nepieciešamības gadījumā mainīt izbraukšanas datumu, laiku un vietu.*

*Parakstot šo līgumu, KLIENTS apliecina, ka ir informēts par iespējamajām izmaiņām pakalpojumu programmā šī līguma atrunātajos ietvaros un piekrīt tiem bez papildus PUSU rakstiskās vienošanās.*

- paredz neproporcionālas sankcijas patērētājam par līguma vienpusēju laušanu,

Līgumu izvērtēšanas gaitā konstatēts, ka gandrīz visos līgumos nav iekļauta pilnīga komplekso tūrisma pakalpojumu līgumā obligāti norādāmā informācija, piemēram, nav norādīts klienta iemaksātās naudas apdrošinātāja vai garantētāja nosaukums, adrese un līguma numurs, kā arī persona, pie kuras vērsties ceļojuma laikā, ja līdz maksātnespējas procesa pasludināšanai tūrisma operators nespēj pilnībā vai daļēji izpildīt līgumsaistības pret klientu vai ja tūrisma operatora maksātnespējas dēļ nav iespējama līgumā norādītās pakalpojumu programmas izpilde.

### **3) komercprakses uzraudzība, kurās tiek izmantoti "vides paziņojumi";**

2012.gadā, turpinot īstenot 2011.gadā uzsākto projektu „Komercprakses uzraudzība „vides paziņojumu” jomā”, tika apzināta un izvērtēta komercprakse, kas īstenota, sniedzot patērētājiem paziņojumus par vidi saistībā ar tirgū piedāvātajām precēm un pakalpojumiem. Tika apzināts komercprakses, kas saistīta ar paziņojumiem par vidi, raksturs, būtība un izpausmes veidi kontekstā ar iespējamo kaitējumu patērētāju kolektīvajām interesēm, identificējot jomas, kuras varētu būtiski skart iespējamā negodīgā komercprakse, kā arī noskaidrojot tendences un iespējamus pārkāpumus konkrētās komercprakses īstenošanas jomā.

Veicot izpētes darbības, PTAC konstatēja, ka reklāmās un citos informācijas avotos, piemēram, interneta mājaslapās sniegtajos preču aprakstos, arvien vairāk izmanto paziņojumus par vidi, kā, piemēram, preces raksturotas kā videi draudzīgas, ekoloģiski tīras, pilnībā dabīgas un nekaitīgas videi, energoefektīvas, videi draudzīgā iepakojumā utml. (sauklis: „Dabīgi, efektīvi, ekonomiski. Droši tev, tavai ģimenei, ģepaiņiem un Baltijas jūrai. Tīra māja, tīra daba, tīra sirdsapziņa!”). Reklāmās u.c. materiālos atsevišķos gadījumos izmantots noformējums, kas norāda uz piedāvātās preces vai pakalpojuma saistību ar vidi (piemēram, izmantota zaļa fona krāsa, zaļas krāsas sirds, augu atainojums utml.), kā arī izmantoti videi raksturīgie apzīmējumi, kā „eko”, „eco”, „bio”, „natur” utml. (sauklis: „Mēs piedāvājam bioloģiski audzētus (ekoloģiski tīrus) produktus, kas audzēti, iegūti, ražoti ar bioloģiskās lauksaimniecības metodēm, kā arī dažus citus videi un veselībai draudzīgus produktus!”). Nereti patērētājiem adresētajos informācijas avotos sniegtas norādes uz enerģijas taupību, otrreizējās pārstrādes materiālu izmantošanu preču ražošanā, kā arī tajos izmantotas dažādas „zīmes”/ „uzlīmes”/ sertifikāti, kā „Greenline”, „Earth Friendly”, „ECO controlcertified”, „Latvijas Ekoprodukts” u.c. Pakalpojumu piedāvājumos uzsvērts, ka pakalpojumu sniegšanā tiek izmantoti ekoloģiski tīri un dabai nekaitīgi produkti, piemēram, tiek piedāvāti skaistumkopšanas pakalpojumi, izmantojot ekoloģisko produkciju, eko frizētavu pakalpojumi (saukļi: „Nāc uz 100% īstu eko frizētavu!”, „Ļaujies dabas spēkam un skaistumam „EKO saloniņā!”).



### 2.1. attēls

Visbiežāk „vides paziņojumu” izmantošana konstatēta komercpraksē, kas īstenota, patērētājiem piedāvājot sadzīves ķīmiju, sadzīves tehniku, būvmateriālus, elektropreces, kosmētikas preces, pārtikas produktus, kā arī dažādus skaistumkopšanas pakalpojumus.

2013.gadā ir paredzēts izstrādāt vadlīnijas uzņēmējiem godīgas komercprakses īstenošanai „vides paziņojumu” izmantošanas jomā.

#### 4) komercprakses un līgumu noteikumu uzraudzība, slēdzot līgumus ar patērētājiem un īstenojot komercpraksi kolektīvās iepirkšanās tiešsaistes jomā;

2012.gadā tika veikta uzraudzības projekta „Kolektīvās iepirkšanās mājaslapās īstenotā komercprakse” realizācija, ņemot vērā konstatētās tendences, saņemtas patērētāju sūdzības, kā arī apzinot citu valstu pieredzi (Lielbritānijas, Francijas, Jaunzēlandes u.c.) šajā jomā.

Projekta īstenošanas ietvaros PTAC uzsāka 31 kolektīvās iepirkšanās mājaslapu/mājaslapu, kurā patērētājiem tiek piedāvāts iegādāties e-kuponus dažādu preču un pakalpojumu iegādei, izvērtēšanu. Veicot mājaslapu izpēti, PTAC visās no izvērtētajām mājaslapām konstatēja neatbilstības, - profesionālajai rūpībai neatbilstošu, maldinošu komercpraksi, normatīvajiem aktiem neatbilstošu reklāmu un netaisnīgus/neskaidrus līguma noteikumus.

Visbiežāk konstatētie pārkāpumi mājaslapās ir šādi:

- nav sniegta informācija vai tā ir sniegta nepilnīgi par e-kupona pārdevēju un/vai preces pārdevēju/pakalpojuma sniedzēju;
- nav sniegta informācija vai sniegta neatbilstoša informācija par patērētāja atteikuma tiesībām;
- sniegta neskaidra informācija par kupona izmantošanas termiņu;
- sniegta maldinoša informācija par piedāvātās preces/pakalpojuma cenu un piemēroto atlaidi, tai skaitā piedāvājumos nevar konstatēt regulāro preces/pakalpojuma cenu;

- sniegta maldinoša informācija par vidējo akcijas norises laiku (periodu, kad var iegādāties kuponu) un piemērotās atlaides lielumu;
- nav sniegta informācija par patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtību;
- piedāvāti netaisnīgi, kā arī neskaidri līguma noteikumi, piemēram, samazināta e-kupona pārdevēja atbildība; e-kupona pārdevējam paredzētas tiesības vienpusēji mainīt līguma noteikumus/ piedāvājumu saturu un noteikumus; paredzētas tiesības pārtraukt akcijas jebkurā laikā; noteikumi par personu datu nodošanu trešajām personām un nekonkrētu komerciālo paziņojumu turpmākai sūtīšanu u.c.;
- nav nodrošināta līguma noteikumu saglabāšanas iespēja;
- atsevišķos gadījumos pirms e-kupona iegādes procesa uzsākšanas netiek sniegta informācija par to, vai piedāvātajās cenās ir iekļauts PVN;
- atsevišķos gadījumos mājaslapā izteikti speciālie piedāvājumi, kuru norādītais akcijas termiņš ir izbeidzies un kuru pasniegšanas veids, maldina vai var maldināt patērētājus.

Lai novērstu pārkāpumus, PTAC e-kuponu pārdevējiem izteica ierosinājumus labprātīgi novērst mājaslapās konstatētos pārkāpumus, un/vai pieprasīja lietu izpētei nepieciešamo informāciju. 9 gadījumos lietas izskatīšana izbeigta, konstatējot, ka mājaslapā ir mainījusies informācija un patērētājiem netiek izteikti piedāvājumi vai pēc PTAC veiktajām darbībām mājaslapas ir slēgtas. Savukārt 1 gadījumā PTAC konstatēja negodīgas (maldinošas) komercprakses īstenošanu mājaslapā un pieņēma lēmumu, ar kuru pārkāpējam piemēroja naudas sodu un uzdeva par pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi. Projekta realizācija tiks turpināta 2013.gadā.

### Maldinoša informācija par preču cenu



Veicot pārbaudi, PTAC konstatēja, ka kolektīvās iepirkšanās mājaslapā [www.zizu.lv](http://www.zizu.lv) izvietots SIA "RH Market" piedāvājums „Salokāmais portatīvais trīs oktāvu sintezators „Roll a Piano” ar 67% atlaidi. Spēlē visur, kur vēlies!”.

Lai izvērtētu komercprakses, izsakot piedāvājumu, atbilstību noteiktajām prasībām, PTAC pieprasīja komercprakses īstenošajam iesniegt pierādījumus, kas apliecina, ka piedāvājumā norādītās preces atlaides apmērs ir paties un preces cena pirms piedāvājuma izteikšanas ir bijusi Ls 49,00.

Nepieciešamos pierādījumus SIA "RH Market" neiesniedza. Savukārt, saskaņā ar PTAC veiktās izpētes rezultātā iegūto informāciju tādu internetā atrodamo preču, kuru nosaukums un apraksts ir analogs piedāvājumā minētajam, cenas ir aptuveni no Ls 14 līdz Ls 25. Ņemot vērā minēto un to, ka konkrētā prece Latvijā iepriekš nav tikusi pārdota, patērētāji, veicot pirkumu, faktiski piedāvājumā norādīto atlaidi neieguva un neko neietaupīja. Līdz ar to PTAC secināja, ka ir īstenota negodīga – maldinoša – komercprakse un piemēroja SIA "RH Market" administratīvo naudas sodu Ls 50,00 apmērā (14.06.2012. Lēmums Nr. E03-PTU-K39-27).

## **Maldinoša informācija par piemērotajām atlaidēm**

Izvērtējot kuponu mājaslapā [www.verde.lv](http://www.verde.lv) īstenoto komercpraksi, proti, informāciju, kas sniegta par dažādu preču piedāvājumiem ar noteiktām atlaidēm, PTAC pieprasīja komercprakses īstenotājam iesniegt pierādījumus par mājaslapā norādīto preču sākotnējo cenu un cenu pēc noteiktās atlaides (norādīto atlaižu apmēra) pamatotību.

Ņemot vērā, ka PTAC nesaņēma pierādījumus par norādīto preču atlaižu patiesumu, tika secināts, ka vietnē sniegtā informācija par precēm piemērotajām atlaidēm ir uzskatāma par nepatiesu. Tādējādi, saņemot maldinošu informāciju par ieguvumu no preces iegādes, t.i. –ietaupījumu vietnē norādītajā apmērā, patērētāji pieņēma/varēja pieņemt lēmumu iegādāties preces, respektīvi, norādīto atlaižu apmēra ietekmē tika/varēja tikt pieņemts tāds lēmums par līguma slēgšanu, kādu patērētājs nebūtu pieņēmis, ja viņa rīcībā būtu patiesa informācija par preces cenu tirgū piedāvājumu izteikšanas brīdī vai arī piedāvājumos vispār netiktu sniegta informācija par iespējamo ietaupījumu. Atzīstot šādu komercpraksi par negodīgu – maldinošu, PTAC pieņēma lēmumu, ar kuru SIA “RH Market”uzlika tiesisku pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī piemēroja administratīvo naudas sodu Ls 250,00 apmērā (15.11.2012. Lēmums Nr. E03-PTU-K155-50).

### **5) līgumu noteikumu un komercprakses/reklāmas uzraudzība automašīnu īstermiņa nomas pakalpojumu jomā;**

Sākot ar 2012.gada 2.aprīli, tika veikta uzraudzības projekta „*Līgumu noteikumu un komercprakses/reklāmas uzraudzība automašīnu īstermiņa nomas pakalpojumu jomā*” realizācija.

2012.gada 23.maijā PTAC rīkoja tikšanos ar Latvijas Auto Nomu Asociācijas (turpmāk – LANA) pārstāvjiem par sadarbību projekta ietvaros. LANA sadarbībā ar PTAC ir izstrādājusi 10 ieteikumus patērētājiem veiksmīgai īstermiņa auto nomai Latvijā un ārzemēs.

2012.gada 5.jūlijā PTAC Patērētāju informēšanas un komunikācijas daļas vadītāja piedalījās LANA preses konferencē, kurā tika prezentēts pētījums par Latvijas iedzīvotāju pieredzi auto nomu pakalpojumu izmantošanā: biežumu, veidiem un problēmām, kā arī LANA un PTAC kopīgi izstrādātie ieteikumi drošu auto nomu pakalpojumu saņemšanai, kas ir ievietoti LANA mājaslapā [www.autonoma.lv](http://www.autonoma.lv).

Tika izvērtēti 15 automašīnu īstermiņa nomas pakalpojumu sniedzēju piedāvātie līgumu projekti un ar patērētājiem noslēgtie līgumi un ierosināts labprātīgi novērst konstatētās neatbilstības.

Projekta ietvaros tika izskatītas 10 administratīvās lietas, 5 lietas izbeigtas (lietas izbeigšanas galvenie iemesli – uzņēmums nepiedāvā auto nomas pakalpojumus, neveic komercdarbību, neiesniedz PTAC ar patērētājiem noslēgto līgumu kopijas un patērētājiem piedāvāto automašīnas īstermiņa nomas līguma projektu).

PTAC darbības rezultātā 2 uzņēmumi iesniedza rakstveida apņemšanās nepiemērot netaisnīgos līguma noteikumus ar patērētājiem jau noslēgtajos līgumos, kā arī veikt labojumus turpmāk patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos.

### **Piemēram, atbilstoši iesniegtajām apņemšanām:**

- grozīts līguma noteikums: *Iznomātājs nekompensē Nomniekam zaudējumus (ne morālus, ne materiālus), kā arī jebkādos iespējamajos izdevumos, kuri var rasties sakarā ar transportlīdzekļa lietošanas pārtraukšanu jebkāda iemesla dēļ.*
- grozīts līguma noteikums: *Pārsniedzot nomas termiņu, nesaskaņojot ar*

*Iznomātāju, nomas maksa tiek palielināta par 50% (piecdesmit procenti) no nomas maksas.*

- grozīts līguma noteikums: „*Automašīna tiek nodota Nomniekam labā tehniskā stāvoklī, ar stereo sistēmu, tīru salonu, ar visiem aksesuāriem, kas uzskaitīti nomas līgumā Automašīnas pieņemšanas/nodošanas aktā, un ar pilnu degvielas tvertni*”, izsakot to šādā redakcijā: „*Automašīna tiek nodota Nomniekam nokomplektētā veidā (avārijas zīme, medicīnas aptieciņa, ugunsdzēsamais aparāts, rezerves riepa, domkrats, palaišanas vadi, atstarojošā veste), ar stereo sistēmu tās ražotāja noteiktajam ekspluatācijas mērķim atbilstošā tehniskajā stāvoklī, tīru salonu, ar visiem aksesuāriem, kas uzskaitīti nomas līguma Automašīnas pieņemšanas/nodošanas aktā*”.
- grozīts automašīnas pieņemšanas – nodošanas aktā noteiktais, ka sabiedrība nodod patērētājam automašīnu pilnā komplektācijā un labā tehniskā stāvoklī, aktā paredzot vietu, kur puses, saņemot/nododot automašīnu, var atzīmēt, kuras blakus lietas (avārijas zīme, medicīnas aptieciņa, ugunsdzēsamais aparāts, rezerves riepa, domkrats, palaišanas vadi, atstarojošā veste, stereo sistēma) tiek saņemtas/nodotas kopā ar mašīnu, kāds ir aprēķinātais degvielas daudzums tvertnē, kāds ir tehnisko šķidrumu, riepu, stikla tīrītāju, lukturu, darba bremžu, stūres iekārtas stāvoklis, kādā stāvoklī ir automašīnas salons un virsbūve u.c.
- grozīts līguma punkts: „*Ja, atdodot Automašīnu Iznomātājam, tiek atklāti Automašīnas defekti (virsbūve, aprīkojums) vai bojājumi, Nomniekam ir pienākums apmaksāt visus Iznomātāja izdevumus, kas saistīti ar defektu un bojājumu novēršanu*”, izsakot to šādā redakcijā: „*Ja, atdodot Automašīnu Iznomātājam, tiek konstatēti automašīnas virsbūves, salona vai citi bojājumi, kas radušies Nomnieka vainas dēļ, Nomniekam ir pienākums apmaksāt visus Iznomātāja izdevumus, kas saistīti ar defektu un bojājumu novēršanu*”.

Galvenie konstatētie pārkāpumi saistīti ar neproporcionāli lieliem līgumsodiem, pakalpojuma sniedzēja atbildības ierobežošanu par automašīnas tehnisko stāvokli, nepamatotu drošības naudas neatgriešanu.

Projekta realizācija tiks turpināta 2013.gadā.

#### **6) līgumu noteikumu un komercprakses/reklāmas uzraudzība par precēm/pakalpojumiem, kas iegādāti ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas;**

No 2012.gada 2.aprīļa līdz 2013.gada martam PTAC īstenoja uzraudzības projektu „*Līgumu noteikumu un komercprakses/reklāmas uzraudzība par precēm/pakalpojumiem, kas iegādāti ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas*”. Projekts tika īstenots, ņemot vērā patērētāju saņemtās sūdzības un PTAC apzinātās problēmas konkrētajā nozarē, kā arī PTAC mājaslapā veikto aptauju, kas norādīja, ka lielākai daļai patērētāju ir negatīva attieksme pret sliekšņa tirdzniecības pārstāvjiem. Izvēloties Projekta uzraudzības objektus, tika ņemtas vērā patērētāju sūdzības par attiecīgās nozares komersantiem, kā arī nozares izplatītākie, aktīvākie uzņēmumi: SIA „Merkurita LV”, SIA

„Eastcon AG LV”, SIA „BAUER”, SIA „MATERM”, SIA „ARKY” (Kirby pilnvarotais pārstāvis Latvijā), SIA „ZEPTER INTERNATIONAL BALTIC”, SIA „LuxLatvia”.

Uzraudzības Projekta ietvaros kopumā ir izvērtēti 7 „sliedzņa tirdzniecības” pārstāvju ar patērētājiem noslēgtie līgumi, patērētājiem piedāvātie līgumu projekti un aktuālie patērētājiem adresētie piedāvājumu materiāli (reklāma, komerciālie paziņojumi u.c.). Visos 7 gadījumos PTAC aicināja uzņēmumus labprātīgi novērst konstatētos pārkāpumus patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos un noslēgtajos līgumos. Projekta ietvaros notika sarakste ar sliedzņa tirdzniecības pārstāvjiem, nepieciešamības gadījumā tika rīkotas tikšanās.

PTAC darbības rezultātā 6 komersanti iesnieguši rakstveida apņemšanās, apņēmoties nepiemērot PTAC konstatētos netaisnīgos līguma noteikumus ar patērētājiem jau noslēgtajos līgumos, kā arī veikuši labojumus turpmāk patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos. Ar komersantu iesniegtajām rakstveida apņemšanām var iepazīties PTAC mājaslapā [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv) sadaļā „Rakstveida apņemšanās”.

Papildus minētajam PTAC konstatēja, ka 1 komersants neslēdz ar patērētājiem līgumus ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas, tomēr patērētājiem turpmāk piedāvātā līguma projekta redakcija tiek saskaņota ar PTAC. Līdz ar to viens no galvenajiem uzraudzības projekta mērķiem – konstatēt un novērst netaisnīgu līgumu noteikumu iekļaušanu patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos un netaisnīgu līguma noteikumu piemērošanu ar patērētājiem jau noslēgtajos līgumos, kas noslēgti ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas vai pakalpojumu sniegšanas vietas, pilnībā ir sasniegts.

### **Projekta ietvaros galvenie konstatētie pārkāpumi ir:**

- nepietiekama vai neskaidra informācija par atteikuma tiesībām un to izmantošanu. Atsevišķos gadījumos netiek nodrošināta atteikuma tiesību veidlapa atbilstoši normatīvo aktu regulējumam, proti, tika konstatēts, ka atteikuma tiesību veidlapa iekļauta līgumā.
- neproporcionāli liels līgumsods par saistību neizpildīšanu vai nepienācīgu izpildīšanu, tajā skaitā paredzot, ka līgumsods tiek aprēķināts no visas preces cenas nevis proporcionāli neizpildītajām saistībām (piemēram, nesamaksātajam ikmēneša maksājumam), turklāt par katru kavējuma dienu, kā arī līgumsods netiek aprobežots, līdz ar ko tas var pārsniegt pašu preces vērtību (cenu).

Piemēram:

*Ja KLIENTS nav veicis iemaksas vairāk nekā 3 mēnešus, firmai ir tiesības lauzt līgumu un ieturēt līgumsodu 15% apmērā no līguma summas. Ja KLIENTS atsakās no pasūtījuma, tad maksā firmai līgumsodu 15% apmērā no līguma summas.*

- līguma noteikumi ierobežo patērētāju izmantot viņa likumīgās atteikuma tiesības.

Piemēram:

*PIRCĒJAM ir tiesības vienpusēji atkāpties no līguma 14 kalendāro dienu laikā pēc līguma noslēgšanas, iesniedzot PIEGĀDĀTĀJAM atteikuma veidlapu.*

PTAC konstatēja, ka atteikuma tiesību ierobežojums galvenokārt tiek noteikts



gadījumos, kad patērētājs iegādājas precī uz nomaksu, precī saņemot tikai pēc pilnas preces cenas apmaksas veikšanas (t.i., dažkārt pat pēc 2 gadiem). Šādos gadījumos vairāki attiecīgās nozares uzņēmumi pretēji normatīvajiem aktiem, kas nosaka, ka atteikuma tiesības iespējams izmantot 14 dienu laikā no preces saņemšanas dienas, ierobežoja patērētāja tiesības, ja patērētājs vēlējas izmantot atteikuma tiesības līdz preces saņemšanai vai 14 dienu laikā pēc preces saņemšanas.

- līguma noteikumi ierobežo patērētāju izmantot viņa likumīgās tiesības pieteikt prasījumu par līguma noteikumiem neatbilstošu precī.

Piemēram:

*Pircējam ir jāinformē Pārdevējs par Preces neatbilstību līguma noteikumiem, bet ne vēlāk kā 1 (vienas) nedēļas laikā pēc neatbilstības atklāšanas.*

- līguma noteikumi piešķir pakalpojuma sniedzējam pārāk plašas tiesības, tajā skaitā tiesības atkāpties no līguma.

Piemēram:

*Puses vienojas, ja Pircējs nepilda kādas šajā Līgumā paredzētās saistības, visi no Pircēja saņemtie maksājumi neatkarīgi no maksājuma mērķa, kas norādīts attiecīgajā Pircēja maksājuma dokumentā, bez Pircēja iepriekšējas piekrišanas tiek ieskaitīti Pārdevēja prasījumos šādā kārtībā.*

*Gadījumā, ja Pircējs neievēro Preces apmaksas noteikumus vai nepilda kādu citu no Līgumā noteiktajām saistībām, Pārdevējam ir tiesības vienpusēji atkāpties no šī Līguma, piedzenot no Pircēja visus ar Līguma izbeigšanu saistītos zaudējumus un līgumsodus, kā arī izmantot šī Līguma 3.6.punktā noteiktās tiesības.*

Šādi formulējumi ir pārāk plaši un var tikt izmantoti pretēji labticīguma prasībām, proti, dod pakalpojuma sniedzējam tiesības vienpusēji izbeigt līgumu pie jebkura līguma noteikuma pārkāpuma, kas pēc būtības neietekmē līguma galveno saistību izpildi.

- līguma noteikumi paredz no tā izrietošos strīdus izskatīt šķīrējtiesā, proti, līgumā ir ietverta šķīrējtiesas klauzula.
- līguma noteikumi nosaka nevienlīdzīgas tiesības līgumslēdzējam pusēm.

Piemēram:

*PIEGĀDĀTĀJS ir tiesīgs pārrēķināt atlikušos maksājumus, ja tiek devalvēta LR valūta vai mainās to nodokļu apmērs vai likmes, ar kurām var tikt aplikts noteiktais maksājums. (noteikums piešķir pakalpojuma sniedzējam tiesības izvēlēties gadījumus, kad atlikušie maksājumi tiek pārrēķināti, proti, pārrēķināt, ja tas ļautu tam samazināt savus zaudējumus valūtas devalvācijas vai nodokļu izmaiņu gadījumā, tomēr nepārrēķināt, ja valūtas devalvācijas vai nodokļu izmaiņas ir par labu patērētājam).*

Projekta rezultātā ir papildināta PTAC mājaslapas sadaļa „Kas jāzina par sliekšņa tirdzniecību, lai patērētāji rūpīgi un ar atbildības sajūtu slēgtu līgumu, iegādājoties preces vai pakalpojumus ārpus patstāvīgās tirdzniecības vietas. Ar noderīgiem padomiem, piemēram, kādai informācijai jābūt ietvertai līgumā, patērētāji var iepazīties PTAC mājaslapā - <http://www.ptac.gov.lv/page/436>.

Paralēli uzraudzības projektam tika izvērtēts Latvijas tiešās tirdzniecības asociācijas (turpmāk – LTTA) izstrādātais Rīcības kodekss attiecībā uz patērētājiem un



ievietots PTAC mājaslapā sadaļā: Informācija patērētājiem-Kas jāzina par sliekšņa tirdzniecību: <http://www.ptac.gov.lv/page/436>. Ar pilnu uzraudzības projekta pārskatu var iepazīties PTAC mājaslapā.

**8) patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu ievērošanas uzraudzība, slēdzot līgumus ar patērētājiem un īstenojot komercpraksi patērētāju kreditēšanas jomā;**

2012.gadā tika uzsākta uzraudzības projekta „Līgumu noteikumu un komercprakses/reklāmas uzraudzība saistībā ar patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu ievērošanu patērētāju kreditēšanas jomā” realizācija.

Saistībā ar patērētāju kreditēšanas jomu 2012.gadā tika uzsāktas 24 administratīvās lietas, no kurām:

- 4 lietās pieņemts lēmums administratīvā pārkāpuma lietā;
- 3 lietās uzlikts tiesiskais pienākums izbeigt pārkāpumu;
- 1 lietā saņemtas rakstveida apņemšanās; 2 lietās saņemtas daļējas rakstveida apņemšanās;
- 10 lietas izbeigtas, nosūtot lietas materiālus izskatīšanai citai institūcijai, nekonstatējot pārkāpumu vai konstatējot maznozīmīgu pārkāpumu un aicinot sabiedrību turpmāk ievērot normatīvo aktu prasības;
- 9 lietu izskatīšana vēl turpinātās.

Galvenie pārkāpumi ir saistīti ar maldinošas komercprakses īstenošanu, radot patērētājam maldīgu iespaidu par pakalpojuma sniedzēja darbības veidu, normatīvajos aktos paredzētās informācijas nenorādīšanu/nesniegšanu patērētājiem, kā arī netaisnīgiem līguma noteikumiem.

**Kredītu piedāvāšana, nesāņemot nepieciešamo licenci**

PTAC 2012.gada 17.maijā pieņēma lēmumu Nr. E03-PTU-F41-17pret SIA „EVROKREDIT” par sabiedrības mājaslapā <http://www.avtokredit.lv/> patērētājiem piedāvāto pakalpojumu popularizēšanu - saņemt kredītu pret auto ķīlu, noslēdzot kredīta līgumu ar sabiedrību tās pakalpojumu sniegšanas vietā, kā arī sabiedrības izvietoto kreditēšanas pakalpojumu reklāmu avīzē, lai arī sabiedrība nebija saņēmusi licenci patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai, tika piemērots administratīvais sods Ls 2000 apmērā, kā arī uzlikts tiesisks pienākums nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, pārtraucot kreditēšanas pakalpojumu piedāvāšanu patērētājiem, līdz netiek nodrošināta kreditēšanas pakalpojumu atbilstība normatīvo aktu prasībām.

Saskaņā ar izstrādāto projekta plānu 5 kredītiestādēm tika pieprasīti divu noslēgtu izplatītāko patērētājiem piedāvāto patēriņa kredīta līgumu kopijas, patērētājiem piedāvātais līguma projekts, aizpildītu Eiropas patēriņa kredīta standartinformācijas veidlapas paraugu attiecīgajam līguma veidam, attiecīgā līguma reklāmas/komercprakses materiālu (visu veidu - audio, video, drukātu u.c.), kas izplatīti pēc 2012.gada 1.janvāra, kopijas, kā arī gada procentu likmes aprēķina piemērs. Izvērtējot kredītiestāžu iesniegtos

dokumentus, visos gadījumos konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām, galvenokārt patērētājiem piedāvātajos līgumu noteikumos (netaisnīgi līguma noteikumi, normatīvajos aktos obligāti noteiktās informācijas neesamība) un standartinformācijas veidlapās (informācijas neatbilstība). Projekta realizācija tiks turpināta 2013.gadā.

Vienlaikus PTAC sākotnējās licences izsniegšanas un licences uzraudzības procesa ietvaros ir arī izvērtējis visu, kopskaitā **vairāk kā 150** patērētājiem piedāvāto kredītu līgumu un ar tiem saistīto līgumu (galvojuma, ķīlas, hipotēkas u.c.) noteikumu atbilstību normatīvo aktu prasībām, pieprasījis tos precizēt, izslēgt pirmšķietami konstatētos netaisnīgos līguma noteikumus, kā arī papildināt projektus ar visām normatīvajos aktos noteiktajām prasībām. PTAC veic arī sabiedrību mājaslapās norādītās informācijas un prasību uzraudzību un kontroli, pieprasot iekļaut normatīvajos aktos noteikto informāciju, kā arī regulāri uzrauga Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma un citu normatīvo aktu ievērošanu nebanku sektora jomā, pirms administratīvo lietu uzsākšanas informē kapitālsabiedrības par konstatētajām neatbilstībām un preventīvi novērš pārkāpumu izdarīšanu. Visi PTAC izteiktie norādījumi attiecībā uz normatīvo aktu ievērošanu ir tikuši ievēroti.

### **Izsniegto licenču skaits kredītdevējiem**

2012.gadā izsniegtas 7 jaunas patērētāju kreditēšanas speciālās atļaujas (licences), kā arī saņemti 5 iesniegumi speciālās atļaujas (licences) saņemšanai patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai.

Sakarā ar nepieciešamību veikt grozījumus izsniegtajās speciālajās atļaujās (licencēs) 2012.gadā pieņemti 8 lēmumi par grozījumu veikšanu, kā arī saņemti 46 iesniegumi speciālās atļaujas (licences) pārreģistrācijai, no kuriem 45 lietās tika pieņemti lēmumi par speciālās atļaujas (licences) pārreģistrāciju, savukārt 1 lieta atrodas izskatīšanas stadijā.

Tādejādi valsts budžetā ir iemaksāta valsts nodeva Ls 250 000 apmērā par jaunas speciālās atļaujas (licences) saņemšanu un iemaksāta valsts nodeva Ls 460 000 apmērā par speciālās atļaujas (licences) pārreģistrāciju. Līdz ar to kopējā valsts nodeva par speciālo atļauju (licenci) valsts budžetā iemaksāta Ls 710 000 apmērā.

### 2.3.2. Preču un pakalpojumu uzraudzība

2012.gadā veikta 921 pārbaude tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas vietās. Tirgus uzraudzības ietvaros tika pārbaudīts 1291 preču modelis. No pārbaudītajiem modeļiem 593 modeļiem jeb 46% konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām.

Pārbaudes veiktas šādām preču grupām:

- Rotaļlietas –405 modeļi;
- Elektropreces – 251 modeļi;
- Riteņu transportlīdzekļi un to sastāvdaļas – 149 modeļi;
- IAL – 144 modeļi;
- Būvizstrādājumi – 117 modeļi;
- Bērnu preces – 57 modeļi;
- Pārtikas imitācijas preces – 43 modeļi;
- Tekstilizstrādājumi – 16 modeļi
- Šķiltavas - 13 modeļi;
- Mašīnas (iekārtas) –3 modeļi;
- Cita prece – 87 modeļi;
- Pakalpojumi – 11 veidi;
- Bērnu spēļu laukumi – 6.

PTAC veica arī 133 cenu norādīšanas pārbaudes un tirgus situācijas izpētei veica 280 apsekojumus.

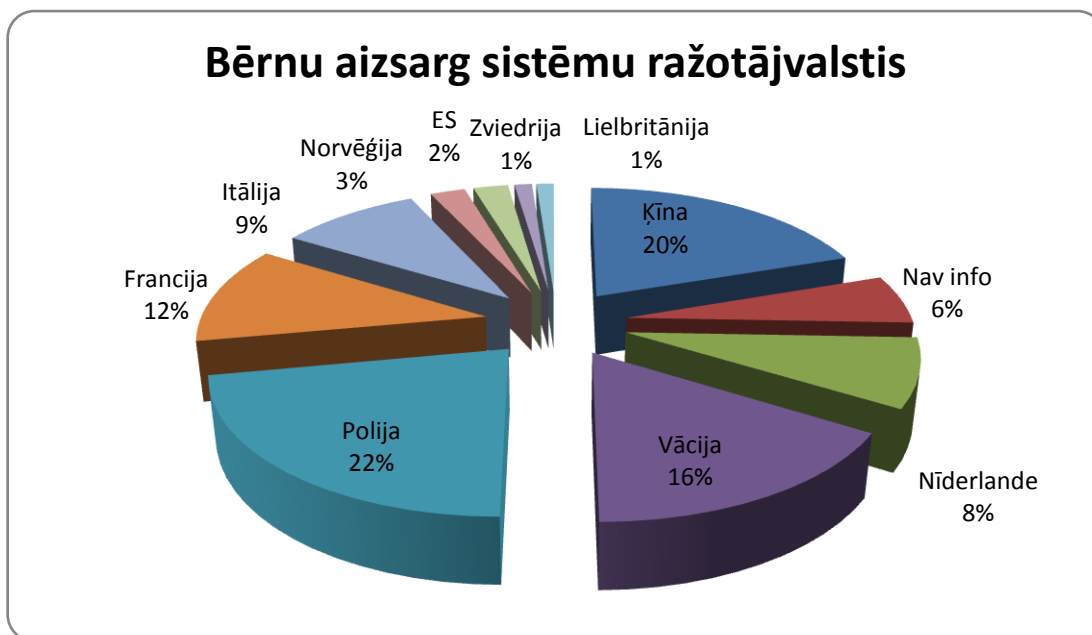
2012.gadā PTAC īstenoja šādus preču drošuma un atbilstības uzlabošanas projektus:

#### **Transportlīdzekļu sastāvdaļu - bērnu aizsargsistēmu (auto sēdekļi) uzraudzības apakšprojekts**

Gadījumos, kad transportlīdzekļos, kuru sēdvietas aprīkotas ar drošības jostām, ved bērnus, kuru augums nepārsniedz 150 cm, 2005.gada 29.jūnija MK noteikumi Nr.571 „Ceļu satiksmes noteikumi” 200.punkts nosaka, ka bērnam ir jāatrodas viņa vecumam un svaram atbilstošā bērnu sēdekļī. Projekta mērķis bija izzināt šo preču tirgu Latvijā, galvenos importētājus un izplatītājus, informēt uzņēmējus par prasībām un veikt pārbaudes auto sēdekļiem (marķējums, atbilstības apliecinājumi, instrukcijas).

Bērnu aizsargsistēmu (sēdekļi) uzraudzības apakšprojekta ietvaros veiktas 48 pārbaudes dažādos Latvijas reģionos un pārbaudīti 86 auto sēdekļu modeļi. 56 tirdzniecības vietās sniegtas konsultācijas par normatīvo aktu prasībām, kas pēc PTAC rīcībā esošās informācijas nodarbojas ar auto sēdekļu tirdzniecību, bet pārbaudes brīdī tie netika konstatēti. Kopā veikti 44 apsekojumi, kuros konstatēts, ka komersants vairs neatrodas pēc norādītās adreses vai arī neplāno šādas preces tirdzniecību.

Lielākā daļa, 62 modeļi ražoti ES, 17 – Ķīnā, 2 – Norvēģijā un par 5 modeļiem nav informācijas par ražotājvalsti. Procentuālais sadalījums pa ražošanas valstīm ir attēlots 2.2.attēlā (sk. zemāk).



**2.2. attēls**

15 tirdzniecības vietās 21 modelim jeb 25% no pārbaudītajiem modeļiem konstatētas dažādas neatbilstības: sēdekļiši nav nodrošināti ar lietošanas instrukciju vai tā ir svešvalodā, instrukcija nesatur visu nepieciešamo informāciju, nav informācijas par preces ražotāju vai tā atrašanās vietu, sēdekļiši nav nodrošināti ar tipa apstiprinājuma sertifikātiem. Vienā tirdzniecības vietā konstatēts RAPEX sistēmā paziņots nedrošs auto sēdeklītis (49 vienības), kura turpmākā realizācija ar PTAC lēmumu tika aizliegta.

Pastāvot aizdomām par preces autentiskumu, projekta ietvaros tika precizēta informācija, sazinoties ar pārbaudāmā preču modeļa ražotāju. Savukārt tipa apstiprinājuma sertifikātu autentiskums tika precizēts, sazinoties ar attiecīgā dokumenta izdevēj institūciju. Vienā no gadījumiem Ķīnā ražota bērnu auto sēdeklīša tipa apstiprinājuma sertifikāta izdevēj institūcija neapstiprināja PTAC iesniegtā sertifikāta autentiskumu, kas ļāva secināt, ka attiecīgais bērnu auto sēdeklītis neatbilst normatīvo aktu prasībām, līdz ar to var apdraudēt lietotāja, šajā gadījumā bērna, dzīvību un veselību. Vēl vienā gadījumā, pieprasot tipa apstiprinājuma sertifikātu, noskaidrots, ka tas ir piešķirts pavisam citai tirdzniecības zīmei.

Lietu izskatīšanas rezultātā no Latvijas tirgus tika izņemti 3 normatīvo aktu prasībām neatbilstoši auto sēdeklīšu modeļi, kopā 51 gabals.

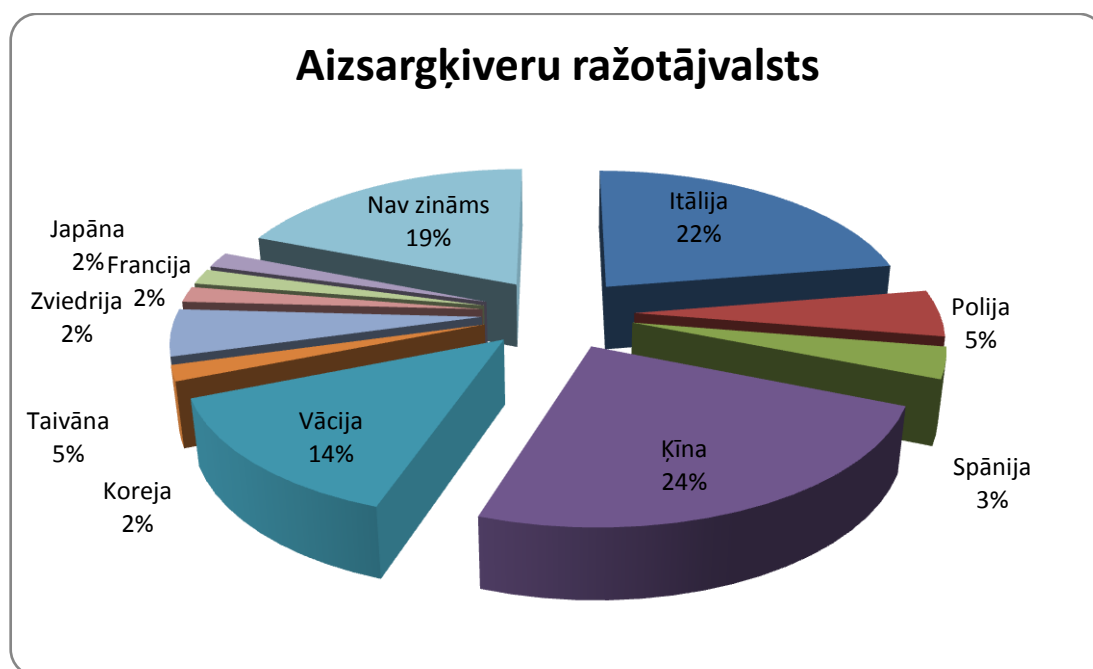
#### Aizsargķiveres (motobraucējiem)

No sniegtās informācijas secināms, ka 5 aizsargķiverēm bija nepietiekama triecienu absorbēšanas spēja, līdz ar to trieciena laikā tās nenodrošina nepieciešamo aizsardzību galvai, savukārt viena modeļa aizsargķiveres zoda sikсна viegli atveras zem neliela spiediena. Konstatēts, ka minēto ķiveru stikli ir pārāk tumši, radot transportlīdzekļa vadītājam nepietiekamas redzamības apstākļus, un vienam no tiem ir viegli lūstoša piestiprināšanas sistēma.

Motobraucēju aizsargķiveru un to stiklu uzraudzības apakšprojekta ietvaros veiktas 29 pārbaudes dažādos Latvijas reģionos un pārbaudīti 58 aizsargķiveru modeļi.

Papildus 11 tirdzniecības vietās sniegtas konsultācijas par normatīvo aktu prasībām, kas pēc PTAC rīcībā esošās informācijas nodarbojas ar aizsargķiveru tirdzniecību, bet pārbaudes brīdī tās netika konstatētas. Kopā veikti 17 apsekojumi, kuros konstatēts, ka komersants vairs neatrodas pēc norādītās adreses vai arī neplāno šādas preces tirdzniecību.

No pārbaudītajiem modeļiem - 27 modeļi ražoti ES, 14 – Ķīnā, un 11 modeļiem nav informācijas par ražotājvalsti. Procentuālais sadalījums pa ražošanas valstīm ir attēlots 2.3.attēlā (sk. zemāk).



**2.3. attēls**

No 58 modeļiem 56, jeb 97% gadījumu, tika konstatētas neatbilstības: instrukcijas un/vai brīdinājumi nav latviešu valodā; nav tipa apstiprinājuma marķējuma. Visu aizsargķiveru un to stiklu, kuri nebija nodrošināti ar tipa apstiprinājuma marķējumu, realizācija tika apturēta, kopā 6 modeļu 8 vienības, ražotas Ķīnā. Apakšprojekta ietvaros, sazinoties ar preču ražotājiem, kā arī tipa apstiprinājuma sertifikāta izdevēj institūcijām, tika precizēts preču un to sertifikātu autentiskums. Lietu izskatīšanas rezultātā no Latvijas tirgus tika izņemti 5 normatīvo aktu prasībām neatbilstoši aizsargķiveru modeļi, kopā 7 gabali.

### **Individuālie aizsardzības līdzekļi**

Tirgus uzraudzības mērķis bija pārbaudīt piedāvājumā esošos un darbavietās lietotos individuālos aizsardzības līdzekļus proti to, vai potenciālie lietotāji tiek nodrošināti un izmanto normatīvo aktu prasībām atbilstošus aizsardzības līdzekļus.

2012.gadā PTAC pārbaudīja šādus II un III kategorijas individuālos aizsardzības līdzekļus:

1. līdzekļi daļējai vai pilnīgai sejas aizsardzībai;

2. acu aizsardzības līdzekļi;
3. aizsargapģērbi;
4. elpošanas ceļu aizsardzības līdzekļi;
5. kāju un pēdu aizsardzības līdzekļi.

Projekta laikā veiktas 47 pārbaudes un pārbaudīti 109 modeļi. 11 tirdzniecības vietās tika konstatētas dažāda veida neatbilstības 18 modeļiem:

- 12 modeļiem bija nepilnīgas lietošanas instrukcijas;
- 1 modelim nebija lietošanas instrukcijas;
- 4 modeļiem lietošanas instrukcijas bija svešvalodā;
- 5 modeļiem nebija norādīta informācija par ražotāju.

Pārbauhu rezultātu apkopojumu skatīt zemāk norādītajās tabulās (2.3. tabula).

**2.3.tabula**

Prece	Pārbaudīto modeļu skaits	Atbilstoši	Neatbilstoši	Apturēto vienību skaits
Aizsargbrilles	16	15	2	3
Aizsargķiveres	17	10	5	-
Aizsargmaskas	18	14	4	1
Aizsargapavi	11	10	1	4
Aizsargapģērbs	6	5	1	-
Atstarotāji un atstarojošās vestes	11	10	1	-
Aizsargcimdi	10	10	-	-
Dzirdes aizsardzības līdzekļi	12	10	2	-
Respiratori	6	2	5	14
Cita prece	2	2	-	-
<b>Kopā</b>	<b>109</b>	<b>88</b>	<b>21</b>	<b>22</b>

Tirdzniecības vietu skaits, kas piedāvā II un III kategorijas individuālos aizsardzības līdzekļus, ir ierobežots, jo šāda veida preces pārsvarā piedāvā specializētos veikalos vai piegādā pēc pasūtījuma.

Noslēdzot šo apakšprojektu, tika konstatēts, ka joprojām tiek piedāvāti neatbilstoši aizsardzības līdzekļi - no 43 lietām, 12 lietas bija ar dažāda veida neatbilstībām, t.i. 28%. Var secināt, ka 2012.gadā atklāto neatbilstību skaits ir par 5% palielinājies attiecībā pret 2011.gadu. Jāatzīmē, ka šīs neatbilstības vairāk ir saistītas ar lietošanas instrukcijām un marķējumu.

Sadarbībā ar VID muitas iestādi PTAC pārbaudīja individuālos aizsardzības līdzekļus uz robežas. 75% gadījumu uzrādītie atbilstību apliecinājošie dokumenti neatbilst normatīvo aktu prasībām. Līdz ar to, no 24 pieprasījumiem 18 atzinumos tika liegta preces laišanai brīvai apgrozībai.

PROSAFE projekta ietvaros PTAC izņēma 4 paraugus, standartā EN 1150:2001 „*Aizsargapģērbs - Ikdienas luminiscējošais apģērbs - Testa metodes un prasības*” noteikto atstarošanas prasību noteikšanai un 3 paraugus standartā EN 13356:2001 „*Brīdinājuma aprīkojums neprofesionālai lietošanai - Testa metodes un prasības*” noteikto atstarošanas prasību noteikšanai. Visi testētie paraugi bija atbilstoši izvirzītajām prasībām.

### **Rotāļlietu uzraudzības projekts**

Lai samazinātu neatbilstošu rotāļlietu pieejamība patērētājiem, projekta mērķis bija veikt tirgus uzraudzības pasākumus: 1) veicot rotāļlietu marķējuma, brīdinājumu un norādījumu par drošumu un citas ražotāja sniegtās informācijas (piemēram, lietošanas pamācības) valsts valodā pārbaudes un 2) veicot rotāļlietu testēšanu, nosakot to atbilstību drošuma būtiskajām prasībām (fizikālās, mehāniskās un ķīmiskās īpašības).

Projekta ietvaros veiktas 68 pārbaudes (54 Rīgā, 2 Daugavpilī, 2 Rēzeknē, 2 Ķekavas novadā un Cēsīs, Mārupes novadā, Tukumā, Stopiņu novadā, Talsos, Jelgavā, Ventspilī un Ogrē pa 1) (pārbaudītos komersantus skatīt 1.pielikumā), pārbaudot 346 rotāļlietu modeļu marķējuma, brīdinājumu un lietošanas pamācības valsts valodā atbilstību normatīvo aktu prasībām. 28 pārbaudēs pārkāpumi netika konstatēti, savukārt 40 pārbaudēs tika konstatētas neatbilstības: nav CE atbilstības marķējuma, nav ražotāja un/vai importētāja nosaukuma un/vai adreses, nav nepieciešamo brīdinājumu, nav brīdinājumu vai lietošanas pamācības valsts valodā, nav norādījuma par konkrēto apdraudējumu, kura dēļ noteikts vecuma ierobežojums u.c.

50% pārbaudīto rotāļlietu neatbilda normatīvo aktu prasībām, proti 173 no 346 pārbaudītajiem rotāļlietu modeļiem. Visvairāk neatbilstību tika konstatēts mākslas un amatniecības materiāliem (piemēram, plastilīns u. c. veidošanas masas, guaša krāsas, krāsainie zīmuļi, flomāsteri u.c.), kur 72 modeļiem jeb 77% no pārbaudītajiem 93 mākslas un amatniecības materiālu modeļiem, ko varētu skaidrot ar to, ka PTAC šāda veida rotāļlietu pārbaudes veica pirmo reizi. 23 mākslas un amatniecības materiālu modeļiem konstatēja marķējuma neatbilstības, bet 54 modeļiem jeb 58% no pārbaudītajiem mākslas un amatniecības materiāliem nebija nodrošināti ar CE atbilstības marķējumu.

Pārbaudot 246 „tradicionālo” rotāļlietu modeļus, pārkāpumi tika konstatēti 94 modeļiem jeb 38%. Visiem konstatētas marķējuma neatbilstības, bet 10 rotāļlietu modeļiem (4%) nebija CE atbilstības marķējuma.

19 gadījumos apturēta rotāļlietu (85 modeļi, 31560 vienība) realizācija, jo tās nebija nodrošinātas ar atbilstības apliecinājumu – CE atbilstības marķējumu (70 modeļi, 26335 vienības) un nebija informācijas par ražotāju (15 modeļi, 5225 vienības).

Projekta ietvaros PTAC izņēma 32 rotāļlietu paraugus, t.sk., 17 PROSAFE projekta ietvaros. No 15 rotāļlietu paraugiem, kas tika izņemti, lai noteiktu to atbilstību mehānisko, fizikālo un/vai ķīmisko īpašību prasībām, 5 atzīti par neatbilstošiem. No 6 rotāļlietu paraugiem (rotāļlietas lietošanai ūdenī, vannas rotāļlietas un lelle), kas tika testēti, nosakot tajos ftalātu saturu,3 (tātad katram otrajam) konstatēts, ka ftalātu (di(2-etilheksil) ftalāts (DEHP) un diizononilftalāts (DINP)) saturs pārsniedz pieļaujamo(no 15 līdz pat 212 reizēm!!!) koncentrāciju. Guaša krāsu paraugā (1 no 7) atklāts, ka tas satur primāro aromātisko amīnu - anilīnu, kas 2,7 reizes pārsniedz pieļaujamo normu. Tādējādi

šīs rotaļlietas var radīt ķīmiskās saindēšanās risku. Savukārt 1 rotaļlietas paraugs atzīts par neatbilstošu, jo tas satur viegli atdalāmu sīku plastmasas detaļu ar magnētu, kura magnētiskās plūsmas indekss pārsniedz maksimāli pieļaujamo normu, tādējādi radot savainošanās risku, ja magnēti tiktu norīti.

PROSAFE projekta ietvaros tika izņemti 17 bērnu masku balles tērpu paraugi, lai pārbaudītu to atbilstību uzliesmojamības un ķīmisko īpašību prasībām (noteiktu elementu migrācija, ftalāti, azokrāsvielas un aromātiskie amīni, tris (2,3 dibrompropil) fosfāts). 4 (24%) no testētajiem masku balles tērpu paraugiem neatbilst uzliesmojamības prasībām, savukārt neatbilstības ķīmisko īpašību prasībām netika atklātas. Informāciju par testētajiem paraugiem skatīt 2.4.tabulā.

2.4.tabula

**Testētie paraugi (modeļu skaits)**

<i>Testēšanas veids</i>	<i>Paraugi</i>	
	<i>Kopā</i>	<i>Neatbilst</i>
<i>Ftalātu saturs</i>	6	3
<i>Mehāniskās/fizikālās īpašības</i>	2	1
<i>Ķīmiskās īpašības</i>	7	1
<i>PROSAFE projekts</i>	<i>Ķīmiskās īpašības</i>	-
	<i>Uzliesmojamība</i>	4

**Vispārējā preču un pakalpojumu drošuma uzraudzības projekts**

**Pārtikas imitācijas preces**

Bērniem pievilcīgi pārtikas imitācijas izstrādājumi var radīt nopietnu risku, jo bērni tos var sajaukt ar pārtiku. Divi galvenie riski ir:

a) bērnam košļājot vai sūkājot šādu izstrādājumu (piemēram, sveci), var atdalīties sīkas detaļas, kuras bērns var norīt, tādējādi bloķējot elpceļus un izraisot aizrīšanos vai pat nosmakšanu;

b) šampūni, kurus var sajaukt ar jogurtu vai citiem piena produktiem, bieži satur bīstamas vielas, kas, norijot tās, var izraisīt saindēšanos vai ķīmisko pneimoniju.

Pārskata periodā tirdzniecības vietās veikti 7 apsekojumi pārtikas imitācijas precēm, 16 tirdzniecības vietās veiktas pārbaudes un pārbaudīti 42 preču modeļi. 4 pārtikas imitācijas preču paraugi tika izņemti diskusijām PROSAFE projekta ekspertu grupā, lai noskaidrotu, vai tiem nepieciešams veikt testēšanu. Diskusiju rezultātā tika nolemts, ka testēšana laboratorijā nav nepieciešama, bet jāveic riska novērtēšana un atbilstoši riska līmenim jāveic tirgus uzraudzības darbības. Veicot riska vērtēšanu, 2 pārtikas imitācijas preču paraugiem noteikts zems risks, 1 – vidējs, 1 - augsts. Ņemot vērā noteikto risku, komersanti tika aicināti veikt darbības, lai izņemtu precis no tirdzniecības, atsauktu to no mazumtirgotājiem un turpmāk to nepārdotu, nepiegādātu un citādi neizplatītu Latvijas tirgū. Pēc komersantu izvēles 4 pārtikas imitācijas preču modeļi (163 gab.) iznīcināti. 2 pārtikas imitācijas preču paraugi tika izņemti testēšanai *Nīderlandes*



*Pārtikas un patēriņa preču drošuma pārvaldes (Dutch Food and Consumer Product Safety Authority (Voedselenvaren autoriteit)) Ķīmisko un mikrobioloģisko izstrādājumu drošuma laboratorijā. Testēšanas rezultātā konstatēts, ka viens paraugs neiztur raušanas un sīko detaļu testu, otrs paraugs neiztur košanas un sīko detaļu testu.*

Izvērtējot apakšprojekta rezultātus, secināms, ka no 42 pārbaudītajiem pārtikas imitācijas izstrādājumiem 6 gab. jeb 14 % atzīti par tādiem, kas var radīt risku patērētāju, īpaši bērnu, veselībai un dzīvībai.

### Sveces un eļļas lampas

Projekta I posma ietvaros veiktas 44 informatīvās pārbaudes (35 Rīgā, 5 Ventspilī un pa 1 Rēzeknē, Valmierā, Ogrē un Dobelē). 2 no pārbaudītajiem komersantiem ir sveču ražotāji, savukārt vēl 2 sveces piedāvā savā vārdā, tādējādi atzīstot sevi par ražotāju. Informatīvo pārbaūžu laikā neatbilstības tika konstatētas 17 objektos. Pārbaudāmo objektu atbildīgās amatpersonas vai pārstāvji tika informēti par konstatētajām konkrētajām neatbilstībām un aicināti veikt korektīvās darbības, lai panāktu preču atbilstību.

Projekta II posma ietvaros pie komersantiem, kuru objektos I posmā tika konstatētas neatbilstības, tika veiktas atkārtotas pārbaudes - 9 pārbaudes. Atkārtoto pārbaūžu laikā 3 objektos tika konstatētas neatbilstības. 2 gadījumos tika apturēta preču realizācija, jo prece nebija nodrošināta ar drošības informāciju (ne simbolu, ne teksta veidā) (9 modeļi, 47 vienības). 1 gadījumā drošības informācija bija nepilnīga.

Pārbaūžu rezultāti aplūkojami 2.5.tabulā.

### 2.5. tabula

#### Pārbaūžu rezultāti (sveces)

Pārbaūžu skaits		Bez pārkāpumiem	Ar pārkāpumiem	Neatbilstības		
				Nav informācijas par ražotāju	Nav drošības informācijas simbolu vai teksta veidā	Nav drošības informācijas valsts valodā (teksta veidā)
Informatīvās pārbaudes	44	27	17	8	12	2
Atkārtotās pārbaudes	9	6	3	1	3	-

Ņemot vērā to, ka sveces mēdz būt arī tādas, kas atgādina pārtiku (piemēram, kūkas, arbūza gabaliņa, u.c. pārtikas produktu formā), pārbaūžu laikā 36 komersanti informēti par Preču un pakalpojumu drošuma likuma 9.panta prasībām.

Apkopojot un izvērtējot projekta rezultātus, jāsecina, ka galvenās problēmas tirgū piedāvātajām svecēm, ir attiecīgo brīdinājumu, lietošanas pamācību un citas ražotāja sniegtās informācijas nenodrošināšana vai to nenodrošināšana valsts valodā. Tādējādi, patērētāji attiecīgo precī var izmantot neatbilstoši vai, neapzināties vai nenovērtēt iespējamos riskus, apdraudot sevi vai citu personu veselību un drošumu.

## Staigāšanas palīgierīces – rāmji bērniem (staiguliši)

Projekta ietvaros veiktas 12 pārbaudes (8 Rīgā, 2 Daugavpilī, 1 Rēzeknē un 1 Jelgavā) un 2 apsekojumi, pārbaudot 19 staigulišu modeļus. 5 pārbaudēs (7 modeļi) pārkāpumi netika konstatēti, 1 pārbaudē konstatēts, ka lietošanas instrukcija valsts valodā nav pilnīga (1 modelis), savukārt 6 pārbaudēs (11 modeļi) konstatēti vairāki pārkāpumi: nav informācijas par ražotāju, nav nepieciešamo brīdinājumu, nav lietošanas pamācības valsts valodā vai tā nav nodrošināta pilnā apjomā, staigāšanas palīgierīcēm ar rotaļu elementiem nav CE atbilstības marķējuma. Pārbažu rezultāti aplūkojami *2.tabulā*.

5gadījumos tika apturēta preču (9 modeļi, 16 vienības) realizācija, jo tām nebija informācijas par ražotāju un tās nebija nodrošinātas ar atbilstības apliecinājumu – CE atbilstības marķējumu, tostarp 2 pārbaudāmajos objektos (5 modeļi, 10 vienības) pārbauditās staigāšanas palīgierīces neatbilda drošuma prasībām, jo tām bija vairāk nekā 4 ritentiņi, proti, 8 ritentiņi.

### 2.6. tabula

#### Pārbauditās staigāšanas palīgierīces (pārbaudīto modeļu skaits)

Pārbauditās staigāšanas	Bez pārkāpumiem	Ar pārkāpumiem	Neatbilstības						
			Nav informācijas par ražotāju (vienības)	Nav norādīts standarta Nr., datums., preces atsauces, sērijas Nr.	Nav brīdinājuma valsts valodā „Brīdinājums! Neatstājiet bērnu bez uzraudzības”	Nav lietošanas pamācības valsts valodā pilnā apjomā	Nav CE atbilstības marķējuma (vienības)	Neatbilst drošuma prasībām (vienības)	Apturēta preces realizācija (vienības)
19	7	12	6 (13)	6	6	2	8 (14)	5 (10)	9 (16)

## Augstie krēsli bērniem (barošanas krēsli)

Projekta ietvaros veiktas 16 pārbaudes (12 Rīgā, 2 Daugavpilī, 1 Rēzeknē un 1 Jelgavā) un 2 apsekojumi, pārbaudot 25 barošanas krēslu modeļus. 5 pārbaudēs (7 modeļi) pārkāpumi netika konstatēti, savukārt pārējās pārbaudēs konstatētas dažādas neatbilstības: nav informācijas par ražotāju, nav nepieciešamo brīdinājumu, nav lietošanas pamācības valsts valodā vai tā nav nodrošināta pilnā apjomā. Pārbažu rezultāti apkopoti *5.tabulā*.

4gadījumos tika apturēta preču (5 modeļi, 6 vienības) realizācija, jo tām nebija informācijas par ražotāju vai tās nebija nodrošinātas ar lietošanas pamācību valsts valodā.

## Pārbaudītie barošanas krēsli (pārbaudīto modeļu skaits)

Pārbaudītie barošanas krēsli	Bez pārkāpumiem	Ar pārkāpumiem	Neatbilstības					
			Nav informācijas par ražotāju (vienības)	Nav brīdinājuma valsts valodā „Brīdinājums! Neatstājiet bērnu bez uzraudzības”	Lietošanas pamācībai nav vietraksta „Svarīgi! Saglabājiet, lai varētu ieskatīties arī turpmāk”	Nav lietošanas pamācības valsts valodā	Nav lietošanas pamācības valsts valodā pilnā apjomā	Apturēta preces realizācija (vienības)
25	7	18	2	14	3	2	2	5 (6)

**Kancelejas preces**

Projekta ietvaros ekspertīzes veikšanai (kadmija saturs noteikšanai) tika izņemti 3 kancelejas preču paraugi – 1 pildspalvas paraugs, 2 lineālu paraugi. Kadmija saturs testētajos paraugos atbilda REACH Regulā noteiktajam ierobežojumam.

**Batuti**

Projekta ietvaros veiktas 4 pārbaudes batutu pakalpojumu sniegšanas vietās, pārbaudot, vai patērētājiem tiek sniegti brīdinājumi un informācija par batutu lietošanu, drošības pasākumu ievērošanu, vecuma un auguma ierobežojumiem un u.c. noteikumu ievērošanu.

Vienlaicīgi komersantus informēja par PDDL prasībām, īpaši 6.pantu, kas paredz: „Drošs pakalpojums ir jebkurš pakalpojums, kas sniegts normālos vai paredzamos izmantošanas apstākļos un kas sniegšanas laikā vai pēc tam nerada risku vai rada tādu minimālu risku, kurš uzskatāms par pieļaujamu un atbilst augstam drošuma, cilvēka dzīvības, veselības un personas mantas, kā arī vides aizsardzības līmenim” un aicināti izvērtēt un nodrošināt sniegtā pakalpojuma atbilstību PDDL 6.panta prasībām.

Veiktas 11 informatīvās pārbaudes, informējot komersantus par piemērojamām prasībām mājas apstākļiem paredzētiem batutiem, proti, ka tie ir rotaļlietas un tiem jāatbilst MK noteikumiem Nr.132 prasībām, un ražotājam jāveic EK tipa pārbaude un atbilstības tipam procedūra.

**Gaisa laternas**

Lai veiktu tirgus izpēti, tika veikti apsekojumi un izpēte internetā, lai noskaidrotu, kādi komersanti un kāda veida gaisa laternas piedāvā.

Latvijas tirgū tiek piedāvātas šādas gaisa laternas: dažādu krāsu un izmēru kupola formas, sirds formas, cilindra formas laternas, laterna – megakubs 1,5 x 1,5m, vienkrāsainas un ar dažādām tematiskām apdrukām. Gaisa laternas izgatavotas no rīspapīra, tās pamatā ir bambusa aplis, metāla drāts vai virves krusts, par laternas degli

kalpo ar degmaisījumu piesūcināta kokvilnas drāniņa, kārtains papīrs/audums un biezs parafīna gabals.

Piedāvājumā esošajām gaisa laternām veica riska novērtējums, kā rezultātā konstatēts, ka, neskatoties uz gaisa laternu palaišanu atbilstoši lietošanas instrukcijai, ievērojot noteiktos brīdinājumus, tās var radīt apdraudējumu (uguns bīstamību) cilvēka dzīvībai, veselībai un personas mantai, kā arī apkārtējai videi.

PTAC mājaslapā veiktās aptaujas rezultāti liecina, ka lielākā daļa respondentu atzīst gaisa laternas par nedrošām (26% uzskata, ka tās nav drošas, 50% - drīzāk nav drošas).

### **Par bērnu spēļu laukumu vadlīniju projektu**

Lai atvieglotu bērnu spēļu laukumu valdītāju/apsaimniekotāju darbu, nodrošinot bērnu spēļu laukumu drošumu, PTAC, izmantojot standartu LVS EN 1176 „*Spēļu laukumu aprīkojums un pārklājums*” un standartu LVS EN 1177 „*Triecienu slāpējošā spēļu laukumu virsmas. Kritiskā krišanas augstuma noteikšana*”, kā arī PROSAFE materiālus, sagatavoja vadlīnijas (projektu), ietverot vispārīgās drošuma prasības bērnu spēļu laukumiem, to aprīkojumam un pārklājumam, kā arī prasības bērnu spēļu laukumu ikgadējām pārbaudēm un apkopei.

### **Par slēpošanas trašu drošuma vadlīnijām**

PTAC sadarbībā ar Latvijas Slēpošanas trašu asociāciju un Latvijas Slēpošanas un snoborda instruktoru asociāciju, ņemot vērā Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta, VUGD un Valsts darba inspekcijas viedokļus, izstrādāja Slēpošanas trašu drošuma vadlīnijas, nosakot minimālās prasības, kas jāievēro, lai slēpošanas trases būtu drošas to lietotājiem un apmeklētājiem, kā arī lai uzlabotu slēpošanas trašu kopējo drošuma līmeni un samazinātu negadījumu skaitu. Vadlīnijas apstiprinātas 2012.gada 20.decembrī.

### **Cenu norādīšanas kārtības un svara, mēra un pirkuma samaksas pareizas noteikšanas ievērošana**

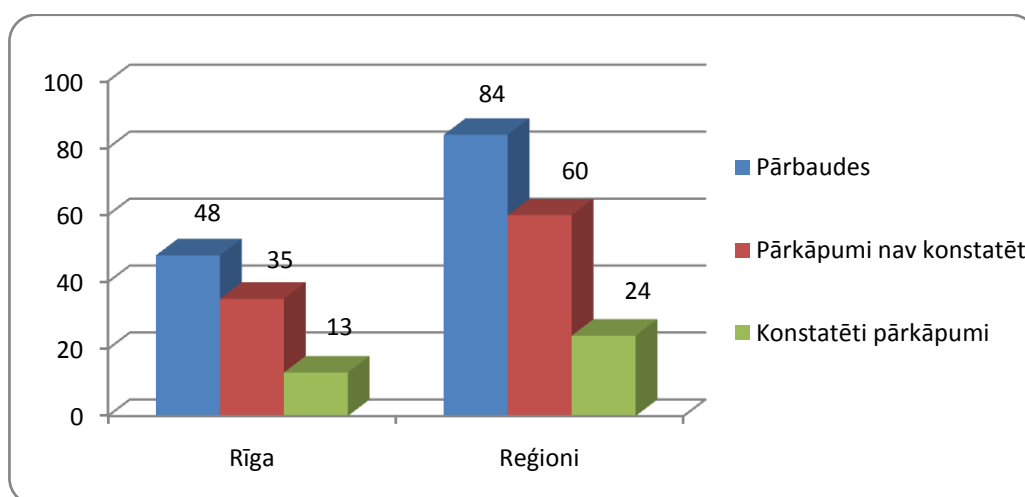
Projekta galvenais mērķis bija apzināt esošo situāciju cenu norādīšanas jomā, pārbaudot, vai patērētājiem tiek sniegta patiesa un nepārprotama informācija par piedāvāto preču cenām - vai tiek norādītas preču gabalcenas un, ja nepieciešams, noteiktas mērvienības cenas, vai tiek sniegta patiesa informācija par speciālajiem piedāvājumiem - vai, piemērojot atlaides vai cita veida cenu pazeminājumus, tiek norādīta preces sākotnējā cena un cena pēc tās pazemināšanas, kā arī veicot svara, mēra un samaksas par pirkumu pareizas noteikšanas pārbaudes, veicot kontrolpirkumus.

Projekta ietvaros kopā veiktas 132 pārbaudes – 48 Rīgā un 84 Latvijas reģionos (Balvos – 2, Sabilē – 2, Kuldīgā – 2, Saulkrastos – 7, Rēzeknē – 5, Tukumā – 2, Liepājā – 2, Ērgļos – 1, Madonā – 4, Bauskā – 9, Talsos – 3, Gulbenē – 6, Ventspilī – 6, Olainē – 2, Cēsīs – 3, Jelgavā – 3, Ogrē – 7, Lielvārdē – 4, Ikšķilē – 2, Jūrmalā – 4, Ādažos – 2, Babītes pag., - 1, Valmierā – 4, Daugavpilī – 1). 95 tirdzniecības vietās pārkāpumi netika konstatēti, savukārt 37 (28%) tirdzniecības vietās tika konstatētas neatbilstības un uzsākta lietvedība administratīvā pārkāpuma lietā. No 25 pārbaudēm (no kopējā pārbaudu skaita),

kas veiktas, reaģējot uz patērētāju iesniegtajām sūdzībām (no tām 10 gadījumos pārbaudes laikā tika veikts arī kontrolpirkums), sūdzībās minētie pārkāpumi tika konstatēti 10 gadījumos, 1 gadījumā tika konstatēts cits pārkāpums. Iespējamie iemesli, kādēļ ne vienmēr apstiprinās patērētāju sūdzības, varētu būt: pēc patērētāja sūdzības veikalā komersants to ir atrisinājis un jau ir novērsis, akciju gadījumā – sūdzība ir saņemta pārāk vēlu, un konkrētajai sūdzībā iesaistītajai precei akcijas periods ir beidzies u.c.

Pārbažu laikā konstatētās neatbilstības:

- a) nav norādītas preču cenas – 4 (3%) gadījumos;
- b) nav norādītas noteiktas mērvienības cenas – 21 (16%) gadījumā;
- c) nav norādītas cenas pirms un/vai pēc to pazemināšanas – 12 (9%) gadījumos;
- d) cenas nav norādītas nepārprotami (precēm norādītas 2 cenas) – 1 (1%) gadījumā;
- e) samaksa par pirkumu un/vai svars vai mērs nav noteikti pareizi – 4 gadījumos (3%).



2.4. attēls

Salīdzinot pārbažu rezultātus Rīgā, kur no 48 pārbaudēm pārkāpumi konstatēti 13 (27%) tirdzniecības vietās un Latvijas reģionos, kur no 84 pārbaudēm pārkāpumi konstatēti 24 (28%) tirdzniecības vietās, secināms, ka procentuāli pārkāpumu skaits gan galvaspilsētā, gan Latvijas reģionos ir vienāds. Salīdzinot 2012.gada datus ar 2011.gada datiem, secināms, ka Rīgā pārkāpumus konstatē biežāk – 27% gadījumu 2012.gadā, salīdzinot ar 17% 2011.gadā, savukārt Latvijas reģionos retāk – 28% gadījumu 2012.gadā, salīdzinot ar 47% gadījumu 2011.gadā. Galvenokārt (57% no visiem pārkāpumiem) netiek norādītas noteiktas mērvienības cenas, tādējādi nedodot patērētājiem iespēju novērtēt un salīdzināt cenas un tādējādi izdarīt uz informāciju un vienkāršiem salīdzinājumiem balstītu izvēli, kā arī netiek ievērota cenu norādīšanas kārtība, izsludinot preču izpārdošanu, cenu pazemināšanu vai atlaides - 30% no visiem pārkāpumiem.

Savukārt, salīdzinot pārbažu, kas veiktas reaģējot uz patērētāju sūdzībām, rezultātus, secināms, ka tās apstiprinās arvien biežāk – no 12% pārbažu 2011.gadā līdz 40% pārbažu 2012.gadā. Tas skaidrojams ar to, ka iepriekš patērētāji visbiežāk sūdzējās tikai par samaksas par pirkumu un/vai svara vai mēra nepareizu noteikšanu, proti, pie preces norādīta akcijas cena, bet, maksājot par pirkumu, tiek pieprasīta pilna preces cena,

jo akcijas periods ir beidzies. Šajos gadījumos PTAC amatpersonas arī retāk varēja konstatēt šāda veida pārkāpumus, jo sūdzības tika saņemtas pārāk vēlu. 2012.gadā patērētāju sūdzības arvien biežāk bija arī par gadījumiem, kad nav norādītas cenas vai nav norādītas noteiktas mērvienības cenas.

### **Būvizstrādājumu uzraudzības projekts (logi, ārdurvis un citi siltināšanas materiāli)**

#### **Siltumizolācijas materiāli**

2011.gadā PTAC realizēja *logu un gājēju zonas ārdurvyju bloku* tirgus uzraudzības projektu, kā rezultātā bija konstatētas daudz neatbilstības attiecībā uz siltumtehniko parametru noteikšanu izstrādājumiem, līdz ar to PTAC 2012.gadā pārbaudīja, kādi siltumizolācijas materiāli tiek piedāvāti Latvijas tirgū un vai tiem tiek veikta atbilstoša atbilstības novērtēšanas procedūra un ir atbilstoši noteikti siltumtehniko parametri. Realizējot minēto apakšprojektu, PTAC piedalījās ES tirgus uzraudzības kopprojektā par rūpnieciski ražotiem uzputota polistirola (EPS) izstrādājumiem - EN 13163:2009.

Apakšprojekta ietvaros ir izskatītas 25 lietas, kuru ietvaros veiktas 25 pārbaudes dažādos Latvijas reģionos un pārbaudīti 27 siltumizolācijas materiālu modeļi, galvenokārt, tie bija ražoti no:

- Minerālvates (22 modeļi);
- Uzputota polistirola – EPS (2 modeļi);
- Ekstrudēta putu polistirola – XPS (3 modeļi).

Apakšprojekta ietvaros sniegtas 20 konsultācijas siltumizolācijas materiālu izplatītājiem par normatīvo aktu prasībām.

No 27 pārbaudītiem modeļiem 15 modeļiem tika konstatētas neatbilstības, tas ir 56% no kopēja skaita. Pārbaūžu laikā konstatētas sekojošas neatbilstības:

- Pārbaudes brīdī nav uzrādīta ražotāja atbilstības deklarācija (8 modeļi – 7 modeļiem neatbilstības ir novērstas, viena lieta ir izskatīšanas stadijā, šobrīd tiek izvērtēta iespēja pieņemt lēmumu par preces realizācijas aizliegumu);
- Uzrādītā ražotāja atbilstības deklarācija neatbilst normatīvo aktu prasībām (3 modeļi – 3 modeļiem neatbilstības ir novērstas);
- Uzrādītā ražotāja atbilstības deklarācija nebija valsts valodā (4 modeļiem – 4 modeļiem neatbilstības ir novērstas).

Eiropas kopprojekta ietvaros no Lietuvas un Igaunijas saņemta informācija un testēšanas pārskati par divu Latvijas ražotāju ražotajiem uzputota polistirola izstrādājumiem, kuru deklarētās vērtības nesakrīt ar testēšanas rezultātā iegūtajiem. Izskatot lietas, tai skaitā iesaistot atbilstības novērtēšanā iesaistīto Latvijas paziņoto institūciju, ir secināts, ka Latvijas ražotāji nav nodrošinājuši ražošanas procesa kontroli attiecīgajā līmenī, kas ir atbilstības novērtēšanas procedūras neatņemama sastāvdaļa, savukārt paziņotā institūcija nav nodrošinājusi pietiekošu uzraudzību ražošanas procesa kontrolei un kontroles paraugu testēšanai, paļaujoties uz ražotāju veiktajām pārbaudēm. Ir izstrādāts korektīvo darbību plāns, kura izpildei PTAC sekos.

Realizējot apakšprojektu, secināms, ka ražotāji nepievērš pietiekamu uzmanību ražošanas procesa kontrolei, līdz ar to neskatoties, ka ir veikti atbilstības novērtēšanas procesā paredzētie testi faktiskās raksturlieluma vērtības neatbilst konstatētajām.

Projekta ietvaros konstatēts, ka vairāki siltumizolācijas materiālu izplatītāji neizprot normatīvo aktu prasības, uzskatot normatīvos aktus kā papildus barjeras, kas traucē brīvo tirdzniecību.. Tā kā komersanti nevēlas iedziļināties normatīvo aktu prasībās, tad tiek pieaicināti eksperti vai institūcijas, kas izsniedz atzinumus par produktu atbilstību normatīvo aktu prasībām, bet bieži šie atzinumi ir nepamatoti un nav uzskatāmi par atbilstību apliecinājošiem dokumentiem, tādējādi komersanti, iespējams, tiek maldināti.

### Logi

2011.gadā *logu un gājēju zonas ārdurvju bloku* apakšprojekta ietvaros pārbaudītajos uzņēmumos, 87% gadījumu konstatētās dažas neatbilstības normatīvo aktu prasībām, tajā skaitā ir neatbilstošas atbilstības deklarācijas, nav norādīts siltuma caurlaidības koeficients, deklarētais siltuma caurlaidības koeficients nav pamatots ar atbilstību apliecinājošiem dokumentiem, neesošas vai nepilnīgas instrukcijas.

Apakšprojekta rezultātā PTAC pieprasīja logu ražotājus ne vēlāk kā līdz 29.02.2012. sakārtot ražotnes, nodrošinot atbilstošu normatīvo aktu prasībām siltuma caurlaidības koeficienta noteikšanu.

Apakšprojekta turpinājumā veiktas atkārtotās pārbaudes ar mērķi pārliecināties par Latvijā piedāvāto logu atbilstību normatīvo aktu prasībām un pārbaudīt logu siltuma caurlaidības koeficienta noteikšanu saskaņā ar *Standartā* noteikto, veicot atkārtotās pārbaudes 2011.gadā pārbaudītos uzņēmumos.

Apakšprojekta ietvaros pārbaudīti 13 Latvijas logu ražotāji un 7 logu izplatītāji, 2 stikla pakešu ražotāji un 1 alumīnija profilu ražotāja pilnvarotais pārstāvis. 68,5% no pārbaudītajiem modeļiem ražoti Latvijā, bet 31,5% - Polijā.

Apakšprojekta ietvaros pārbaudītajos uzņēmumos 42% gadījumu konstatētās dažās neatbilstības normatīvo aktu prasībām.

Konstatētas šādas neatbilstības:

- 1) logu ražotājs pārbaudes brīdī nevar uzrādīt atbilstību apliecinājošus dokumentus;
- 2) nav uzrādīta profilu sistēmas vai stikla paketes ražotāja atbilstības deklarācija;
- 3) logu ražotāja atbilstības deklarācija nesatur nepieciešamo informāciju;
- 4) nav CE marķējuma un aprakstošās informācijas;
- 5) atbilstības deklarācija nav latviešu valodā.

Pārbaudot 13 Latvijas ražotājus un izvērtējot iesniegto dokumentāciju, PTAC konstatēja, ka visi pārbaudītie logu ražotāji siltuma caurlaidības koeficienta noteikšanai izmanto aprēķina metodi. 61,5% no pārbaudītajiem Latvijas ražotājiem nevar uzrādīt atbilstību apliecinājošus dokumentus, nav uzrādīta profilu sistēmas vai stikla paketes ražotāja atbilstības deklarācijas, logu ražotāja atbilstības deklarācija nesatur nepieciešamo informāciju, nav CE marķējuma un aprakstošās informācijas.

Apakšprojekta realizācijas rezultātā iegūtie dati liecina par tirgus situācijas uzlabojumu, jo konstatēto neatbilstību skaits ir samazinājies no 87% 2011.gadā līdz 42% 2012.gadā, kas ir pozitīva tendence.

## Elektropreču uzraudzības projekts

*Mājsaimniecības elektropreču priekštestēšana tirdzniecības vietās un uz robežas.*

Apakšprojekta mērķis bija pārbaudīt Latvijas tirgū piedāvātas elektropreces atbilstību drošuma prasībām, veicot preču priekštestēšanu uz atsevišķiem rādītājiem, kas var liecināt par preces neatbilstību drošuma prasībām un tikai gadījumā, ja ir konstatētas šādas neatbilstības veikt preču pilnu testēšanu, kā arī veikt preču paraugu testēšanu uz robežas, izmantojot testēšanas iekārtu FLUKE 6200.

Apakšprojekta ietvaros veiktas 23 pārbaudes dažādos valsts reģionos. Liela uzmanība tika pievērsta tirdzniecības vietām ārpus Rīgas, no 23 pārbaudēm 13 (56%) veiktas reģionu pilsētās: Rēzeknē, Daugavpilī, Jēkabpilī, Alūksnē, Madonā, Talsos. PTAC amatpersonas, pirmkārt, vērību pievērsa mazpazīstamu zīmolu elektroprecēm, kā arī elektroprecēm par zemāku cenu salīdzinājumā ar citām līdzīgām precēm.

23 veikto pārbaūžu laikā tika sastādīti 23 pārbaudes akti un preču paraugu testēšana veikta 30 mājsaimniecības elektropreču paraugiem. 3 gadījumos tika veiktas pārbaudes sadarbībā ar VID Muitas pārvaldes speciālistiem muitas teritorijā, kuru laikā SIA „Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs” Elektronikas inženieris veica preču paraugu priekštestēšanu, izmantojot testēšanas iekārtu FLUKE 6200. Šādā veidā tika testēti 2 uzņēmumu elektropreču kravu paraugi. Tika sastādīti 3 pārbaudes akti, kuros ietverta informācija par 10 mājsaimniecības elektropreču paraugu priekštestēšanas rezultātiem. Pārbaudēs neatbilstības nekonstatēja.

Kopumā priekštestēšana tika veikta 13 veidu mājsaimniecības elektropreču paraugiem, kopā 30 modeļiem, no tiem:

- telpu sildītājs – 1 gab.;
- gludeklis – 2 gab.;
- tējkanna – 4 gab.;
- tosters – 2 gab.;
- rokas mikseris – 1 gab.;
- matu fēns – 6 gab.;
- kafijas dzirnaviņas – 1 gab.;
- matu taisnotājs – 2 gab.;
- radio vadāmais helikopters – 1 gab.;
- virtuves kombains – 1 gab.;
- kvarca sildītājs – 1 gab.;
- Ziemsvētku spuldzīšu virtenes – 7 gab.
- iekštelpu dekors ar lampiņām – 1 gab.

No ekspertīzes veikšanai izņemtajiem 30 modeļiem 24 ražoti Ķīnā (80% no testēšanai izņemtajiem paraugiem), 5 – Šveicē, 1 – Somijā. Pārbaudēs konstatēts, ka visi paraugi ir marķēti ar CE atbilstības marķējumiem, brīdinājuma marķējumiem, visiem paraugiem ir pievienotas lietošanas instrukcijas oriģinālvalodā un to tulkojumi latviešu valodā.

No 30 uz ekspertīzi izņemtajiem modeļiem 27 modeļiem jeb 90% priekštestēšanā netika konstatētas neatbilstības, kas varētu liecināt par preces neatbilstību drošuma prasībām.



3 paraugu ekspertīzes rezultātā konstatēts:

1) 1 elektropreces modeļa (tosters VENGA, modelis VG TO4, ražots Ķīnā) lietošanas instrukcijas tulkojumā latviešu valodā nav ietverta informācija par ugunsdrošību (nenovietot tuvu viegli uzliesmojošiem priekšmetiem), ko ražotājs sniedzis preces lietošanas instrukcijā oriģinālvalodā. Par šo neatbilstību informēts elektropreces izplatītājs un importētājs. Pārkaupums novērsts, lietošanas instrukcija papildināta ar nepieciešamo informāciju, par ko iesniegti dokumentāri pierādījumi;

2) 1 elektropreces modelim (matu taisnotājs, artikuls 349018, ražots Ķīnā) faktiskās jaudas deviācijas ierobežojuma vērtība sastāda 55%. Preces marķējumā sniegta informācija, ka patērētā jauda pie 220-240V ir 38W, bet testēšanas laikā konstatēts, ka prece patērē 86W, kas neatbilst prasībām (atkāpes var būt ne vairāk kā 10%). Precei veikta pilna ekspertīze, kuras laikā citas neatbilstības netika konstatētas. Izvērtējot konstatēto neatbilstību, secināts, ka tā nerada tiešu risku vai apdraudējumu patērētājam. Preces izplatītājam pieprasīts iesniegt informāciju par tās piegādātāju, lai veiktu turpmākās darbības;

3) 1 elektropreces modelim (Ziemassvētku spuldzīšu virtene - diožu virtene 140L, ražota Ķīnā) veikta pilna ekspertīze, kuras laikā konstatēts: ar pārbaudes zondi ir iespēja piekļūt strāvu vadošām daļām; vads neiztur nostiepumu ar 60N spēku; neatbilstoša kontaktdakša; vadu pievienošanas vietā ir asas malas; nav vadu uznavas; nav aizsardzības klasei atbilstošas vada izolācijas; nav standartizēta vada; nav noteikta klasifikācija pēc aizsarglīdzekļiem pret elektrošoku; nav apgaismes virtenes tehniskā informācija; nav noteikta lietošanas vieta – iekšējai vai ārējai; nav obligāto marķējumu; nav noteikts spuldžu ietveru spriegums; nav apzīmējuma par zemējumu; nav uzrādīta jauda; nav noteikta un norādīta IP klase; nav pievienoti nepieciešamie uzraksti; nav norādīts spriegums; nav zināma aizsardzības klase; nav zināma frekvence, jauda un strāva. Pamatojoties uz to, tiks izvērtēti šīs preces iespējamie riski un veiktas darbības, lai patērētājiem netiktu piedāvātas preces, kas neatbilst drošuma prasībām.

#### *Elektropreču energoefektivitātes marķējuma esamība un tā izvietojums interneta vidē*

Apakšprojekta mērķis bija pārbaudīt interneta veikalos sniegto informāciju par enerģiju patērējošām precēm - veļas mazgājamajām mašīnām, ledusskapjiem un televizoriem, kā arī pārliecināties par energoefektivitātes marķējumu, informācijas atbilstību normatīvo aktu prasībām.

Apakšprojekta ietvaros pārbaudīta informācija par energomarķējuma norādīšanu 56 Latvijas interneta veikalos: pavisam kopā pārbaudīti 168 sadzīves tehnikas modeļi t.sk. 56 televizori, 56 veļas mazgājamās mašīnas, 56 ledusskapji.

Realizējot apakšprojektu konstatēts, ka normatīvajos aktos noteiktā informācija (energoefektivitātes marķējums) pilnā apmērā norādīta tikai 13 no 168 pārbaudītiem modeļiem, jeb 7,7%, kas ir ļoti zems rādītājs. 63,7% gadījumos jeb 107 no 168 pārbaudītiem modeļiem bija daļēji nodrošināti ar normatīvajos aktos sniegtu informāciju, pārsvarā tā ir preces energoefektivitātes klase. Normatīvie akti nosaka, ka precī ir jānodrošina ne tikai ar informāciju par tās energoefektivitātes klasi, bet arī, piemēram, veļas mašīnām ar novērtēto enerģijas patēriņu gadā, novērtēto ūdens patēriņu gadā, centrifugēšanas efektivitātes klasi. Var secināt, ka ir nepieciešams popularizēt un

informēt komersantus par obligāti norādāmas informācijas saturu, ka tā saucamais energoefektivitātes marķējums iekļauj sevī ne tikai preces energoefektivitātes klasi, bet arī informāciju par citu resursu patēriņu.

Gadījumā, ja ir sniegta informācija, tad tā ir viegli atrodamā, maksimums 2 soļos, bet tā vienmēr nav vizuāli uztveramā veidā, jo sniegta sajauktā kārtībā kopā ar preces aprakstu.

Papildus ir secināms, ka interneta veikalos sniegtā energomarķējuma ticamība ir apšaubāma, ņemot vērā, ka par vienu un to pašu preci ir sniegta dažāda informācija dažādos interneta veikalos. Patērētājiem pārsvarā netiek dota iespēja atlasīt preci pēc tās energoefektivitātes klases.

### **Būvizstrādājumu (mazās notekūdens apstrādes sistēmas, kas paredzētas ne vairāk kā 50 iedzīvotājiem un to ekvivalentiem) informatīvais projekts**

Saistībā ar pēdējo gadu straujo privātmāju ciematu būvniecības tendenci, pieauga notekūdens attīrīšanas sistēmu pieprasījums un to izmantošana privātmāju būvniecībā.

2012.gadā veikta tirgus uzraudzība septiņās ražotnēs, kas piedāvā Latvijā ražotas mazās notekūdens apstrādes sistēmas, kas paredzētas ne vairāk kā 50 iedzīvotājiem un to ekvivalentiem (turpmāk – Attīrīšanas iekārtas).

PTAC konstatēja, ka gandrīz visos gadījumos Attīrīšanas iekārtas neatbilst MK noteikumu prasībām. Tirgus uzraudzības rezultātā ražotājiem tika izskaidrotas normatīvo aktu prasības un doti norādījumi veikt Attīrīšanas iekārtām atbilstības novērtēšanu. PTAC papildus informēja par iespēju saņemt bezmaksas konsultācijas par normatīvo aktu piemērošanu.

Izvērtējot būvizstrādājuma izmantošanas aktualitāti, un lai nodrošinātu godīgu konkurenci, tika nolemts veikt mazo notekūdens apstrādes sistēmu (ne vairāk kā 50 iedzīvotājiem) pārbaudes, aptverot vairākus Latvijas novadus.

Projekta mērķis bija pārbaudīt, kādas Attīrīšanas iekārtas tiek piedāvātas Latvijas tirgū un kāda ir to atbilstība prasībām.

Projekta ietvaros uzsāktas 11 lietas, kuru ietvaros pārbaudīti 10 Attīrīšanas iekārtu modeļi, vienā gadījumā uzņēmums piedāvā tikai septiņās tvertnes, kas ir ārpus šī projekta darbības jomas.

10 projekta ietvaros pārbaudītie Attīrīšanas iekārtu modeļi ir ražoti ES. 3 Latvijas tirgū piedāvātie Attīrīšanas iekārtu modeļi ir iesviesti no Vācijas, 2 modeļi ir no Lietuvas, 2 modeļi no Čehijas, 1 no Slovākijas, 1 no Somijas, un 1 modelis ir Latvijas ražojums. 4 Attīrīšanas iekārtu modeļi atbilst normatīvo aktu prasībām.

Projekta ietvaros konstatēts, ka no 10 pārbaudītiem Attīrīšanas iekārtu modeļiem 7 modeļiem konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām:

- ražotāja atbilstības deklarācija nav latviešu valodā – 4 (4 neatbilstības ir novērstas);
- instrukcija ir svešvalodā – 1 (ir novērsta);
- nav veikta tipa sākotnējā testēšana – 1;
- nav uzrādīta ražotāja atbilstības deklarācija - 2 (1 neatbilstība ir novērsta);
- deklarētā vērtība neatbilst normatīvo aktu prasībām – 1.

Projekta ietvaros, veicot pārbaudi pie izplatītāja, kas piedāvā Čehijā ražotas

Attīrīšanas iekārtas, bija konstatēts, ka atbilstības novērtēšana ir veikta atbilstoši, bet attīrīšanas efektivitātes parametrs – suspendēto vielu deklarētā vērtība neatbilst 2002.gada 22.janvāra MK noteikumos Nr. 34 „Noteikumi par piesārņojošo vielu emisiju ūdenī” noteiktajām piesārņojuma samazinājuma procentam. Par konstatēto neatbilstību normatīvo aktu prasībām PTAC ir informējis VARAM. Tikšanās laikā ar VARAM pārstāvjiem PTAC ir saņēmis informāciju, ka VARAM, atbilstoši savai kompetencei, izskata tikai strīdu gadījumus. Līdz ar to nav skaidrs, kuras iestādes kompetencē ir konstatētā neatbilstība.

Realizējot projektu, kā arī ņemot vērā rezultātus, kas tika iegūti veicot pārbaudes pie Latvijas Attīrīšanas iekārtu ražotājiem, secināms, ka neatbilstības, kas ir saistītas ar atbilstības novērtēšanas procedūru piemērošanu, pārsvarā ir konstatētas Latvijā ražotajām Attīrīšanas iekārtām. Attiecībā uz Attīrīšanas iekārtu izplatītājiem, visvairāk neatbilstības ir konstatētas saistībā ar ražotāja atbilstības deklarācijām, kuras nebija iztulkotas latviešu valodā, kā to nosaka normatīvie akti.

Ņemot vērā to, ka realizējot projektu, bieži vien prece nebija pieejama apskatīšanai, līdz ar to nebija iespēja pārbaudīt CE atbilstības marķējuma esamību uz preces. Pārbaudes gaitā arī konstatēts, ka iespējams nav pietiekama normatīvā bāze, t.i., Latvijas tirgū piedāvātajam Attīrīšanas iekārtām nav izvirzītas prasības attiecībā uz Attīrīšanas iekārtu necaurīdību un ilgizturību, līdz ar to patērētāji nevar būt pārliecināti par to, ka šobrīd iebūvētās Attīrīšanas iekārtas atbilstoši attīra notekūdeņus un nelaiž vidē tajā ienākošos notekūdeņus.

### **Sadarbība ar muitas iestādēm**

Realizējot sadarbības pasākumus ar muitas iestādēm saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr.765/2008 prasībām, pēc VID Muitas pārvaldes saņemti 215 (tajā skaitā 47 atkārtoti) pieprasījumi un veikta 1166 preču modeļa atbilstības izvērtēšana saskaņā ar drošuma kritērijiem un spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem. Visvairāk – 55būvizstrādājumiem,45 individuāliem aizsardzības līdzekļiem, 44elektroprecēm, 42 rotaļlietām. Izvērtējot iesūtīto dokumentāciju, 592 modeļi atzīti par neatbilstošiem normatīvajām prasībām un tām pievienotajā faktūrā un citos pavaddokumentos iekļauta atzīme: “Neatbilstīgs produkts – Nav atļauts laist brīvā apgrozībā.”No tiem 234 modeļi pēc neatbilstību novēršanas un papildus dokumentācijas iesniegšanas dota atļauja laist brīvā apgrozībā.

### 2.3.3. Informācijas apmaiņa par bīstamām precēm (RAPEX)

Lai nepieļautu, ka patērētāja rīcībā nonāk tādas preces, kas rada nopietnu risku to veselībai un drošumam, starp EK un dalībvalstīm ir izveidota „Ātrās informācijas apmaiņas sistēmas par nepārtikas preču un pakalpojumu drošumu darbība” – RAPEX. PTAC ir RAPEX kontaktpunkts, kas koordinē un ir atbildīgs par šīs sistēmas darbību Latvijā. 2012.gadā PTAC, Kopienas ātrās ziņošanas sistēmā – RAPEX, ir iesniedzis 29 ziņojumus par nedrošām precēm:

- **12** ziņojumus par nedrošām precēm, saskaņā ar Vispārējo produktu drošuma direktīvas 12.pantu (preces, kurām noteikts nopietns risks): 5 – pārtikas imitācijas preces; 3 – šķiltavas; 2 - elektropreces; 1- kosmētikas prece; 1 – bērnu apģērbi.

- **10** ziņojumus saskaņā ar Vispārējo produktu drošuma direktīvas 11.pantu (preces, kurām noteikts zemāks risks par nopietnu): 6 – elektropreces; 1 – kosmētikas prece; 1 – pārtikas imitācijas prece; 1 – ķīmiska prece; 1 - rotaļlieta

- **7** „paziņojumus informācijai”: 5 — pārtikas imitācijas preces; 1 – šķiltavas; 1 – elektroprece.

Šo informāciju PTAC izmanto veicot pārbaudes par to iespējamu atrašanos Latvijas tirgū. 2012.gadā EK Latvija nosūtīja 11 reakcijas ziņojumus par Latvijas tirgū atklātajām (citu dalībvalstu paziņotām) nedrošām precēm (3 – rotaļlietas; 1 – kosmētikas prece; 3 – elektroprece; 3 – bērnu preces, 1 – individuālais aizsardzības līdzeklis).

PTAC kā RAPEX kontaktpunkts 2012.gada 15.martā un 12.jūnijā organizēja sanāksmi tirgus uzraudzības iestādēm, lai informētu tās par RAPEX sistēmu, riska vērtēšanas vadlīnijām, jauno GRAS RAPEX sistēmu un Jauno tiesību ietvaru.

### 2.3.4. Valsts metroloģiskā uzraudzība

Valsts metroloģiskās uzraudzības jomā PTAC kontrolē likumā „Par mērījumu vienotību” noteikto prasību ievērošanu reglamentētās metroloģijas jomā, veicot:

- mērīšanas līdzekļu tirgus uzraudzību, lai nodrošinātu normatīvo metroloģisko prasību kontroli attiecībā uz mērīšanas līdzekļiem, kurus ievieto tirgū lietošanai reglamentētajā jomā;

- lietošanā nodoto mērīšanas līdzekļu valsts metroloģisko uzraudzību tautsaimniecības jomās atbilstoši likuma „Par mērījumu vienotību” 7. pantam;

- fasēto preču metroloģisko kontroli to ražošanas un realizēšanas vietās;

- informācijas apkopošanu par inspicēšanas institūciju verificētajiem mērīšanas līdzekļiem.

#### **Fasēto preču kontrole uzņēmumos**

Veiktas pirmreizējās kontroles fasēto preču 62 uzņēmumos: 46 ražošanas un 16 vairumtirdzniecības uzņēmumos, kuros 338 fasēto preču partijām veikti statistiskās kontroles testi un pārbaudīta marķējuma atbilstība normatīvo aktu prasībām.

*Pārbauzu rezultāti attiecībā uz preču satura faktisko daudzumu:*

Trīspadsmit fasēto preču ražošanas uzņēmumos 23 fasēto preču partijām (kas ir 8,6% no ražošanas vietās pārbaudītajām 266 partijām) un divos preču vairumtirdzniecības uzņēmumos 3 fasēto preču partijām (kas ir 4,2% no vairumtirdzniecības vietās pārbaudītajām 72 partijām) konstatēti normatīvo aktu pārkāpumi attiecībā uz fasēto preču satura faktisko daudzumu. Lielākā daļa neatbilstību saistītas ar fasēto preču partijas satura faktiskās masas vai tilpuma vidējās vērtības novirzēm no marķējumā norādītās nominālās vērtības, atsevišķām fasējuma vienībām nepārsniedzot pieļaujamo negatīvo noviržu (turpmāk - PNN) robežas.

Kā būtiskas neatbilstības vērtējami gadījumi, kad atsevišķu fasēto preču vienību faktiskā masa vai tilpums pārsniedz PNN robežas un satura faktiskajam daudzumam ir lielas novirzes no marķējumā norādītās nominālās vērtības. Veikto pārbaūžu rezultātā šāda rakstura pārkāpumi konstatēti piecos gadījumos, tajā skaitā:

- vienai fasēta piena partijai ar nominālo tilpumu 1l konstatētas negatīvās novirzes līdz 23,6ml, pārsniedzot PNN 15ml robežas;
- divu veidu fasēta siera partijām ar nominālo masu 180g un 20g konstatētas negatīvās novirzes attiecīgi līdz 13,5g (PNN 8,1g) un 3,9g (PNN 1,8g);
- divu veidu augļu un dārzeņu pārstrādes produktu fasējumiem - smiltsērķšķu sulas partijai ar nominālo tilpumu 200ml (konstatētas negatīvās novirzes līdz 16,2ml, pārsniedzot PNN 9ml robežas) un konservētu kāpostu partijai ar nominālo masu 1kg (konstatētas negatīvās novirzes līdz 39,7g, pārsniedzot PNN 15g robežas).

Visos minētajos gadījumos fasēto preču (izņemot piena, kas ir ātri bojājošs produkts) partiju realizācija tika apturēta līdz neatbilstību novēršanai, kā arī uzņēmumiem par izdarītajiem pārkāpumiem piemērota administratīvā atbildība un uzlikts naudas sods.

Atkārtotās pārbaudes veiktas desmit ražošanas uzņēmumos un vienā vairumtirdzniecības uzņēmumā, kuros 2012.gadā konstatēts risks ražot un izplatīt normatīvajām prasībām neatbilstošas fasētās preces. Kontrolētas 37 preču partijas, normatīvo aktu pārkāpumi attiecībā uz fasēto preču satura faktisko daudzumu atkārtoti nav konstatēti.

*Pārbaūžu rezultāti attiecībā uz preču marķējuma atbilstību:*

Joprojām neapmierinoša situācija konstatēta, pārbaudot fasēto preču marķējuma atbilstību attiecībā uz satura nominālā daudzuma norādi. Normatīvajām prasībām neatbilstošs marķējums (nominālā daudzuma apzīmējumi, ciparu atzīmju izmēri, mērvienību apzīmējumi) konstatēts 73 pārbaudītajām fasēto preču partijām jeb 19,0% no kopējā pārbaudīto 375 partiju skaita.

### **Mērīšanas līdzekļu uzraudzība**

Veikti uzraudzības pasākumi mērīšanas līdzekļu atbilstības nodrošināšanai lietošanā un izplatīšanā: lai konstatētu mērīšanas līdzekļu atbilstību normatīvo aktu metroloģiskajām prasībām, 76 uzņēmumos metroloģiskajai uzraudzībai tika pakļauti 3075 mērīšanas līdzekļi:

- 41 tirdzniecības uzņēmumos pārbaudīti 358 mērīšanas līdzekļi, tajā skaitā veikti metroloģiskie testi 4 neautomātiskajiem svāriem;
- 35 ražošanas un pakalpojumu sniegšanas uzņēmumos pārbaudīti 2717 lietošanā

esošo mērīšanas līdzekļi, tajā skaitā veikti metroloģiskie testi 20 degvielas uzpildes aparātiem.

Uzraudzības rezultātā 44 uzņēmumos konstatēti normatīvo aktu prasību pārkāpumi un par nederīgiem lietošanai kā neatbilstoši metroloģiskajām prasībām atzīti 185 mērīšanas līdzekļi jeb 6% no kopējā pārbaudīto skaita, tajā skaitā mērīšanas līdzekļi, kuri nodoti lietošanā bez nepieciešamajiem atbilstības novērtēšanas apliecinājumiem un marķējumiem, kā arī tiek lietoti, pārkāpjot normatīvo aktu prasībās noteiktos atkārtotās verificēšanas termiņus.

*Iepriekš norādīto uzraudzības darbību ietvaros:*

Nemot vērā 2012.gadā stājušos spēkā virkni grozījumu normatīvajos aktos, kuros precizētas prasības taksometru pakalpojumu jomā, tajā skaitā noteikta obligāta prasība taksometra skaitītājiem pievienot printerus, lai taksometra vadītāji, norēķinoties ar pasažieriem, izsniegtu kases čekus, PTAC realizēja taksometra skaitītāju tirgus uzraudzības projektu. Veiktas pārbaudes četros uzņēmumos, kuri izplata taksometra skaitītājus un konstatēts, ka patlaban Latvijā tiek piegādāti tikai divu veidu ES ražoti taksometra skaitītāji. Neatbilstības pārbažu rezultātā nav konstatētas, līdz ar to secināms, ka šī tirgus daļa ir šaura un pārskatāma un Latvijā tiek izplatīti normatīvajām prasībām atbilstoši taksometra skaitītāji ar sertificētām pievienotajām ierīcēm – printeriem.

Veikta neautomātisko svaru tirgus uzraudzība divos uzņēmumos, konstatēts, ka vienam svaru modelim, importētam no Ķīnas, nav veikta atbilstības novērtēšana normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā, kā arī nav identificējams preces ražotājs. Preču turpmāka realizācija apturēta un saskaņā ar LAPK 166.<sup>15</sup> panta pirmo daļu svaru importētājam piemērots administratīvais naudas sods.

Pamatojoties uz būvuzņēmēju sniegto informāciju, konstatēts fakts, ka lietošanai reglamentētajā jomā (siltuma daudzuma komercuzskaitei) tiek realizēti siltumenerģijas skaitītāji (viens modelis), kuriem nav veikta atbilstības novērtēšana. Skaitītāji nodoti lietošanā, izdodot tiem nepamatotus un patērētājus maldinošus atkārtotās verificēšanas apliecinājumus.

Sagatavots pārskats par inspicēšanas institūciju verificētajiem mērīšanas līdzekļiem 2012.gadā.

Iegūto datu apkopojums:

- atkārtoti verificēti 349433 mērīšanas līdzekļi, no kuriem par nederīgiem atzīti 25968 jeb 7,4% mērīšanas līdzekļi,
- pirmreizēji verificēti 72258 mērīšanas līdzekļi, no kuriem par nederīgiem atzīti 1033 jeb 1,4% mērīšanas līdzekļi.

### 2.3.5. Bīstamo iekārtu uzraudzība

Veiktas 84 pārbaudes- 76 pārbaudes bīstamo iekārtu lietošanas vietās un 8 pārbaudes pēc bīstamo iekārtu reģistra datiem. 55 objektos (kas ir 65% no kopējā pārbaudīto skaita) konstatēti pārkāpumi. Uzraudzības rezultātā pārbaudīta 739 iekārtu atbilstība bīstamo iekārtu tehniskās uzraudzības normatīvo aktu prasībām, pārkāpumi konstatēti 373 iekārtu lietošanā jeb 50,5% no kopējā pārbaudīto skaita (t.sk. 11 iekārtas nebija reģistrētas Bīstamo iekārtu reģistrā, 185 nebija veiktas periodiskās pārbaudes; 177 iekārtām- citi pārkāpumi). 61 iekārtu lietošana apturēta līdz neatbilstību novēršanai.

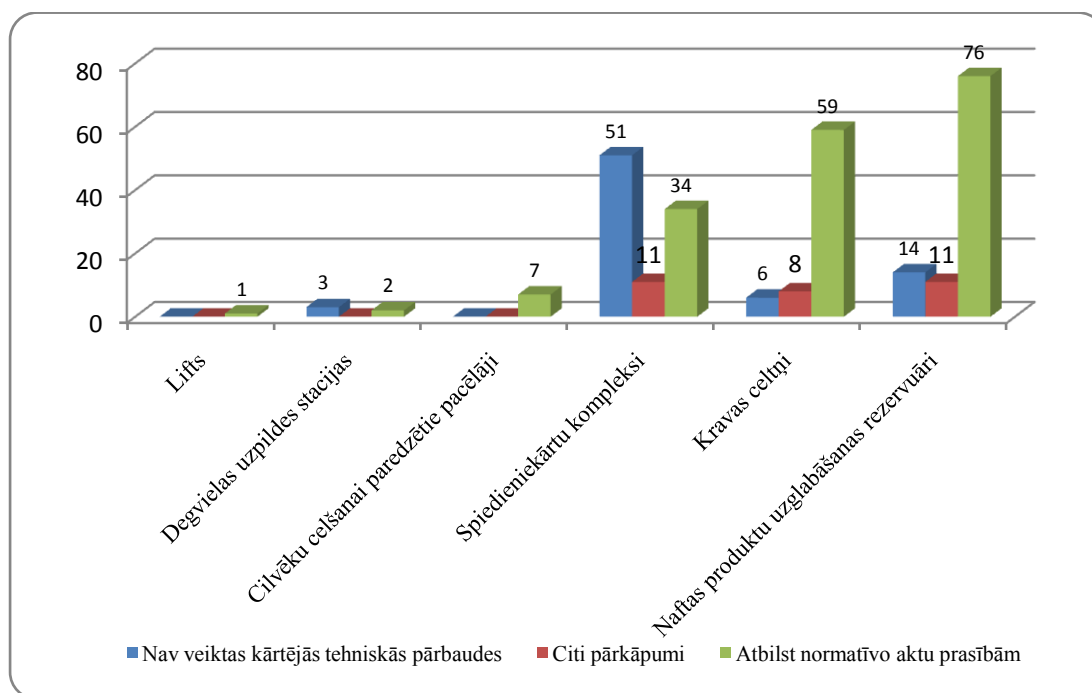
Realizēts projekts ostu teritorijās lietošanā esošo bīstamo iekārtu uzraudzībā, kura gaitā pārbaudītas bīstamās iekārtas šķidro kravu, beramkravu un ģenerālkraavu pieņemšanai, uzglabāšanai un pārkraušanai.

PTAC veica bīstamo iekārtu uzraudzību 23 uzņēmumos (Liepājā-6, Rīgā- 10, Ventspilī-7).

Projekta ietvaros pārbaudīti:

- 101 naftas produktu uzglabāšanas rezervuārs;
- 96 spiedieniekārtu kompleksi;
- 73 kravas celtni;
- 7 cilvēku celšanai paredzētie pacelāji;
- 5 degvielas uzpildes stacijas;
- 1 lifts.

Izvērtējot projekta ietvaros konstatētās bīstamo iekārtu neatbilstības piemērojamo normatīvo aktu prasībām (skat. 2.5. *Attēlu*), secināms, ka nav atklāts neviens gadījums, kurā bīstamo iekārtu valdītājs lietotu Bīstamo iekārtu reģistrā neregistrētas iekārtas, savukārt 26% no pārbaudītajām bīstamajām iekārtām noteiktajā termiņā un apjomā nebija veiktas kārtējās tehniskās pārbaudes, 11% konstatēti citi pārkāpumi.



2.5. attēls

Pārkāpumu, kad valdītājs lieto iekārtas, neveicot kārtējās tehniskās pārbaudes normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā, vislielākais īpatsvars bija spiedieniekārtu kompleksu grupā, proti, no 96 pārbaudītajām iekārtām kārtējās tehniskās pārbaudes noteiktajā termiņā un apjomā nebija veiktas 51 iekārtai, līdz ar to radot potenciālu apdraudējumu cilvēka dzīvībai, veselībai, videi un materiālajām vērtībām.

Veiktas bīstamo iekārtu uzraudzības darbības slēpošanas trasē „Pilsētas trase” saistībā ar notikušo nelaimes gadījumu, kurā miesas bojājumus guva 11 gadus vecs slēpotājs, uz nokāpšanas platformas nespējot laikā atkābināties no slēpotāju pacelāja un nokrītot no ievērojama augstuma zonā aiz trases robežas. Izvērtējot notikušā apstākļus, kā arī inspicēšanas institūcijas veiktās trošu ceļa riska analīzes un tehnisko pārbažu rezultātus, konstatēta virkne neatbilstību, kuru tiešā ietekme uz slēpošanas trases vispārējo drošumu uzskatāma par vienu no nelaimes gadījuma cēloņiem. Ņemot vērā iepriekš minēto, uzsākta lietvedība administratīvā pārkāpuma lietās gan pret slēpošanas trases apsaimniekotāju, gan nelaimes gadījumā iesaistītā pacelāja (trošu ceļa) tehniskās pārbaudes veikušo inspicēšanas institūciju, uzliekot naudas sodus attiecīgi Ls 2000 un Ls1600 apmērā. Slēpošanas trases apsaimniekotāja iesniegtās sūdzības gan Siguldas tiesā, gan Rīgas apgabaltiesas Krimināllietu tiesu kolēģijā tika noraidītas.

Saistībā ar iepriekš minēto lietu PTAC pieņēma arī lēmumu, aizliedzot pakalpojuma sniegšanu slēpošanas trasē „Pilsētas trase”. Lai pārliecinātos par veiktajiem slēpošanas trases uzlabojumiem, PTAC amatpersonas 2012.gada decembrī veica pārbaudi, kuras rezultātā pārliecinājās, ka trases īpašnieks veicis virkni pasākumu, lai samazinātu risku notikt nelaimes gadījumiem: ar zemes uzbērumu paplašināta atāķēšanās zona, padarot kalna virsotni lēzenāku, uzstādīts drošības gala slēdzis, pacelāja enkuru atsitēja koka vairoga konstrukcija nomainīta ar dubultu, no elastīgiem elementiem veidotu konstrukciju, kā arī izvietoti drošības tīkli uz stāvās nogāzes aiz atāķēšanās zonas. Izvērtējot konstatēto neatbilstību novēršanai veikto pasākumu efektivitāti, PTAC atļāva atsākt pakalpojuma sniegšanu minētajā trasē.

Veicot liftu uzraudzību to lietošanas vietās un izvērtējot faktiskās situācijas atbilstību datiem, kuri norādīti inspicēšanas institūciju izsniegtajos iekārtu tehniskās pārbaudes protokolos, vienā gadījumā konstatēts, ka protokols izsniegts nepamatoti.

Sadarbība ar Vides pārraudzības valsts biroju un Valsts vides dienestu:

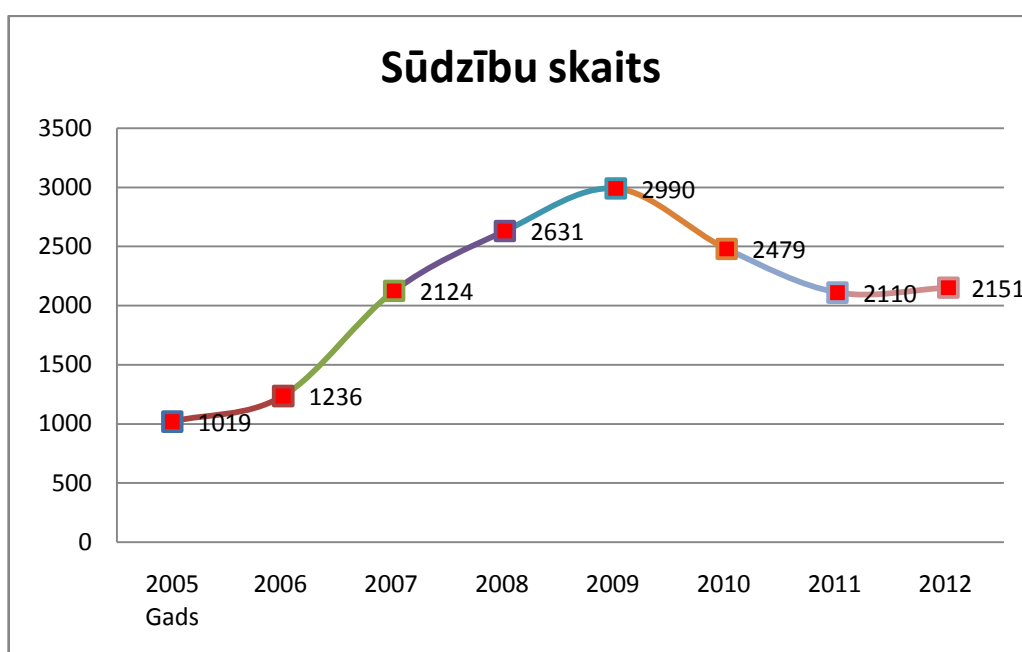
- izvērtētas 25 rūpniecisko avāriju novēršanas programmas un uzņēmumu drošības pārskati, sniegti priekšlikumi to pilnveidošanai Vides pārraudzības valsts birojam;
- PTAC pārstāvji piedalījušies 19 rūpniecisko avāriju riska izvērtējuma komisijas sēdēs, kā arī paaugstināta riska uzņēmumu kompleksajās pārbaudēs (kopā 29 pārbaudes).



### 2.3.6. Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana

2012.gadā izskatīta 2151 patērētāju sūdzība. Sūdzībās patērētāji izteikuši šādas pretenzijas:

- 493 gadījumos - par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm;
- 656 gadījumos- par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem;
- 202 gadījumos - par prasījuma izskatīšanas pārkāpumiem;
- 380 gadījumos - par komercpraksi, reklāmu, e-komerciju;
- 241 gadījumā - par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu;
- 17 gadījumos - par nepilnīgu, nepatiesu informāciju;
- 1 gadījumā - par nepareizi noteiktu samaksu par pirkumu un svaru vai mēru;
- 615 gadījumos - par citām pretenzijām.



#### 2.6. attēls

No saņemtās 2151 sūdzības izskatīšanai PTAC, centrālajā iestādē - Rīgā iesniegtas 2097 sūdzības, Daugavpils reģionālajā pārvaldē - 54 sūdzības.

Par preču neatbilstību līguma noteikumiem saņemtas 493 sūdzības, kas ir par 1,2% vairāk, salīdzinot ar iepriekšējo gadu. Šajā segmentā visvairāk sūdzību saņemtas par apavu kvalitāti - 25,4%, kam seko sūdzības par mobilajiem telefoniem (16,2%) un elektroprecēm (16,0%).

Par pakalpojumu neatbilstību līguma noteikumiem saņemtas 656 sūdzības, kas ir par 36,1% vairāk nekā pērn šajā periodā. Pakalpojumu segmentā patērētāji visvairāk sūdzējušies par distances līgumu pakalpojumiem - 31,3% no visām sūdzībām par pakalpojumiem, avio pakalpojumiem (20,3%), elektronisko sakaru pakalpojumiem (13,3%) un īres un komunālajiem (11,4%).

Patērētāji, risinot strīdus ar uzņēmējiem, visbiežāk vēlas saņemt atpakaļ samaksāto naudu vai veikt preču apmaiņu, kā arī pieprasa kompensēt radītos zaudējumus. Saskaņā ar PTAL noteikto regulējumu PTAC nav tiesīgs lemt par zaudējumu atlīdzību, līdz ar to

patērētājiem ar prasību ir jāvērsas tiesā. Bieži vien uzņēmēji nevēlas izpildīt patērētāju prasības atcelt līgumu un atmaksāt naudu vai veikt preces apmaiņu, savukārt patērētāji nepiekrīt remontam, ko piedāvā uzņēmēji. Ņemot vērā sarežģīto situāciju valstī, daudziem uzņēmumiem ir pasludināts maksātnespējas process, kas liedz iespēju PTAC palīdzēt patērētājiem risināt strīdu patērētāju tiesību reglamentējošo normatīvo aktu noteiktajā kārtībā.

Kā būtiskas problēmas, risinot patērētāju individuālās sūdzības, jāmin:

- atsevišķu pārdevēju un pakalpojumu sniedzēju negodprātīga rīcība, kas saistīta ar izvairīšanos no atbilžu sniegšanas normatīvajos aktos noteiktajā termiņā, neatrašanos preču pārdošanas un pakalpojumu sniegšanas vietā, korespondences saņemšanas nenodrošināšanu juridiskajā adresē;
- dažu ekspertīžu veicēju ekspertīzes atzinumu neatbilstība MK noteikumu Nr.631 „Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu” noteiktajām prasībām;
- strīdā iesaistīto pušu neatsaucība uz PTAC uzaicinājumu iesniegt viedokļus un pierādījumus lietā.

PTAC saņēma vairākas sūdzības arī par tādiem uzņēmumiem, kuri izvairījās no patērētāju prasību izpildes. Nepieciešamības gadījumos PTAC lietas materiālus par iespējamu noziedzīgu nodarījumu izdarīšanu nosūtīja izvērtēšanai Valsts policijas Galvenās kriminālpolicijas pārvaldei.

Izskatot 2012.gadā iesniegtās sūdzības, 413 gadījumos, kas ir 19,2% no kopējo sūdzību skaita attiecīgajā periodā, rasts pozitīvs risinājums patērētājiem. 2011.gadā tas bija 335 gadījumos, kas savukārt attiecībā pret kopējo sūdzību skaitu 2011.gadā bija 15,9%. Šis rādītājs par 2012.gadu nav precīzs, jo izskatīšanā šobrīd atrodas 307 sūdzības. Palielinājumu 2012.gadā varētu skaidrot ar uzņēmēju un patērētāju vēlēšanos rast kompromisu, kas zināmā mērā ir arī PTAC darbinieku informēšanas un normatīvo aktu izskaidrošanas rezultāts.

### **2.3.7. Patērētāju konsultēšana un informēšana**

2012.gadā patērētājiem un juridiskām personām sniegtas 35007 konsultācijas. Salīdzinot ar pērno gadu, sniegto konsultāciju skaits ir samazinājies par 839 konsultācijām vai par 4,3%. 2012.gadā no visām sniegtajām konsultācijām 29973 konsultācijas sniegtas fiziskām personām.

Galvenās tēmas, par kurām sniegtas konsultācijas:

- par precēm – 17894 konsultācijas;
- par pakalpojumiem – 5849 konsultācijas;
- par līgumiem – 2769 konsultācijas;
- par reklāmas/ komercprakses/ e-komercijas jautājumiem – 870 konsultācijas;
- par tirgus uzraudzību – 1567 konsultācijas;
- par metroloģisko uzraudzību – 103 konsultācijas;
- par bīstamo iekārtu uzraudzību – 129 konsultācijas;

par licencēšanu – 230 konsultācijas;  
 par citām kategorijām – 5596 konsultācijas.

Visvairāk patērētāji interesējas par to, kā rīkoties, kad iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece vai saņemts pakalpojums. Visvairāk jautājumu ir par apaviem, mobilajiem telefoniem, elektroprecēm, distances līgumu pakalpojumiem, mēbeļu individuālo pasūtījumu pakalpojumiem un avio pakalpojumiem. Daudzi patērētāji interesējas par elektroniskajiem pakalpojumiem, apdrošināšanas atlīdzības izmaksām, kā arī komunālajiem pakalpojumiem.

Daudzi patērētāji interesējas arī par jautājumiem, par kuriem PTAC nav tiesīgs pieņemt saistošu lēmumu, bet tikai sniegt konsultāciju, īpaši par elektronisko sakaru kvalitāti, pārtikas precēm, apdrošināšanas atlīdzības izmaksām, kā arī par komunālajiem pakalpojumiem. Patērētāji vēlas saņemt konsultācijas saistībā ar dzīvokļu īpašnieku un īrnieku neapmierinātību par dzīvojamo māju apsaimniekošanu vai to pārvaldīšanu, ūdens zudumu sadali starp mājas iedzīvotājiem, kā arī nepamatoti paaugstinātām apsaimniekošanas vai īres maksām.

### 2.3.8. Uzņēmēju konsultēšana un informēšana

2012.gadā 4671 konsultācija sniegta juridiskām personām (uzņēmējiem) un 363 konsultācijas sniegtas iestādēm.

*2.8.tabula*

#### Sniegtas konsultācijas un informācija

Sniegtas konsultācijas un informācija	Juridiska persona (uzņēmējs)	Iestāde
1	3	4
Prece	1763	28
Pakalpojums	229	12
Līgumi	218	10
Cita kategorija	777	77
Reklāma, komercprakse, e-komercija	317	11
Tirgus uzraudzība	1087	203
Metroloģiskā uzraudzība	49	4
Bīstamo iekārtu uzraudzība	80	15
Licencēšana	151	3
<b>Kopā</b>	<b>4671</b>	<b>363</b>

2012.gada 30.martā PTAC pārstāvis uzstājās ar lekciju „Aktuālie jautājumi un problēmas, patērētājiem slēdzot līgumus elektroniskajā vidē” EM rīkotajā seminārā uzņēmējiem „E-prasmju nedēļas 2012” ietvaros.

29.maijā PTAC darbinieki piedalījās Uzņēmējdarbības kompetences centra organizētajā seminārā uzņēmējiem par sekojošām tēmām – „Vispārējās drošuma prasības un prasības atsevišķām preču kategorijām (rotaļlietas)”, „Prasības preču marķējumam un informācijai par preci; cenu norādīšanas kārtība”, „Biežākās patērētāju sūdzības un strīdu risināšanas kārtība”.

Pārskata periodā PTAC pārstāvji piedalījās Latvijas Investīciju un attīstības aģentūras un EM organizētajos semināros un skaidroja prasības par mašīniekārtām un būvizstrādājumiem.

2012.gadā PTAC pārstāvji vadīja apmācības komersantiem(SIA „Belwesttrade” un SIA „Stockmann”) par MK noteikumu Nr.631 “Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu” un PTAL prasībām.

### **2.3.9. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana, sodu piemērošana un lēmumu piespiedu izpilde**

2012.gadā izskatīta 471 administratīvo pārkāpumu lieta (salīdzinājumam - 2011.gadā izskatītas 380 administratīvo pārkāpumu lietas). 2012.gadā administratīvo pārkāpumu lietu skaits ir palielinājies.

No 2012.gada 1.janvāra līdz 2012.gada 31.decembrim, izskatot administratīvo pārkāpumu lietas, piemērots naudas sods Ls142965 apmērā. Laikā periodā no 2011.gada 1.janvāra līdz 2011.gada 31.decembrim, izskatot administratīvo pārkāpumu lietas, piemērots naudas sods Ls119060 apmērā. 2012.gadā naudas soda apmērs ir palielinājies lietās par normatīvajos aktos noteiktajām drošuma prasībām neatbilstošu preču vai pakalpojumu ievietošanu tirgū (6 reizes salīdzinot ar 2011.gadu); par negodīgu komercpraksi, normatīvo aktu prasībām neatbilstošu reklāmas sniegšanu vai izplatīšanu (2 reizes) un lietās, kur precēm nav atbilstoša informācija marķējumā, nav informācijas par uzņēmumu un nav pievienota lietošanas instrukcija (2 reizes).

Pievienotajā 2.9. *tabulā* doti LAPK panti, pēc kuriem PTAC izskatījis administratīvo pārkāpumu lietas un piemērojis naudas sodus 2012. un 2011.gadā.

2.9. tabula

## Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana

Piemērots pants	Būtība	Izskatītas administratīvo pārkāpumu lietas 2011.gadā	Piemērots naudas sods (Ls) 2011.gadā	Izskatītas administratīvo pārkāpumu lietas 2012.gadā	Piemērots naudas sods (Ls) 2012.gadā
90.p.	Par bīstamo iekārtu tehnisko uzraudzību regulējošo normatīvo aktu pārkāpšanu vai par neregistrētām bīstamām iekārtām	38	2400	15	5190
99.p.	Neatbilstošu mērvienību un to apzīmējumu lietošana	62	4050	35	1800
	Mērīšanas līdzekļu un procesu neatbilstība prasībām				
	Fasēto preču satura daudzuma neatbilstība prasībām				
	u.c.				
155.p.	Par tirdzniecības, sabiedriskās ēdināšanas vai pakalpojumu noteikumu pārkāpšanu	57	3070	33	1590
	Par preces vai pakalpojuma cenas nenorādīšanu normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā				
	Par samaksas par pirkumu vai pakalpojumu vai svara vai mēra nepareizu noteikšanu				
155.11 p.	Komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas neievērošana	7	5150	5	3800
155.12 p.	Noteikumu neievērošana attiecībā uz noteiktiem patērētāju līgumiem vai par atteikuma tiesību nenodrošināšanu patērētājiem normatīvajos aktos paredzētajos gadījumos	6	3350		
166.9 p.	Par normatīvajos aktos noteiktajām drošuma prasībām neatbilstošu preču vai pakalpojumu ieviešanu tirgū	4	2900	19	17700
	Par normatīvajos aktos noteiktajām būtiskajām prasībām vai tehn. parametriem neatbilstošu preču ieviešanu tirgū				
166.12 p.	Nav informācija par uzņēmumu	36	2230	103	4560
	Nav informācija par preci				
	Nav atbilstoša informācija marķējumā				
	Nav pievienota lietošanas instrukcija				
166.13 p.	Par noteiktās kārtības pārkāpšanu reklāmas sniegšanā vai izplatīšanā	29	34900	69	60810
	Par normatīvo aktu prasībām neatbilstošas reklāmas sniegšanu vai izplatīšanu				
	Par negodīgu komercpraksi				
166.15 p.	Nav preču atbilstības apliecinājumu vai apstiprinājumu	73	18100	66	18420
	u.c.				
175.9 p.	Uzņēmējs nav sniedzis pieprasīto informāciju PTAC	61	42910	118	29095
	Uzņēmējs nav pildījis PTAC lēmumu				
	u.c.				
<b>Izskatītās lietas un piemērotais naudas sods kopā:</b>		<b>380</b>	<b>119 060,00</b>	<b>471</b>	<b>142 965,00</b>

### 2.3.10. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs

Atbalstu patērētājiem pārrobežu pirkumu gadījumos nodrošina Eiropas Patērētāju informēšanas centrs - ECC Latvia, kas izveidots kā PTAC struktūrvienība, kuru 50% apmērā līdzfinansē Eiropas Komisija. Patērētājiem sniegta 591 konsultācija par pārrobežu problēmām ES ietvaros un izskatītas 194 sūdzības par pārrobežu problēmām ES ietvaros.

ECC Latvia pārstāvji piedalījās Starptautiskajā tūrisma izstādē "Balttour 2012", sniedzot informāciju par ECC darbību, ES normatīvajiem aktiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā, kā arī izplatīja informatīvos materiālus par patērētāju tiesībām ES un reklāmas materiālus ar ECC kontaktinformāciju un ECC-Net logo.

Turpināta sadarbība ar Saldus pilsētas bibliotēkas Eiropas Savienības informācijas punktu (ESIP), kas savā mājas lapā tiešsaistē organizē konkursus par dažādiem jautājumiem saistībā ar ES, tajā skaitā par patērētāju tiesību aizsardzību ES, ECC-Net darbību u.c. jautājumiem, kuros konkursa uzvarētāji saņem balvā Eiropas Patērētāju informēšanas centra sagatavoto izglītojošo spēli „Ceļojums patērētāju tiesībās”, kā arī citus ECC Latvia sagatavotos reklāmas materiālus, aprīļa mēnesī laikrakstā „Saldus novada vēstis” publicēja informāciju par ECC Latvia;

12.05.2012. ECC Latvia dalība ES Dārza svētkos EK izglītojošās kampaņas „Jaunatne kustībā” ietvaros Vērmanes dārzā, kur tika rīkotas viktorīnas un izspēlēta izglītojošā galda spēle „Ceļojums patērētāju tiesībās”. Konkursu dalībnieki balvās ieguva EK un ECC Latvia sagatavotās balviņas ar EK, ECC-Net un ECC Latvia kontaktinformāciju;

04.07.2012. EK un ECC-Net rīkotajā Eiropas Aviopasažieru dienā ECC Latvia pārstāvji, sadarbībā ar citiem PTAC, Starptautiskajā lidostā „Rīga” informatīvās kampaņas „Zini un lido!” ietvaros publiskajā zonā aptaujāja aviopasažierus un rīkoja viktorīnas, lai uzzinātu, cik viņi ir zinoši par aviopasažieru tiesībām. Uzvarētāji ieguva ECC Latvia sagatavotās balvas. Vienlaicīgi aviopasažieriem tika sniegta informācija, piemēram, kā rīkoties dažādās situācijās, kad atcelts reiss, vai arī aizkavējusies bagāža.



*2.7. attēls – Aviopasažieru tiesību diena 2012*

Eiropas Aviopasažieru dienas ietvaros ECC Latvia mājaslapā tika organizēts konkurss, kurā konkursa uzvarētājiem tika dota iespēja balvā iegūt Eiropas Komisijas un ECC Latvia sagatavotās balvas.

2.pusgadā ECC Latvia mājaslapā tika organizēts stāstu konkurss par interesantāko, azartiskāko, neparastāko pieredzi ceļojot un iepērkoties kādā no ES dalībvalstīm, kura uzvarētāji balvās ieguva ECC Latvia sagatavotās balviņas (termosu un flash atmiņu (4GB)) ar ECC-Net logo un ECC Latvia kontaktinformāciju.

17.09.2012. - 28.09.2012. rīkota informatīvā kampaņa „Pērkam internetā!? Gudri un piesardzīgi!” ar mērķi paaugstināt patērētāju zināšanu līmeni par preču un pakalpojumu iegādes interneta vidē pozitīvajiem un negatīvajiem aspektiem, atspoguļojot vispusīgu viedokli par riskiem un ieguvumiem, ņemot vērā citu patērētāju, arī sabiedrībā pazīstamu, pieredzi. Kampaņas ietvaros izveidots blogs ar domēna vārdu: [www.percgudri.lv](http://www.percgudri.lv), portālā „Draugiem.lv” izvietots baneris ar informāciju par kampaņu, radio Star FM rīta programmas Zoopasta laikā veiktas dažādas aktivitātes (konkursi, kuros balvās bija iespējams iegūt ECC Latvia sagatavotās ceļojuma somas un termokrūzes), kā arī sazvanīšanās ar sabiedrībā pazīstamiem cilvēkiem par viņu pieredzi iepērkoties internetā. Kampaņa tika ļoti plaši atspoguļota plašsaziņas līdzekļos: TV, radio, interneta portālos u.c. Kopā divu nedēļu kampaņas laikā interneta vietne apmeklēta 3894reizes un lapu skatījums sasniedzis 12560. Savukārt, interneta vietnē izvietotie video bloga ieraksti skatīti 1162 reizes. Pēc īstenotās kampaņas un problēmjaudājumu aktualizēšana plašsaziņas līdzekļos novērojams patērētāju intereses pieaugums par jautājumiem, kas saistīti ar tirdzniecību interneta vidē. Tāpat, no konsultācijām un sūdzībām secināms, ka uzlabojusies arī patērētāju izpratne par pamattiesībām iepērkoties distances ceļā.

ECC Latvia regulāri ievieto aktuālāko informāciju par patērētāju tiesībām ES sociālajā tīklā [www.twitter.com](http://www.twitter.com) un ECC Latvia mājaslapā.

### **2.3.11. Starptautisko projektu rezultāti**

#### ***Uzsākts un turpinās mašīnēkārtnu uzraudzības projekts (zāles plāvēji (PROSAFE))***

PROSAFE kopprojekta „Joint Action 2011” „*Kopīgais Zāļu plāvēju tirgus uzraudzības projekts*” (*Joint Action 2012 - Lawnmowers*) ietvaros notika 3 sanāksmes, ar mērķi izstrādāt vadlīnijas tirgus uzraudzību darbību veikšanai 2013.gadā. Tirgus uzraudzības pasākumi, tajā skaitā zāļu plāvēju ekspertīzes veikšana, paredzēti 2013.gadā.

PROSAFE projekta ietvaros PTAC izņēma 4 individuālo aizsardzības līdzekļu paraugus standartā EN 1150:2001 „Aizsargapģērbs - Ikdienas luminiscējošais apģērbs - Testa metodes un prasības” noteikto atstarošanas prasību noteikšanai un 3 paraugus standartā EN 13356:2001 „Brīdinājuma aprīkojums neprofesionālai lietošanai - Testa metodes un prasības” noteikto atstarošanas prasību noteikšanai. Šobrīd vēl nav saņemta informācija par testēšanas rezultātiem.

PROSAFE projekta ietvaros tika izņemti 17 bērnu masku balles tērpu paraugi, lai pārbaudītu to atbilstību uzliesmojamības un ķīmisko īpašību prasībām (noteiktu elementu migrācija, ftalāti, azokrāsvielas un aromātiskie amīni, tris (2,3dibrompropil) fosfāts). 5 no testētajiem masku balles tērpu paraugiem neatbilst uzliesmojamības prasībām, savukārt neatbilstības ķīmisko īpašību prasībām netika atklātas.

## **Eiropas Savienības kopīgais projekts „Sweep 2012” par digitālo produktu iegādi internetā**

Piedaloties ES kopīgajās aktivitātēs „Sweep 2012” par digitālo produktu iegādi internetā, PTAC, sākot ar 2012.gada septembri, uzsāka izvērtēt 10 interneta mājaslapas, kurās patērētājiem tiek piedāvāti digitālie produkti- elektroniskās grāmatas, mūzika, spēles. Mājaslapās vērtēta tajās īstenotās komercprakses un patērētājiem piedāvāto līguma noteikumu, sniedzot informācijas sabiedrības pakalpojumus un slēdzot distances līgumus, atbilstība noteiktajām prasībām.

Pēc veiktajām pārbaudēm visās mājaslapās tika konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām patērētāju tiesību aizsardzības jomā, piemēram, sniegta neatbilstoša informācija par pakalpojuma sniedzēju, piedāvāto produktu aprakstiem, cenām, atteikuma tiesībām u.c., kā arī piedāvāti netaisnīgi līguma noteikumi (piemēram, noteikumi, kas paredz pakalpojuma sniedzēja atbildības samazināšanu vai patērētāja atteikšanos no viņa likumīgajām tiesībām).

Līdz ar to PTAC aicināja komersantus novērst mājaslapās konstatētās neatbilstības. Pēc PTAC ierosinājuma 4 gadījumos komersanti pārkāpumus ir novērsuši labprātīgi un lietu izpēte beigta, savukārt 6 gadījumos lietu izpēte tiek turpināta.

### **Pārrobežu pārkāpumu novēršanā patērētāju tiesību aizsardzības jomā**

PTAC Patērētāju aizsardzības sadarbības sistēmas (CPCS) ietvaros, kas izveidota saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr.2006/2004 (2004.gada 27.oktobris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā, ir:

- nosūtījis 7 ziņojumus par darbību veikšanas pieprasījumu Igaunijai (2), Lietuvai (2), Īrijai (2), Čehijai saistībā ar konstatētiem iespējamiem pārkāpumiem negodīgas komercprakses jomā (negodīga komercprakse, piedāvājot preces katalogā, digitālos produktus, uztura bagātinātājus, aviopakalpojumus, finanšu pakalpojumus);
- nosūtījis 4 ziņojumus par informācijas pieprasījumu (Lietuvai, Igaunijai, Lielbritānijai, Itālijai), lai saņemtu lietu izskatīšanai nepieciešamo informāciju (iespējami maldinošas un profesionālajai rūpībai neatbilstošas komercprakses pārkāpumi);
- saņēmis 1 ziņojumu no Vācijas, kurā pieprasīts novērst pārkāpumus, Latvijas komersantam piedāvājot digitālo saturu interneta vidē (mājaslapā, kurā piedāvātas spēles, nebija sniegta pilnīga informācija par pakalpojumu sniedzēju un līguma noteikumiem vācu valodā);
- saņēmis 1 informācijas pieprasījumu no Igaunijas saistībā ar iespējamiem negodīgas komercprakses pārkāpumiem dažādu preču tirdzniecībā.

Pēc PTAC ierosinājuma uzsākto lietu ietvaros 1 gadījumā lieta pabeigta, nekonstatējot pārkāpumu, 2 gadījumos pārkāpumi novērsti, 1 gadījumā pārkāpums novērsts daļēji, 1 gadījumā saņemta lietas izskatīšanai nepieciešamā informācija.

Pēc citu dalībvalstu kompetento iestāžu pieprasījumiem 1 gadījumā sniegta pieprasītā informācija un 1 gadījumā novērsts konstatētais pārkāpums.

Pārējās CPCS ietvaros ierosinātās lietas ir izskatīšanas stadijā.



## 2.4. Pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība

### Pārsūdzētie lēmumi

2012.gadā Administratīvajā rajona tiesā pārsūdzēti 43 PTAC izdotie lēmumi. To skaitā pārsūdzēti:

- 33 lēmumi patērētāju tiesību aizsardzības jautājumos (t.sk. lēmumi komercprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzības lietās un lēmumi patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības lietās);
- 7 lēmumi preču un pakalpojumu uzraudzības jautājumos;
- 3 lēmumi tehniskās un metroloģiskās uzraudzības jomā.

### SPRIEDUMS AIZKRAUKLES BANKAS LIETĀ

2009.gada sākumā AS „Aizkraukles banka” (turpmāk – Sabiedrība) tās klientiem, tai skaitā patērētājiem, kas godprātīgi pildīja uzņemtās hipotekārā kredītēšanas līguma saistības, izsūtīja vēstules, kurās tika sniegta informācija par nepieciešamību īsā laikā iesniegt Sabiedrībai virkni dokumentu sakarā ar ķīlas ņēmēja, aizņēmēja, galvnieku, kā arī pilngadīgo ģimenes locekļu materiālo stāvokli, atvērt maksas norēķinu kontu hipotekārā kredīta atmaksai un slēgt papildus vienošanos, kas būtiski groza nozīmīgus hipotekārā kredītēšanas līguma noteikumus, proti, hipotekārā kredītēšanas līguma darbības termiņu un procentu likmi (samazinot hipotekārā kredītēšanas līgumā noteiktā kredīta summas atmaksas termiņu līdz 2 gadiem) (ne termiņi, ne informācijas apjoms, ne informācijas sniegšanas pienākums kredītēšanas līguma netika atrunāts). Papildus vienošanās slēgšanu Sabiedrība pieprasīja arī ar personām, kas līdz šim pienācīgi bija pildījuši noslēgto hipotekāro kredītēšanas līgumu saistības.

Uzskatot, ka konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir radījusi vai var radīt tūlītēju būtisku kaitējumu patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm, PTAC 2009.gada 13.februārī pieņēma lēmumu par pagaidu noregulējumu Nr.21-07/1125, ar kuru Sabiedrībai uzlika tiesisku pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, aizliedzot piedāvāt patērētājiem, kuri vēlas izmantot bezmaksas kredīta atmaksas kontu, noslēgt papildvienošanās, kurās ir izmainīti ne tikai hipotekārā kredīta noteikumi, kas attiecas uz kredītsaistību pildīšanai noteikto kontu, bet arī citi hipotekārā kredīta līguma noteikumi.

2009.gada. 8.jūnijā PTAC, izskatot administratīvā pārkāpuma lietu, pieņēma lēmumu Nr.E03-REUD-22 (turpmāk – Lēmums), ar kuru, atzīstot Sabiedrības īstenoto komercpraksi par negodīgu, proti, maldinošu, agresīvu un profesionālajai rūpībai neatbilstošu, Sabiedrībai - tika uzlikts naudas sods 8000 Ls apmērā, kā arī tika uzlikts tiesisks pienākums izbeigt negodīgu komercpraksi, aizliedzot Sabiedrībai piedāvāt patērētājiem, kuri vēlas izmantot bezmaksas kredīta atmaksas kontu, noslēgt papildvienošanās, kurās ir izmainīti ne tikai hipotekārā kredīta noteikumi, kas attiecas uz kredītsaistību pildīšanai noteikto kontu, bet arī citi hipotekārā kredīta līguma noteikumi.

2009.gada 6.jūlijā Sabiedrība Lēmumu pilnībā pārsūdzēja Administratīvajā rajona tiesā. Ar 2011.gada 11.februāra spriedumu Administratīvajā rajona tiesa noraidīja Sabiedrības pieteikumu par Lēmuma atcelšanu, atstājot to spēkā negrozītu. Administratīvajā rajona tiesas spriedumu Sabiedrība, 2011.gada 28.februārī iesniedzot apelācijas sūdzību, pārsūdzēja augstākā instancē. Ar 2012.gada 30.maija Administratīvajās apgabaltiesas spriedumu Sabiedrības pieteikums tika noraidīts un Lēmums atstāts spēkā negrozīts. Ar Administratīvajās apgabaltiesas spriedumu Lēmums daļā par uzlikto naudas sodu kļuva neapstrīdams un stājās spēkā.

Par Administratīvajās apgabaltiesas spriedumu daļā par Lēmumā noteiktā tiesiskā pienākuma uzlikšanu Sabiedrība Augstākās tiesas Administratīvo lietu departamentam iesniedza kasācijas sūdzību. Ar 2012.gada 26.septembra Augstākās tiesas Senāta rīcības sēdes lēmumu Augstākā tiesa atteicās ierosināt kasācijas tiesvedību par Administratīvajās apgabaltiesas spriedumu daļā par Lēmumā noteiktā tiesiskā pienākuma uzlikšanu Sabiedrībai, jo Senāta ieskatā konkrētajā gadījumā nebija šaubu par Administratīvajās apgabaltiesas sprieduma tiesiskumu un lietai nebija nozīmes judikatūras veidošanā. Ar šo Senāta lēmumu Lēmums daļā par tiesiskā pienākuma uzlikšanu Sabiedrībai kļuva neapstrīdams un stājās spēkā.

Līdz ar to, Augstākās tiesas Senātam pieņemot minēto lēmumu, PTAC Lēmums stājās spēkā pilnībā un kļuva neapstrīdams. Sabiedrībai uzliktais naudas sods ir labprātīgi samaksāts.

## **2.5. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai, informācijai par uzlabojumiem pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā**

Kvalitātes vadības sistēma PTAC tika ieviesta un sertificēta 2005.gadā saskaņā ar standarta ISO 9001:2000 prasībām, bet kopš 2010.gada septembra kvalitātes vadības sistēma ir sertificēta atbilstoši jaunā standarta - ISO 9001:2008 „Kvalitātes vadības sistēma. Prasības” prasībām.

PTAC ir sertificētas sekojošas darbības sfēras: Patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšana un patērētāju konsultēšana. Preču un pakalpojumu uzraudzība. Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana. Patērētāju un uzņēmēju informēšana.

Kvalitātes vadības sistēmas uzturēšana PTAC palīdz efektīvāk pildīt tai noteiktos uzdevumus, sasniegt uzstādītos mērķus, un darbībā pieļauto kļūdu rezultātā analizēt to rašanās cēloņus un savlaicīgi novērst turpmāku atkārtošanos. PTAC 2012.gadā turpināja strādāt pie kvalitātes vadības sistēmas pilnveidošanas.

2012.gada jūnijā notika PTAC kvalitātes sistēmas uzraudzības audits, kurā netika konstatētas neatbilstības. Auditori fiksēja 10 novērojumus, no tiem 5 atcelti, jo novērojumi tika atspēkoti vai PTAC jau veic auditā norādītās darbības, 4 novērojumi izpildīti, 1 novērojumam izpildes termiņš ir nolikts uz 2013.gadu.

## **3. Patērētāju tiesību aizsardzības centra personāls**

Vidējais nodarbināto skaits 2012.gadā iestādē bija 83 darbinieki (seši darbinieki – ilgstošā prombūtnē), no tiem 85% sievietes un 15% vīrieši. Darbinieku vecums – no 22 līdz 65 gadiem.

2012.gadā 24% PTAC darbinieku nodarbinātības ilgums iestādē bija vairāk par 10 gadiem, savukārt 55% darbinieku iestādē bija nostrādājuši vairāk par pieciem gadiem, kas sekmē PTAC funkciju savlaicīgu un profesionālu izpildi.

PTAC darbinieku kapacitātes celšanai tika organizētas mācības par publisko runu un prezentāciju izstrādi „Prezentācijas prasme”, komunikāciju prasmju treniņi saskarsmē ar klientiem „Komunikācija ar klientu”, mācības konsultāciju sniegšanā pa tālruni, kā arī par negodīgu komercpraksi, netaisnīgiem līguma noteikumiem un izmeklēšanu internetā. 2012.gadā 19 darbinieki apmeklēja Valsts administrācijas skolas organizētos kursus, bet 12 darbinieki apmeklēja citu uzņēmumu organizētos seminārus par dažādu normatīvo aktu piemērošanu.

2012.gadā divi PTAC darbinieki ieguva maģistra diplomu.

Par to, ka PTAC ir stabila darbavieta ar labvēlīgu darba vidi, netieši liecina arī tas, ka PTAC darbiniekiem 2012.gadā pavisam piedzimuši 6 bērni.

2013.gadā PTAC plāno turpināt aizsākto praksi regulāru iekšējo mācību organizēšanā, kā arī jauno darbinieku apmācīšanā.

## 4. Komunikācija ar sabiedrību

### 4.1. Pasākumi, kas veikti sabiedrības informēšanai un izglītošanai

PTAC pārskata periodā sniedzis 239 ziņojumus plašsaziņas līdzekļiem – intervijas, komentārus, viedokļus, aktuālākās tēmas – distances līgumi, nebanku kreditētāju licencēšana, pakalpojumu (slēpošanas trašu) drošuma līmenis u.c. Sagatavotas un publicētas 38 preses relīzes saistībā ar nedrošām precēm, iepirkšanos internetā, PTAC pieņemtajiem lēmumiem, padomiem patērētājiem u.c. Gada pirmajā pusē pēc preses relīzes par interneta veikalu [www.e-baby.lv](http://www.e-baby.lv) un [www.baby-shop.lv](http://www.baby-shop.lv) realizēto negodīgo komercpraksi, interneta vietnes tika bloķētas, tādējādi pārtraucot arī patērētāju krāpšanu. Plašāku sabiedrības rezonansi izraisīja iestādes darbības par finansu piramīdas shēmas „MMM-2011” reklāmas izplatīšanas aizliegumu un PTAC darbības saistībā ar reliģiskās organizācijas „DURGAS TEMPLIS” negodīgas komercprakses un SIA „IZDEVĪGI PIRKUMI” kolektīvā iepirkšanās portālos [www.orangelife.lv](http://www.orangelife.lv) un [www.kupon.lv](http://www.kupon.lv) īstenotās negodīgās komercprakses aizliegums. Septembra mēnesī īpaši aktuāli bija jautājumi par iepirkšanos internetā, ņemot vērā PTAC un ECC Latvia īstenoto kampaņu „Pērkam internetā!? Gudri un piesardzīgi!”.

Sākoties slēpošanas sezonai, uzmanības lokā nonāca jautājumi par slēpošanas trašu drošumu. 2012.gada 4.decembrī PTAC organizēja preses pasākumu sakarā ar Slēpošanas trašu drošuma vadlīniju izstrādi un ieviešanu uzņēmējiem. Gada nogalē, līdz ar Parādu ārpusstiesas atgūšanas likuma spēkā stāšanos, aktuāli bija jautājumi par parādu piedziņas procesu un saņemtajām sūdzībām.

Sabiedrības informēšanai aktīvi tiek izmantota PTAC mājaslapa. 2012.gada 12 mēnešos PTAC mājaslapas lapu skatījumu skaits sasniedzis 595 197, kopā mājaslapa apmeklēta 198 095 reizes un unikālo apmeklētāju skaits sasniedzis 115 193, kas liecina par plašo mājaslapas popularitāti. Visbiežāk mājaslapas apmeklētāji skatījuši PTAC pieņemto lēmumu sadaļu, kapitālsabiedrību sarakstu, kuras saņēmušas speciālo atļauju (licenci) patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai, aktualitātes (ziņas) un informāciju par patērētāja tiesībām (ja iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece vai pakalpojums) un veidlapu /paraugu sadaļu.

Tāpat komunikācijai ar sabiedrību, kopš pagājušā gada aktīvi tiek izmantots iestādes izveidotais sociālā tīkla Twitter konts, kur tiek sniegta informācija par PTAC jaunumiem un citiem patērētājiem aktuāliem notikumiem. Kopā uz šo brīdi iestādes kontam seko 259 sekotāji.

Lai sabiedrībā aktualizētu preču drošuma jautājumu un veicinātu uzņēmēju atbildīgu preču ražošanu un realizēšanu, šī gada 12.maijā PTAC pirmo reizi piedalījies Eiropas Savienības Dārza svētkos, Vērmanes dārzā. Pasākuma ietvaros apmeklētājiem tika demonstrēti līdz šim Latvijas tirgū konstatēto nedrošo/bīstamo preču paraugi, skaidroti riski un neatbilstības normatīvo aktu prasībām.

## 4.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa izzināšanai

PTAC kā klientu viedokļa izzināšanas instrumentu aktīvi izmantoja mājaslapu, regulāri veicot aptaujas. PTAC izzinājis patērētāju un uzņēmēju apmierinātību, darba kvalitāti un dažādu aktivitāšu lietderību. Piemēram, 2012.gada janvārī tika veikta aptauja, kuras mērķis bija noskaidrot uzņēmēju viedokli, vai PTAC mājaslapā sniegtā informācija uzņēmējiem ir pietiekama. 23% respondentu norādīja, ka informācija uzņēmējiem ir pietiekama, savukārt 60% norādījuši, ka informācija nav pietiekama. 17% neizmanto PTAC mājaslapu. Kopā aptaujā piedalījās 35 respondenti.

Laika periodā jūlijs - augusts PTAC mājaslapā tika veikta aptauja, lai izzinātu patērētāju pieredzi, iegādājoties digitālos produktus (spēles, mūziku, video) internetā. 30% jeb 24 respondenti atzīst, ka ir saskārušies ar problēmām, iegādājoties internetā digitālos produktus, 42% jeb 33 respondenti nav saskārušies ar problēmām, savukārt 28% jeb 22 respondenti neiegādājas digitālos produktus internetā. Kopumā aptaujā piedalījās 79 respondenti.

Aptauju rezultāti:

- 60% aptaujas respondentu (uzņēmēju) atzina, ka šobrīd PTAC mājaslapā sniegtā informācija uzņēmējiem nav pietiekama, līdz ar to lielāka vērtība būtu jāpievērš informācijai mājaslapā, kas paredzēta uzņēmējiem.
- 67% aptaujāto PTAC apkalpošanas kultūru vērtē pozitīvi vai drīzāk pozitīvi, salīdzinot ar 2011.gadu pozitīvs vērtējums šajā jautājumā ir pieaudzis par gandrīz 10%. Tomēr jāņem vērā, ka 20% aptaujāto vērtē PTAC klientu apkalpošanas kultūru negatīvi, kas liecina, ka nepieciešams pievērst uzmanību aktivitātēm, kas mazinātu šo negatīvo tendenci.

Klientiem uzdoti arī vairāki jautājumi, kas izzina patērētāju attieksmi pret 2012.gada prioritārajām uzraudzības aktivitāšu tēmām, kas pamato problēmu aktualitāti.

## 4.3. Sadarbība ar nevalstisko sektoru

PTAC savā darbībā regulāri sadarbojas ar nevalstiskām organizācijām. Galvenā sadarbība notiek ar nevalstiskām patērētāju aizsardzības organizācijām - Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju un tās aktīvākajiem biedriem. PTAC regulāri sadarbojas arī ar dažādām uzņēmēju nevalstiskām organizācijām, kā Latvijas Darba devēju konfederāciju, Latvijas Tirgotāju asociāciju, Latvijas tiešās tirdzniecības asociāciju, Latvijas Auto Nomu Asociāciju, Latvijas Komerbanku asociāciju, Latvijas Nebanku kredītdevēju asociāciju, Reklāmas asociāciju un citām. Sadarbība norit gan normatīvo aktu izstrādes procesu ietvaros, gan saistībā ar saņemtām patērētāju sūdzībām un PTAC uzraudzības darbībām.

Bīstamo iekārtu uzraudzības jomā PTAC sadarbojas ar Tehnisko ekspertu asociāciju, ar kuru 2010.gada 25.februārī noslēgts sadarbības līgums. Būvuzraudzības jomā PTAC sadarbojas ar Būvmateriālu ražotāju asociāciju (sadarbības līgums slēgts 2010.gada 8.decembrī) un Latvijas Logu un durvju ražotāju asociāciju. Lai uzlabotu

situāciju slēpošanas trasēs, 2012.gadā PTAC sadarbībā ar Latvijas slēpošanas trašu asociāciju un Latvijas slēpošanas un snovborda instruktoru asociāciju izstrādāja Vadlīnijas slēpošanas trašu drošumam.

## **5. Nākamajā gadā plānotie pasākumi**

### **5.1. Nākamā gada prioritātes**

#### **Tirgus uzraudzībā**

Tiks realizēti 7-8 preču vai pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanas, bīstamo iekārtu un valsts metroloģiskajās uzraudzības projekti tādās jomās kā spiedieniekārtu, būvizstrādājumu drošums un atbilstības uzlabošana, elektropreču, rotaļlietu, individuālo aizsardzības līdzekļu, mašīnietekārtu, vispārējā preču un pakalpojuma drošuma, kā arī bīstamo iekārtu, mērīšanas līdzekļu tirgus un fasēto preču saturs daudzuma un tā apzīmējuma atbilstības kontroli to ražošanas uzņēmumos uzraudzības projekti. Plānos realizēt cenu uzraudzības projektu, kurā tiks pārraudzīta cenu norādīšanas kārtība un arī cenu norādīšana saistībā ar *Euro* ieviešanu.

#### **Sūdzību izskatīšana un patērētāju un komersantu konsultēšana**

Plānots izskatīt 1500-1800 individuālās patērētāju sūdzības un 150-200 patērētāju pārrobežu iesniegumus un sūdzības, sniegt 30000-40000 konsultācijas patērētājiem un juridiskām personām, kā arī 550-650 konsultācijas patērētājiem pārrobežu strīdus gadījumos.

#### **Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība**

Īstenot 8-10 projektus patērētāju ekonomisko interešu aizsardzībai tādās jomās kā: komercprakses uzraudzība, norādot aviobiļešu cenas tiešsaistē, piedāvājot uztura bagātinātājus, komercprakses uzraudzība patērētāju kreditēšanas jomā, automašīnu nomas pakalpojumu sniegšanas jomā, autoskolu pakalpojumu jomā, kolektīvās iepirkšanās tiešsaistes jomā, cenu salīdzināšanas mājas lapās īstenotās komercprakses jomā, komercprakses uzraudzību ēterisko eļļu jomā un komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegto drošības garantiju un piedāvāto līgumu noteikumu uzraudzību, kā arī komercprakses preču un pakalpojumu cenu norādīšanas jomā uzraudzību saistībā ar *Euro* ieviešanu un ārpus patstāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas īstenotās komercprakses uzraudzība.

Izskatīt 175-300 administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomās. Turpināt kredītu devēju, kas neatbilst kredītiestādes statusam, licencēšanu un licenču pārreģistrāciju un uzņēmēju uzraudzību. 2013.gadā paredzēts uzsākt parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšanu un veikt regulāru parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzēju, kas saņēmuši licenci parāda atgūšanas pakalpojumu sniegšanai, darbības uzraudzību.

## 5.2. Plānotie sadarbības projekti

2013.gadā PTAC piedalīsies Eiropas Komisijas finansētos un PROSAFE organizētos projektos, lai veiktu kopīgus tirgus uzraudzības pasākumus zāles plāvējiem un bērnu precēm.

2013.gadā PTAC sadarbībā ar Vides pārraudzības valsts biroju un Valsts vides dienestu plānots īstenot kopīgas aktivitātes bīstamo iekārtu uzraudzības jomā. Sadarbības ietvaros plānots veikt rūpniecisko avāriju novēršanas programmu un drošības pārskatu izvērtēšanu un īstenot kompleksas pārbaudes saistībā ar rūpniecisko avāriju riska novēršanu, sniedzot priekšlikums komersantu darbības pilnveidei.

2013.gadā PTAC piedalīsies Lielbritānijas Godīgas Tirdzniecības biroja organizētajā Eiropas Komisijas projektā „Eiropas netaisnīgu līguma noteikumu stratēģija” (European Unfair Terms Strategy). Aktivitātē piedalīsies pārstāvji no Lielbritānijas, Latvijas, Norvēģijas, Ungārijas, Maltas, Igaunijas, Slovākijas, Francijas, Itālijas, Rumānijas, Polijas, Lietuvas un Zviedrijas. Projekta mērķi ir apzināt citu dalībvalstu praksi attiecībā uz Padomes Direktīvas 93/13/EEK par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos piemērošanu un ar to saistītajām problēmām praksē, dalīties pieredzē un viedokļu apmaiņā, apkopot un analizēt problēmjasautājumus par netaisnīgiem līguma noteikumiem patērētājiem piedāvātajos līgumos, vienoties par kopīgu praksi. 2013.gada martā plānota projekta pirmā darba grupa „Izpratne par direktīvu par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos” (Understanding the Unfair Terms Directive). 2013.gada 4. un 5.jūnijā Rīgā tiks organizēta projekta otrā darba grupa „Kā mēs strādājam ar netaisnīgiem līguma noteikumiem” (How we deal with unfair contract terms). Trešā darba grupa „Ko mēs gribam nākotnē?” (What do we want for the future) notiks 2013.gada novembrī Oslo.

2013.gadā PTAC turpinās darboties Lielbritānijas Godīgas Tirdzniecības biroja organizētajā projektā „Turpinājuma aktivitāte pēc aktivitātes „Interneta uzraudzības kapacitātes stiprināšana””. Jaunākais projekts paredz turpināt 3 mācību aktivitātes saistībā ar izmeklēšanu Internetā, kopēju Interneta uzraudzības jautājumu un prioritāšu identificēšanu, kā arī sadarbības iespēju izvērtēšanu starp ES dalībvalstīm patērētāju tiesību aizsardzības jomā.

PTAC turpinās aktīvu dalību ICPEN tīklā un Eiropas uzraudzības iestāžu sadarbības tīklā CPC, lai nodrošinātu pēc iespējas efektīvāku patērētāju pārkāpumu novēršanu, īpaši pārrobežu pārkāpumu jomā.