



**PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS
CENTRA
2011. GADA PĀRSKATS**

RĪGA 2012

Saturs

1. Pamatinformācija.....	5
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
2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti.....	8
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 2011. gadā un to izvērtējums	10
2.3.1. Patērētāju tiesību uzraudzība, tai skaitā, administratīvā sadarbība Eiropas Savienībā ...	10
2.3.2. Reklāmas, komercprakses un e-komercijas uzraudzība.....	18
2.3.3. Preču un pakalpojumu uzraudzība	21
2.3.4. Informācijas apmaiņa par bīstamām precēm (RAPEX).....	39
2.3.5. Valsts metroloģiskā uzraudzība	40
2.3.6. Bīstamo iekārtu uzraudzība.....	43
2.3.7. Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana	44
2.3.8. Patērētāju konsultēšana un informēšana	52
2.3.9. Uzņēmēju konsultēšana un informēšana	54
2.3.10. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana, sodu piemērošana un lēmumu piespiedu izpilde.....	55
2.3.11. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs.....	58
2.3.12. Starptautisko projektu rezultāti	59
2.4. Pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība.....	61
2.5. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai, informācijai par uzlabojumiem pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā.....	62
3. Patērētāju tiesību aizsardzības centra personāls	62
4. Komunikācija ar sabiedrību	63
4.1. Pasākumi, kas veikti sabiedrības informēšanai un izglītošanai	63
4.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa izzināšanai.....	64
4.3. Sadarbība ar nevalstisko sektoru.....	64
5. Nākamajā gadā plānotie pasākumi	65
5.1. Nākamā gada prioritātes.....	65
5.2. Plānotie sadarbības projekti	66



Cienītais lasītāj!

Aizvadītais gads Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – PTAC) ir bijis gan enerģisks un darbīgs, gan arī izaicinājumu pilns, lai par spīti budžeta konsolidācijai, varētu nodrošināt efektīvu patērētāju aizsardzību, tirgus uzraudzību, kā arī uzsākt darbu jaunās jomās, kas ir nepieciešams patērētāju ekonomisko interešu aizsardzībai.

2011. gada 1. novembrī ir sācies jauns posms finanšu pakalpojumu uzraudzības jomā, jo saskaņā ar 2011.gada 28.marta Ministru Kabineta noteikumiem, PTAC ir uzsācis licenču izsniegšanu patērētāju kredītēšanas pakalpojumu sniedzējiem, 2011. gadā izsniedzot 45 licences. Kaut gan šādu finanšu pakalpojuma licencēšana ir atbalstāms veids, kā uzlabot tirgu, ņemot vērā patērētāju sūdzības, diemžēl secināms, ka patērētājiem ir zems finanšu prasības līmenis, kā rezultātā daudziem rodas problēmas plānot savas finanses, kā arī savas kredītsaistības atmaksāt. Tas norāda uz to, ka par finanšu prasības jautājumiem ir nepieciešams komplekss informēšanas un izglītošanas darbs gan skolēniem, gan arī citās sabiedrības grupās.

Arī preču un pakalpojumu uzraudzības jomā 2011. gadā PTAC ķēries klāt jaunām, līdz šim maz uzraudzītām un diezgan sarežģītām preču grupām, piemēram, logi, durvis, bērnu grāmatiņas u.c. Pārbaužu rezultāti liecina, ka šajās jomās ir daudz problēmu un neatbilstību, kas radījis arī daudz karstu diskusiju attiecīgo nozaru uzņēmēju vidū. PTAC pieredze arī liecina, ka bieži vien uzņēmēji pietiekami neiedziļinās atbilstības prasībās pirms sākt ražot vai importēt preces, tādēļ šajā jomā ir jāveic būtisks informēšanas darbs.

Sūdzību un patērētāju konsultēšanas jomā ir vērojama neliela tendence samazinājumam, kas izskaidrojams ar vairākiem faktoriem, gan to, ka pēdējos dažos gados ir sarukusi pirktpēja, gan arī to, ka Latvijā vēl aizvien nav efektīva alternatīvā strīdu izskatīšanas mehānisms, kas ļautu viegli un ar mazāku resursu patēriņu risināt patērētāju strīdus.

Nobeigumā vēlos pateikties visiem, kas 2011.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
Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktore

Saīsinājumi

Saīsinājums	Skaidrojums
CPC	Patērētāju tiesību aizsardzības institūciju sadarbība ES Regulas Nr.2006/2004 ietvaros
ECC Latvia	Eiropas patērētāju informēšanas centrs
ECC-Net	Eiropas Patērētāju centru tīkls
EK	Eiropas Komisija
e-komercija	Preču un pakalpojumu pārdošana vai vienkārši patērētāju informēšana par preču vai pakalpojumu iegādāšanās iespēju (reklāma), izmantojot interneta tehnoloģijas
EM	Ekonomikas ministrija
ES	Eiropas Savienība
ICPEN	Starptautiskais Patērētāju tiesību uzraudzības iestāžu tīkls
MK	Ministru Kabinets
PROSAFE	Preču drošuma uzraudzības iestāžu tīkls
PTAC	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
PTAL	Patērētāju tiesību aizsardzības likums
RAPEX	Eiropas Savienības Ātrās informācijas apmaiņas sistēma par nepārtikas preču un pakalpojumu drošumu
TATO	Tūrisma aģentu un tūrisma operatoru datu bāze
VUGD	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests

1.Pamatinformācija

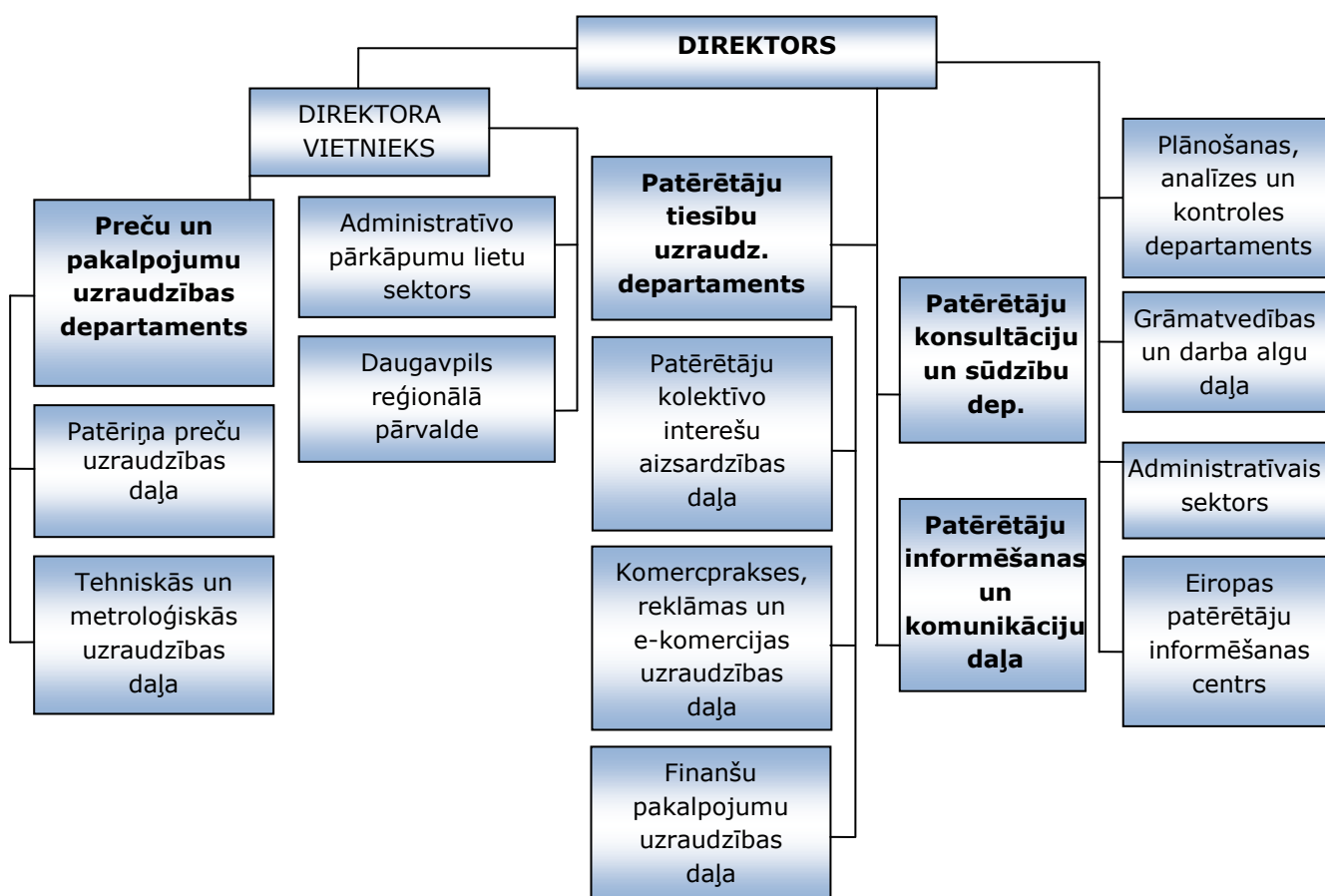
1.1. Patērētāju tiesību aizsardzības centra juridiskais statuss, izveidošana

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 2011.gadā



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 Ministru kabineta 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 2011.gadam:

Tirgus uzraudzībā:

- rotaļlietu un bērnu preču drošums, kā arī bērnu spēļu laukumu drošuma līmenis;
- mašīnu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- elektropreču drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- transportējamo spiedieniekārtu atbilstība noteiktajām prasībām;
- individuālo aizsardzības līdzekļu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- būvizstrādājumu atbilstība noteiktajām prasībām;
- bīstamo iekārtu uzraudzība to lietošanas vietās.

Patērētāju tiesību uzraudzībā:

- patērētāju kreditēšanas līgumu uzraudzība;
- elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu uzraudzība;
- komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegto drošības garantiju uzraudzība;
- kredītu devēju, kas neatbilst kredītiestādes statusam, licencēšanas un uzraudzības uzsākšana.

Komercprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzībā:

- elektronisko sakaru pakalpojumu komercprakses un reklāmu izvērtēšana;
- 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;
- interneta mājas lapās norādīto preču cenu pārbaudes;
- pētījums par patērētāju tiesību ievērošanu automašīnu nomas pakalpojumu līgumos.

Iestādes darba uzlabošanā:

- darbs pie kvalitātes vadības sistēmas uzturēšanas un uzlabošanas, īpaši bīstamo iekārtu uzraudzības un patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšanas jomās;
- patērētāju apkalpošanas kvalitātes uzlabošana, nodrošinot atbildes saņemšanu ātrākā un ērtākā veidā- telefoniski, ar e-pasta starpniecību.

Sabiedrības informēšanā:

- regulāra sabiedrības informēšanas pasākumu organizēšana, tādejādi veicinot patērētāju informētību un dodot patērētājiem iespēju izdarīt uz informāciju balstītu izvēli, tādējādi uzlabojot patērētāju tiesību ievērošanu;
- mājas lapas uzlabošana un aktualizēšana, lai tā būtu aizvien noderīgāks un
- 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 – dotācija no vispārējiem ieņēmumiem 1003 499Ls, t.sk. budžeta programmām:

- Godīgas konkurences nodrošināšana, iekšējā tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība izpildei 913 499Ls;
- Eiropas Kopienas iniciatīvas projektu un pasākumu īstenošana 90 000Ls.

Kopējais budžeta līdzekļu izlietojums un budžeta izpilde 2011.gadā un salīdzinājums ar iepriekšējo gadu apkopots tabulā Nr.1.

Tabula Nr.1

Programmu 26.00.00 „Godīgas konkurences nodrošināšana, iekšējā tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība” un 67.00.00. „Eiropas Kopienas iniciatīvas projektu un pasākumu īstenošana,, valsts budžeta finansējums un tā izlietojums 2010. un 2011. gadā

Nr.p.k.	Finansiālie rādītāji	2010. gadā (faktiskā izpilde)	2011. gadā	
			apstiprināts likumā	faktiskā izpilde
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	913 142	1003 499	998 570
1.1.	dotācijas	913 142	1003 499	998 570
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība			
2.	Izdevumi (kopā)	913 142	1003 499	998 570
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā)	911 992	983 559	979 008
2.1.1.	kārtējie izdevumi	911 992	983 559	979 008
2.2.	izdevumi kapitālieguldījumiem	1 150	19 940	19 562

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

Kopumā 2011.gada ietvaros rezultatīvie rādītāji izpildīti (skatīt Tabulu Nr.2). Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšanā rezultatīvais rādītājs nedaudz pārsniegts.

Tabula Nr.2

Patērētāju tiesību aizsardzības centra 2011.gada rezultatīvo rādītāju izpilde salīdzinājumā ar 2010.gadu

Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2011.gada plānotais	2011.gada izpilde	2010.gada izpilde
Izskatīti iesniegumi un sūdzības	1500 - 1800	2110	2479
Pēc patērētāju pieprasījuma sniegta informācija un konsultācijas	30000 - 40000	35846	50451
Veiktas pārbaudes tirdzniecības un pakalpojumu uzņēmumos	1500 - 2000	1726	1939
Izskatītas administratīvo pārkāpumu lietas	-	380	471
Piemēroti administratīvie sodi (latos)	-	119060	145160
Veiktas lietu izpētes reklāmas un e-komercijas jomā	150 - 250	157	259
Veikta fasēto preču kontrole (uzņēmumu skaits)	62 - 72	72	64
Metroloģiskajai uzraudzībai pakļauti mērīšanas līdzekļi (tūkst. gab.)	-	4.2	10.5
Konsultācijas patērētāju pārobežu sūdzību risināšanā	550 - 650	614	526
Veikti pārobežu administratīvās sadarbības pasākumi	-	6	9
Plašsaziņas līdzekļiem sniegti informatīvie ziņojumi	-	191	200
Izskatītas patērētāju pārobežu sūdzības	150 - 200	152	181

Pārskata periodā PTAC uzsāka jaunu politikas iniciatīvu – kredītu devēju, kas neatbilst kredītiestādes statusam, licencēšanu un uzraudzību.

No valsts budžeta līdzekļiem 2011.gadā pētījumi par PTAC kompetencē esošajiem jautājumiem netika veikti.

2.3. PTAC darbības rezultāti 2011.gadā un to izvērtējums

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

Pārskata periodā, veicot līgumu noteikumu uzraudzību un iesniegumu (sūdzību) izskatīšanu par netaisnīgiem līguma noteikumiem un citiem kolektīvo interešu pārkāpumiem, kopumā sastādīti 42 patērētāju tiesību uzraudzības pasākumu izvērtējuma protokoli (t.sk., protokoli par 2010.gadā saņemtajiem iesniegumiem (sūdzībām)). Izvērtējuma rezultātā visos gadījumos tika nolemts uzsākt administratīvās lietas. Salīdzinājumā ar 2010.gadu, uzsāktu lietu skaits ir palielinājies par 16% (2010.gadā uzsāktas 35 lietas). 27 lietas uzsāktas uzraudzības projektu ietvaros, bet 15 lietas uzsāktas, veicot uzraudzību pēc iestādes iniciatīvas vai uz patērētāja iesnieguma pamata. Visvairāk - 19 lietas uzsāktas par elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu izvērtēšanu un 11 lietas par komplekso tūrisma pakalpojumu līgumiem.

2011.gadā kopumā no pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem saņemtas 22 rakstveida apņemšanās par pārkāpumu labprātīgu novēršanu ar patērētājiem noslēgtajos līgumos un patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos.

Ņemot vērā to, ka izveidojusies veiksmīga sadarbība ar komersantiem un pārkāpumi lielākoties tiek novērsti labprātīgi, 2011.gadā tika izdoti tikai 2 lēmumi. Lēmums par netaisnīgiem līguma noteikumiem SIA „EuroParking” autostāvvietu pakalpojumu līgumu un lēmums par pārkāpumu novēršanu kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā. 2010.gadā tika izdoti 7 lēmumi par netaisnīgiem līguma noteikumiem.

Visbiežāk konstatētie netaisnīgie līguma noteikumi ir neproporcionāli lieli līgumsodi, kā arī līgumu noteikumi, kas nepamatoti ierobežo pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja atbildību, paredz pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja tiesības vienpusēji grozīt līguma noteikumus, par to individuāli neinformējot patērētāju, paredz pārāk plašas vai nepamatotas tiesības pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vienpusēji atkāpties no līguma vai piemērot līgumsodu, nepamatoti ierobežo patērētāja likumīgo tiesību izmantošanu, šķērjtiesas klauzulas.

Netaisnīgu līguma noteikumu un negodīgas komercprakses piemērs autostāvvietu pakalpojumu jomā

2011.gada 19.augustā PTAC ar pagaidu noregulējumu atzina par negodīgu un aizliedza SIA „EuroParking” īstenoto komercpraksi, konstatējot, ka SIA „EuroParking” maksas autostāvvietās nav sniegta pilnīga informācija un gadījumos, ja patērētāji nav veikuši apmaksu par autostāvvietu, attiecīgajām automašīnām tiek uzliktas riteņu bloķēšanas iekārtas, kas netiek noņemtas līdz brīdim, kamēr patērētājs veic līgumsoda samaksu.

PTAC lietas izpēti uzsāka pēc patērētāju telefoniski sniegtām sūdzībām un no Valsts policijas saņemtajiem materiāliem. PTAC atzina, ka SIA „EuroParking” īsteno maldinošu un agresīvu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem, jo:

- patērētājiem netiek sniegta informācija par autostāvvietas pakalpojuma cenu, kā arī par to, kādas darbības patērētājam ir jāveic, lai nepieciešamības gadījumā informētu autostāvvietas uzraugošās personas par laiku, kad patērētājs ir uzsācis autostāvvietas izmantošanu.

Tika konstatēts, ka autostāvvietas teritorijā nav iespējams veikt priekšapmaksu par autostāvvietas izmantošanu (K.Valdemāra ielā 118, Rīgā), tostarp, nav iespējams saņemt apliecinājumu tam, cikos patērētājs ir uzsācis autostāvvietas izmantošanu. Līdz ar to patērētājs nevar droši izmantot atļautās 45 bezmaksas minūtes, tā kā var tikt piemērotas soda sankcijas, tajā skaitā automašīnu riteņu bloķētāju iekārtu uzlikšana.

- autostāvvietas lietošanas noteikumos noteikts, ka, neveicot maksu par pakalpojumu, autostāvvietas operatora pilnvarota persona ir tiesīga izmantot transportlīdzekļu riteņu bloķēšanas iekārtu, kas netiek noņemta līdz līgumsoda apmaksas brīdim. Tā rezultātā patērētājs ir spiests nekavējoties samaksāt piemēroto līgumsodu vai arī viņam tiek liegta iespēja izmantot savu automašīnu un maksājāmā soda nauda arvien pieaug. Šī darbība atzīsta par nesamērīgas ietekmes/piespiedu līdzekļu un draudu izmantošanu, pakļaujot patērētāju spiedienam, kas var negatīvi ietekmēt vidusmēra patērētāja rīcības brīvību attiecībā uz pakalpojumu un tā rezultātā patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par pakalpojuma pieņemšanu un līgumsoda samaksu, kādu viņš citādi nepieņemtu.

2011.gada 15.decembrī PTAC pieņēma galīgo lēmumu Nr.E03-KREUD-27, ar ko nolēma uzlikt pārkāpējam SIA „EuroParking” tiesisku pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi un piemēroja administratīvo naudas sodu Ls 8000.00 apmērā.

2011.gada 28.decembrī PTAC pieņēma lēmumu Nr.1-Ig, ar kuru uzlika SIA „EuroParking” tiesisku pienākumu pārtraukt pildīt ar patērētājiem noslēgtajos līgumos netaisnīgos līguma noteikumus, kā arī veikt grozījumus patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos.

Atbilstoši PTAC gada plānā noteiktajām prioritātēm 2011.gadā tika īstenoti šādi uzraudzības projekti:

1) patērētāju kreditēšanas līgumu uzraudzība

Patērētāju kreditēšanas līgumu uzraudzības projekts tika īstenots Eiropas Komisijas 2011.gadā organizēto „Sweep” aktivitāšu ietvaros kopā ar mājas lapu uzraudzību, kurā tiek piedāvāti patērētāju kreditēšanas pakalpojumi.¹

Paralēli „Sweep” aktivitātēm patērētāju kreditēšanas līgumu uzraudzība tika veikta, galvenokārt, saņemot patērētāju iesniegumus un informāciju par iespējamiem patērētāju tiesību pārkāpumiem no Finanšu un kapitāla tirgus komisijas, kā arī izvērtējot kapitālsabiedrību, kuras iesniedza iesniegumu speciālās atļaujas (licences) saņemšanai patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai, patērētājiem piedāvātos līgumu projektus.

Izvērtējot kapitālsabiedrību, kuras iesniegušas iesniegumus par speciālās atļaujas (licences) saņemšanu patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai, darbības atbilstību normatīvo aktu prasībām, PTAC kopumā izvērtēja vairāk kā 50 patērētāju kreditēšanas līgumu projektus (hipotekārā kredīta, patēriņa kredīta, kredīta patēriņa preču vai pakalpojumu iegādei, kredīta pret kustamas lietas ķīlu, kā arī cita veida patērētāja kreditēšanas līgumu projekti). Visos līgumu projektos tika konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām, kuras pēc PTAC sniegtajiem norādījumiem tika novērstas, iekļaujot līgumu projektos trūkstošo informāciju, precizējot līgumu noteikumus un izslēdzot konstatētos netaisnīgos līgumu noteikumus (nesamērīgas tiesības atkāpties no līguma, komisijas maksas ieturēšana atteikumu tiesību izmantošanas gadījumā, neatbilstoša komisijas maksa pirmstermiņa līguma izpildes gadījumā, neproporcionāls līgumsoda apmērs, ierobežotas tiesības vērsties ar prasību pie kredīta devēja, nenodrošinātas patērētāja likumiskās tiesības u.c. līguma noteikumi). Līdz ar to šo aktivitāšu rezultātā kreditēšanas

¹ Plašāk skat., informāciju Publiskajā pārskatā pie sadaļas 3.3.2..

pakalpojumu tirgū normatīvo aktu ievērošanas līmenis ir kopumā būtiski uzlabojies.

Pārskata periodā saņemtas 4 rakstveida apņemšanās par pārkāpumu labprātīgu novēršanu (2 no kredītiestādēm un 2 no komersantiem, kas neatbilst kredītiestādes statusam), piemēram:

- apņemšanās par labprātīgu pārkāpumu novēršanu līgumos attiecībā uz līgumsoda piemērošanu un par patērētāju individuālo informēšanas procedūru attiecībā uz izmaiņām aizņēmuma likmēs, kā arī attiecībā uz bankas klientiem – patērētājiem – nepiemērot cenrādī noteikto komisijas maksu par nepamatotas pretenzijas izskatīšanu saistībā ar darījumiem, kas veikti ar maksājuma (norēķinu) kartēm.

- ka SIA „PausKonsults” rakstveida apņemšanās, veikt patērētājiem piemēroto līgumsodu pārrēķinu un turpmāk piemērot līgumsodu saskaņā ar aizdevumu līgumos noteikto,- praksē komersants kā cesionārs parādniekiem aprēķināja līgumsodu neatbilstoši līgumā noteiktajam.

Parādu piedziņas kompānijas rakstveida apņemšanās attiecībā uz līgumsoda piemērošanu

2011. gada 9. decembrī SIA Paus Konsults rakstveidā apņēmas novērst PTAC konstatētos patērētāju tiesību pārkāpumus, veicot līgumsodu pārrēķinus un turpmāk piemērot līgumsodu saskaņā ar aizdevumu līgumos noteiktajiem noteikumiem.

PTAC uzsāka izvērtēt SIA Paus Konsults praksi, ņemot vērā patērētāju iesniegtās sūdzības par parāda apmēru. Tika konstatēts, ka SIA Paus Konsults attiecībā pret patērētājiem nekorekti interpretējis AS GE Money aizdevuma līgumā minēto noteikumu par līgumsoda aprēķināšanas metodi. Proti, parādu piedziņas kompānijas aprēķinātais līgumsods, kas sastāda 10% no visas pamatparāda summas, neatbilst aizdevuma līgumā noteiktajam līgumsoda aprēķinam, kas nosaka ka: „Gadījumā, ja Aizņēmējs kavē Līgumā noteiktos maksājumus, Aizņēmējs maksā Aizdevējam līgumsodu 10% apmērā no ikmēneša maksājuma neapmaksātās summas par katru ikmēneša maksājuma termiņa kavējumu”.

PTAC ieskatā konkrētā darbība atzīstama par negodīgu komercpraksi, jo parādu piedziņas kompānija kā profesionālis nav rūpīgi veikusi tai uzticēto darbību, ko patērētājs varētu pamatoti sagaidīt no konkrētās jomas uzņēmuma. SIA „Paus Konsults” veicināja patērētāja lēmumu samaksāt prettiesiski aprēķināto līgumsodu, pakļaujot patērētāju spiedienam, proti, izmantojot piespiedu līdzekļus, izsakot brīdinājumus par patērētājam nelabvēlīgām sekām parāda summas laicīgas nesamaksāšanas gadījumā, tai skaitā, par iespējam iekļaut patērētāju parādnieku datu bāzē un pieminot noziedzīga nodarījuma sastāva pazīmes, kas varētu tikt uzskatīti kā draudi, ņemot vērā patērētāja finansiālo stāvokli informācijas pasniegšanas brīdī.

2) līgumu noteikumu un komercprakses/ reklāmas uzraudzība elektronisko sakaru pakalpojumu jomā

Ņemot vērā PTAC līdz šim konstatētās problēmas attiecībā uz patērētāju tiesību ievērošanu elektronisko sakaru pakalpojumu jomā arī 2011.gadā tika turpināta komercprakses un līgumu noteikumu uzraudzības veikšana šajā jomā. Projekta mērķis bija konstatēt un novērst patērētāju tiesību aizsardzību regulējošo normatīvo aktu pārkāpumus elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju īstenotajā komercpraksē, piedāvājot patērētājiem elektronisko sakaru pakalpojumus, un līgumu noteikumos, kā arī veikt preventīvus pasākumus pārkāpumu nepieļaušanai.

Līguma noteikumu jomā:

Projekta ietvaros 2011.gadā tika izvērtēti 30 elektronisko pakalpojumu (interneta, kabeļtelevīzijas, telefonsakaru, kā arī mobilo sakaru) sniedzēju patērētājiem piedāvātie līgumi.

26 gadījumos PTAC elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējus aicināja labprātīgi novērst konstatētos pārkāpumus, 1 gadījumā pārkāpumi netika konstatēti. PTAC darbības rezultātā 9 gadījumos uzņēmumi iesniedza rakstveida apņemšanās nepiemērot netaisnīgos līguma noteikumus ar patērētājiem jau noslēgtajos līgumos, kā arī veikt labojumus turpmāk patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos. 14 gadījumos uzņēmumi daļēji novērsa konstatētās neatbilstības un nepilnības ar patērētājiem noslēgtajos līgumos.

Galvenie konstatētie pārkāpumi saistīti ar pakalpojuma sniedzēja atbildības ierobežojumiem par pakalpojuma kvalitāti, patērētāja tiesību ierobežojumiem pakalpojuma sniedzēja veiktu vienaspusēju izmaiņu patērētāju līgumos dēļ, neproporcionāli lieliem līgumsodiem (it īpaši terminētajos līgumos). Tāpat arī daudz pārkāpumu ir konstatēti, pakalpojumu sniedzējiem neievērojot Elektronisko sakaru likuma prasības attiecībā uz līgumsoda proporcionālu samazināšanu, ja patērētājs vienaspusēji atkāpjas no terminētā līguma.

Komercprakses jomā:

2011.gadā PTAC uzsāka 41 lietu izpēti par elektronisko sakaru pakalpojumu (Interneta, televīzijas, telefonijas, mobilo sakaru u.c. pakalpojumu) jomā īstenoto komercpraksi. 2 gadījumos lietas izbeigtas, nekonstatējot pārkāpumu. 10 gadījumos, izvērtējot pieļauto pārkāpumu raksturu un būtību, iespējamo kaitējumu patērētājiem un lietderības apsvērumus administratīvo aktu izdošanai, PTAC izteica aicinājumus komercprakses īstenotājiem turpmāk ievērot normatīvo aktu prasības. 3 gadījumos pieņemti lēmumi par administratīvo naudas sodu piemērošanu par negodīgas (maldinošas) komercprakses īstenošanu, kā arī 2 gadījumos uzlikts tiesisks pienākums izbeigt negodīgu komercpraksi. 6 gadījumos PTAC komercprakses īstenotājiem izteica ierosinājumus veikt labprātīgās darbības pārkāpumu novēršanai, un šādā veidā tika novērsti 3 pārkāpumi.

Īpašu uzmanību PTAC pievērsa elektronisko sakaru piedāvājumos minēto pakalpojumu raksturojumam (piemēram, reklamētajam Interneta ātrumam) kontekstā ar piedāvātajām cenām. PTAC vērtēja, vai sniegtā informācija ir pietiekama patērētājam uz informāciju balstīta lēmuma pieņemšanai, sniegtās informācijas kopējo pasniegšanas veidu, kā arī komercpraksē izmantoto salīdzinājumu atbilstību no patērētāju interešu aizsardzības viedokļa u.c. Galvenokārt konstatētie/iespējamie pārkāpumi saistīti ar patērētājiem piedāvāto pakalpojumu raksturojumu, informācijas sniegšanu par cenām, akciju piedāvājumiem, kā arī vispārējo patērētājiem adresētās informācijas pasniegšanas veidu (dominējošo paziņojumu izmantošanu komercpraksē).

Piemēram, PTAC konstatēja, ka SIA „Lattelecom” īstenotā komercprakse, reklamējot Interneta, televīzijas un mājas telefona pakalpojumu komplektu speciālo piedāvājumu ar saukli „Liels vai mazs – komplektā izdevīgāk! Ls 11.90 mēn.”, ir maldinoša un 2011.gada 7.aprīlī pieņēma lēmumu Nr.E03-KREUD-11², ar kuru uzlika naudas sodu Ls 3000.00 apmērā.



Attēls Nr.1.1. – SIA „Lattelecom” interneta reklāmas baneris

Lietā tika konstatēts, ka reklāmās dominējošie paziņojumi (atsevišķos saziņas līdzekļos visa reklāmās sniegtā informācija) to vispārējās pasniegšanas ziņā ir maldinoši, kā arī reklāmās ir noklusēta patērētāja lēmuma pieņemšanai būtiska informācija (informācija par minimālo līguma slēgšanas termiņu un pakalpojuma cenu ilgtermiņā) un tādējādi var tikt negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība.



Attēls Nr. 1.2. – SIA „Tele 2” aizliegtā vides reklāma

2011.gada 8.decembrī PTAC pieņēma lēmumu Nr.E03-KREUD-25, konstatējot, ka SIA „Tele 2”, priekšapmaksas kartes „Zelta Zivtiņa” reklāmas ar saukli: „Nulles bez rāmjiem, ZZ savējie, 0 sant. sms, 0 sant. savienojums, 0 sant. zvani, 0 sant. internets, atkal izdevīgāk”, ir maldinoša komercprakse (skatīt attēlu Nr.1.2.). PTAC secināja, ka ir noklusēta patērētāja lēmuma pieņemšanai būtiska informācija, raksturojot piedāvātos pakalpojumus kā bezmaksas (nulle), tomēr prasot samaksu par papildpakalpojumiem - piesakoties tarifu plānam ZZ Savējie, piemēram, pieslēdzot pakalpojumu uz 7 diennaktīm, noteikta maksa Ls 0,99, savukārt, SMS un zvaniem uz citiem tīkliem Latvijā tika noteikta ievērojami augstāka maksa. Tādējādi SIA „Tele 2” maldināja patērētājus par piedāvāto pakalpojumu cenu un pieejamību. PTAC piemēroja administratīvo naudas sodu Ls 4000.00 apmērā un uzlika tiesisku pienākumu izbeigt negodīgo komercpraksi.

² Publicēts PTAC mājas lapas sadaļā „PTAC lēmumi”.

2012.gadā plānots turpināt veikt komercprakses elektronisko sakaru jomā uzraudzību.

3) pētījums par patērētāju tiesību ievērošanu automašīnu nomas pakalpojumu līgumos

2011.gada otrajā pusgadā PTAC uzsāka pētījumu par patērētāju tiesību ievērošanu automašīnu nomas pakalpojumu līgumos. Pētījuma mērķis ir apzināt automašīnu nomas pakalpojumu sniedzējus, kas darbojas Latvijā, kā arī galvenās problēmas pakalpojumu sniedzēju patērētājiem piedāvātajos līgumos, lai, ņemot vērā iegūto informāciju, varētu veikt turpmāku uzraudzības darbību plānošanu.

Veicot izpēti darbības, PTAC konstatēja šādus no patērētāju viedokļa būtiskus aspektus, kuru atbilstība patērētāju tiesības regulējošiem normatīviem aktiem būtu izvērtējama:

- līgumos ietvertie līgumsodi, piemēram, par ceļu satiksmes noteikumu pārkāpumiem dažos līgumos noteikts līgumsods 100% apmērā no administratīvā soda summas par apstāšanās un stāvēšanas noteikumu pārkāpumu ar iznomāto automašīnu;
- noteikums, kas nosaka, ka patērētājam kā nomniekam ir saistoši apdrošināšanas līguma (kas noslēgts starp pakalpojuma sniedzēju (iznomātāju) un apdrošināšanas kompāniju) nosacījumi. Patērētājam, noslēdzot nomas līgumu, šāds apdrošināšanas līgums nav pieejams, līdz ar ko patērētājam nav zināms, kādi ir apdrošinātie riski konkrētajai automašīnai un kādi ir izņēmuma gadījumi, kuru dēļ radušos zaudējumus apdrošinātājs nesedz, kā arī, kāds ir pašrisks, jo automašīnu nomas līgumos pakalpojumu sniedzēji attiecina pašrisku uz patērētāju;
- noteikumi, kas paredz patērētāja atbildību par nomas objektam nodarītajiem bojājumiem un zaudējumiem konkrētā apmērā, neparedzot iespēju, ka patērētājam tiek piemērota samazināta zaudējuma summa, ja tiek konstatēts, ka patērētāja faktiski radītie zaudējumi ir mazāki;
- sakarā ar nomas līguma pirmstermiņa izbeigšanu no patērētāja puses nomas līgumā paredzētas dažāda veida un apmēra sankcijas, piemēram, līgumsodi, prasība par zaudējumu atlīdzību, tiek ieturēts patērētāja iemaksātais avanss (drošības nauda) u.tml.

Kā viena no problēmā tika konstatēti neskaidri līguma noteikumi –

- atsevišķos gadījumos nomas līgumos nav norādīts nomas objekta minimālais raksturojums, piemēram, automašīnas marka, modelis, reģistrācijas numurs, izmantojamā degviela u.tml.;
- līgumā nav norādīts, kas ietilpst nomas maksā, piemēram, vai tajā ietilpst apdrošināšana, neierobežots kilometru nobraukums u.tml.;
- dažkārt līgumos nav sniegts apraksts, kā patērētājam rīkoties, ja viņš konstatē automašīnai mehānisku bojājumu,
- nav norādīts, kādā teritorijā atļauts izmantot nomas objektu.

Ņemot vērā pētījumā konstatēto, 2012.gadā PTAC veiks uzraudzības projektu par patērētāju tiesību ievērošanu automašīnu nomas pakalpojumu līgumos.

Līgumu noteikumu un klienta iemaksātās naudas drošības garantiju uzraudzība komplekso tūrisma pakalpojumu jomā

Ņemot vērā, ka 2010.gada 14.jūnijā stājās spēkā jauni Ministru kabineta noteikumi Nr.353 „Noteikumi par tūrisma operatora, tūrisma aģenta un klienta tiesībām un pienākumiem, kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un naudas drošības garantijas iemaksas kārtību”, kā arī līdz šim konstatētās problēmas attiecībā uz klienta iemaksātās naudas drošības garantijas nodrošināšanu, 2011.gadā tika veikta uzraudzība komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas jomā. Uzraudzības darbību mērķis bija nodrošināt patērētāju tiesību aizsardzību regulējošo normatīvo aktu ievērošanu komplekso tūrisma pakalpojumu jomā, jo īpaši to, ka pakalpojumu sniedzēji veic klienta iemaksātās naudas drošības garantijas nodrošināšanu.

Uzraudzības pasākumu ietvaros attiecībā uz **klienta iemaksātās naudas drošības garantijas nodrošināšanu** pārbaudīti 35 tūrisma pakalpojumu sniedzēji. Tūrisma pakalpojumu sniegšanas vietās tika veiktas 15 pārbaudes 20 pakalpojumu sniedzējiem, kas TATO datu bāzē ir reģistrējušies kā tūrisma operatori, bet kuriem nav nodrošināta klienta iemaksātās naudas drošības garantija. Tika pieprasīts iesniegt informāciju (pierādījumus) par klienta iemaksātās naudas drošības garantijas esamību un iesniegt izvērtēšanai patērētājiem piedāvāto komplekso tūrisma pakalpojumu līgumu projektus. Veikto uzraudzības pasākumu ietvaros 11 gadījumos tika konstatēts, ka tūrisma operatori nav nodrošinājuši klienta iemaksātās naudas drošības garantiju, par ko tika uzsākta lietvedība administratīvā pārkāpuma lietā, 6 gadījumos tika konstatēts, ka attiecīgais uzņēmums darbojas tikai kā tūrisma aģents vai nenodarbojas ar komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanu.

Tika izvērtēti 19 komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem **piedāvātie līgumi**. 15 gadījumos PTAC aicināja pakalpojumu sniedzējus novērst konstatētos pārkāpumus patērētājiem piedāvātajos līgumos labprātīgi, 1 gadījumā tika konstatēts, ka konkrētais pakalpojuma sniedzējs patērētājiem nepiedāvā savus līgumus, 2 gadījumos pakalpojuma sniedzējiem pēc to iniciatīvas sniegtas konsultācijas par līgumu sastādīšanu.

Visbiežāk konstatētie netaisnīgie līguma noteikumi tūrisma pakalpojumu līgumos bija noteikumi, kas:

- nepamatoti ierobežo pakalpojuma sniedzēja atbildību,
- paredz nepamatotas pakalpojuma sniedzēja iespējas veikt izmaiņas pakalpojuma cenrādī,
- nepamatotas pakalpojuma sniedzēja tiesības vienpusēji mainīt līguma noteikumus vai vienpusēji atkāpties no līguma pirms pakalpojuma sniegšanas,
- neproporcionālas sankcijas patērētājam par līguma vienpusēju laušanu,

Līgumu izvērtēšanas gaitā tika konstatēts, ka gandrīz nevienā līgumā nav iekļauta 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.

Par klienta iemaksātās naudas drošības garantijas nenodrošināšanu un/vai par normatīvajos aktos noteiktās rakstveida informācijas neiekļaušanu līgumā par komplekso

tūrisma pakalpojumu sniegšanu pieņemti 9 lēmumi administratīvā pārkāpuma lietā, piemērojot administratīvos naudas sodus.

PTAC darbības rezultātā panākta 2 uzņēmumu reģistrēšanās TATO datu bāzē, 5 uzņēmumi nodrošinājuši klienta iemaksātās naudas drošības garantiju, noslēdzot attiecīgus apdrošināšanas līgumus, 8 uzņēmumi iesnieguši rakstveida apņemšanās, labprātīgi apņemoties nepieņemt netaisnīgos līguma noteikumus ar patērētājiem jau noslēgtajos līgumos, kā arī attiecīgi veikt labojumus turpmāk patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos, pieņemts 1 lēmums, ar kuru pakalpojumu sniedzējam uzdots nodrošināt normatīvajos aktos noteikto informāciju līgumā. 5 uzņēmumi ir daļēji novērsuši konstatētās neatbilstības un nepilnības ar patērētājiem noslēgtajos līgumos.

Patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana

2011.gadā PTAC uzsāka licenču izsniegšanu patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem (izņemot kredītiestādes) atbilstoši 2011.gada 28.marta Ministru kabineta noteikumiem Nr.245 „Noteikumi par kārtību, kādā izsniedz, pārreģistrē, aptur un anulē speciālo atļauju (licenci) patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai un maksā valsts nodevu par speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu un pārreģistrāciju, kā arī prasībām kapitālsabiedrībai speciālās atļaujas (licences) saņemšanai”. 2011.gadā saņemti 47 iesniegumi par speciālās atļaujas (licences) saņemšanu patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai un izsniegtas 45 speciālās atļaujas (licences). Par katru licenci tika iemaksāta valsts nodeva Ls 50 000.00 apmērā, līdz ar to valsts budžetā iemaksāta valsts nodeva Ls 2 350 000.00 apmērā.

Administratīvā sadarbība Eiropas Savienībā

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, veica 6 sadarbības pasākumus. To skaitā:

- nosūtīti 4 ziņojumi, pieprasot darbību veikšanu Itālijas un Lietuvas kompetentajām iestādēm saistībā ar konstatētiem iespējamiem pārkāpumiem negodīgas komercprakses jomā. Vienā no lietām Lietuvas kompetentā iestāde pieņēma lēmumu, ar kuru pārkāpējam uzdots par pienākumu izbeigt maldinošu komercpraksi (aizliegt reklāmas izplatīšanu), kā arī piemēroja administratīvo naudas sodu, 1 lietā Lietuvas kompetentā iestāde pieņēma lēmumu par pienākuma uzlikšanu izbeigt maldinošu komercpraksi (mainīt reklāmas saturu); 2 lietas atrodas izskatīšanā.
- nosūtīts 1 ziņojums ar informācijas pieprasījumu Igaunijas kompetentajai iestādei saistībā ar PTAC izskatīšanā esošu lietu par īstenoto komercpraksi, piedāvājot uztura bagātinātāju/notievēšanas līdzekli SlimBall. Administratīvās sadarbības rezultātā tika saņemta lietas turpmākajai virzībai nepieciešamā informācija.
- saņemts 1 ziņojums ar pieprasījumu veikt darbības iespējamā pārkāpuma novēršanai no Lielbritānijas sakarā ar negodīgu komercpraksi, piedāvājot zobu balināšanas līdzekli. Konkrētajā lietā tika konstatēts, ka PTAC nav lietderīgi veikt uzraudzības pasākumus, ņemot vērā, ka konkrētais produkts mājas lapā vairs netika piedāvāts.

2.3.2. Reklāmas, komercprakses un e-komercijas uzraudzība

2011.gadā uzsāktas 157 lietu izpētes attiecībā uz konstatētajiem pārkāpumiem komercprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzības jomā. Salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem (2010.gadā uzsāktas 259 lietas), uzsākto lietu skaits ir samazinājies. Lietu skaits ir samazinājies, jo PTAC lielāku uzmanību pievērš konkrētām jomām un jautājumiem, kas skar vai varētu skart plašu patērētāju loku. Līdz ar to tiek panākta efektīvāka patērētāju problēmu risināšana, kopumā uzlabojot patērētāju tiesību ievērošanas līmeni konkrētā nozarē.

Galvenokārt lietu izpēte veikta par īstenoto komercpraksi elektronisko sakaru pakalpojumu jomā, dažādu citu pakalpojumu jomās, par interneta mājas lapām, kurās patērētājiem tiek piedāvāts iegādāties preces un slēgt distances līgumus, kā arī saistībā ar darbā iekārtošanās pakalpojumu piedāvāšanu.

Reklāmas jomā pārkāpumi galvenokārt konstatēti uztura bagātinātāju un alkoholisko dzērienu reklāmās, kā arī vairākkārt konstatēti morāles un ētikas normu pārkāpumi.

78 gadījumos PTAC izteica ierosinājumus noteiktā termiņā labprātīgi novērst pārkāpumus vai rakstveidā apņemties novērst tos labprātīgi. Šādā veidā ir novērsti 61 pārkāpums jeb 78% no visiem pārkāpumiem reklāmas, komercprakses un e-komercijas jomā.

Pārskata periodā pieņemti 43 lēmumi - lielākoties saistībā ar negodīgu (maldinošu) komercpraksi. 24 gadījumos piemērots administratīvais naudas sods, 16 gadījumos pieņemts lēmums par negodīgas komercprakses izbeigšanu/reklāmas aizliegšanu, 2 gadījumos uzdots par pienākumu atsaukt negodīgu komercpraksi/reklāmu. Pieņemts 1 lēmums par pagaidu noregulējumu. 76 gadījumos lieta izbeigta, izsakot pārkāpējiem mutvārdu aizrādījumus vai aicinot turpmāk savā darbībā ievērot normatīvo aktu prasības, vai arī tādēļ, ka normatīvo aktu pārkāpumi netika konstatēti.

Piemēram, sakarā ar nenotikušo Džo Kokera koncertu, PTAC konstatēja, ka SIA „JSA Europe” nav ievērojis pienācīgu profesionālo rūpību koncerta organizēšanā, kā arī neatmaksāja lielai daļai patērētāju naudu par nenotikušo koncertu. 2011.gada 14.martā PTAC pieņēma lēmumu Nr.E03-KREUD-4, piemērojot maksimālo naudas sodu Ls 10000,00 apmērā, kā arī uzlika tiesisko pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi.

Atbilstoši PTAC gada plānā noteiktajām prioritātēm 2011.gadā tika īstenoti šādi uzraudzības projekti:

1) interneta mājas lapu pārbaudes, kurās tiek piedāvāti vai pārdoti finanšu pakalpojumi;

Eiropas Komisijas organizēto „Sweep” dienu ietvaros, kurās visas Eiropas Savienības dalībvalstis vienā laikā veic noteiktas jomas uzraudzības pasākumus, sākot ar 2011.gada 28.septembri PTAC uzsāka Interneta mājas lapu pārbaudes, kurās tiek piedāvāti vai pārdoti finanšu (patērētāju kreditēšanas) pakalpojumi.

Projekta mērķis bija izvērtēt Interneta mājas lapu, kurās tiek piedāvāti patērētāju kreditēšanas pakalpojumi, īstenotās komercprakses, ietvertās informācijas, kā arī patērētājiem piedāvātās pirmslīguma informācijas un līgumu noteikumu atbilstību normatīvo aktu prasībām. Paredzēts novērst normatīvo aktu pārkāpumus un veikt nepieciešamos preventīvos pasākumus patērētāju tiesisko interešu aizsardzībai konkrētajā uzraudzības darbības jomā.

PTAC piedalījās arī „Sweep Plus” aktivitātēs, kuru ietvaros pārbaudīja 9 dažādu patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju mājaslapas, kurās tiek piedāvāts pieteikties un noslēgt kreditēšanas līgumus, izmantojot Internetu vai sūtot mobilā telefona īsziņu. Par pārbaudes objektiem tika izvēlētas to kapitālsabiedrību mājas lapas, kuras bija iesniegušas pieteikumu licences saņemšanai: SIA "EASTCON FINANCE" - <http://www.e-finance.lv>, SIA “MD Investīcijas” – www.crediton.lv, SIA OpenCredit – www.opencredit.lv, SIA FerratumLatvia - www.topkredit.lv, SIA "Ātrais Kredīts" - www.atraiskredits.lv , AS „4finance" - www.smscredit.lv, SIA "SOHO GROUP" - www.sohocredit.lv, AS „4finance" - www.vivus.lv, SIA "VIA SMS" - www.viasms.lv.

„Sweep Plus” ietvaros PTAC veica paplašinātu izmeklēšanu, pievēršot vērību ne tikai iespējamajiem pārkāpumiem negodīgas komercprakses jomā, bet arī prasībām, kas izriet no citiem normatīvajiem aktiem, kas regulē patērētāju kreditēšanu, kā arī informācijas sabiedrības pakalpojumu sniegšanu. Pārbaūžu gaitā tika konstatēts, ka neviena kapitālsabiedrība nepiedāvāja pirms līguma noslēgšanas iepazīties ar obligāto pirmslīguma patēriņa kredīta standartinformāciju. Izvērtējot 9 kredītu devēju patērētājiem piedāvāto līguma noteikumus, tika konstatēts, ka tajos visbiežāk netika iekļauta 2010.gada 28.decembra Ministru kabineta noteikumos Nr.1219 „Noteikumi par patērētāja kreditēšanu” obligāti sniedzamā informācija, kā arī atsevišķi līgumi ietvēra neskaidrus un netaisnīgus līguma noteikumus (nesamērīgs līgumsoda apmērs, nesamērīgas tiesības atkāpties no noslēgtā līguma u.c.).

PTAC darbības rezultātā visas kapitālsabiedrības konstatētos pārkāpumus labprātīgi novērsa.

2) interneta mājas lapās norādīto preču cenu pārbaudes;

PTAC uzsāka 32 administratīvās lietas, veicot nepieciešamās pārbaudes, lai izvērtētu interneta mājaslapās īstenotās komercprakses atbilstību normatīvajiem aktiem. Lietu ietvaros PTAC pārbaudīja komercprakses, kas īstenoja, norādot preču cenas, atbilstību tai izvirzāmajām prasībām, kā arī izvērtēja interneta mājaslapās sniegtās informācijas atbilstību informācijas sabiedrības pakalpojumiem noteiktajām prasībām un distances tirdzniecības noteikumiem. No pārskata periodā uzsāktajām lietām visos gadījumos interneta vietnēs konstatēti vairāki būtiski patērētāju tiesību pārkāpumi (vienlaikus vairāki pārkāpumi katrā interneta mājaslapā), piemēram:

- patērētājiem sniegta nepatiesa informācija par preču pieejamību;
- sniegta maldinoša informācija par piedāvātajām cenām;
- norādīta neskaidra informācija par preču piegādes nosacījumiem (izmaksām) un nepatiesa informācija par patērētāja tiesībām saņemt preču piegādes izmaksas atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā;
- sniegta nepilnīga/neskaidra informācija attiecībā uz speciālajiem piedāvājumiem;
- nav sniegta informācija par atteikuma tiesībām un/vai noteikti ierobežojumi atteikuma tiesību realizācijai;
- nav pieejami preču apraksti (tostarp valsts valodā);
- pēc pasūtījuma veikšanas netiek nosūtīts pasūtījuma apstiprinājums;
- nav nodrošināta iespēja saglabāt līguma noteikumus;
- netiek veikta savlaicīga preču piegāde un naudas atmaksa;

- netiek nodrošināta preču piegādes.

Pēc 30 PTAC izteiktajiem ierosinājumiem veikt labprātīgus pasākumus konstatēto pārkāpumu novēršanai, tie pilnībā novērsti 10 gadījumos; 2 gadījumos PTAC konstatēja, ka attiecīgā Interneta mājas lapa ir slēgta; 18 gadījumos neatbilstības novērstas daļēji, tādēļ lietu izpēte tiek turpināta.

PTAC 2011.gada 18.augustā pieņēma lēmumu Nr.E03-KREUD-14, ar kuru atzina SIA "Limaros" mājas lapā www.e-baby.lv īstenoto un ar distances līgumu izpildi saistīto komercpraksi par maldinošu un profesionālajai rūpībai neatbilstošu, jo 1) SIA "Limaros" patērētājiem sniedza nepatiesu informāciju par piedāvātajām precēm un to piegādes termiņiem un piedāvāja preces, kuru piegādi nevarēja pienācīgi nodrošināt vai uz kuru pieejamību apsolītajos piegādes termiņos nevarēja pamatoti paļauties; 2) SIA "Limaros" nenodrošināja patērētāju likumīgās tiesības distances līgumu laušanas gadījumā saņemt atpakaļ pirkuma maksu ne vēlāk kā 30 dienu laikā no pasūtījuma veikšanas. Ar lēmumu PTAC uzlika pārkāpējam tiesisku pienākumu izbeigt esošo un aizliegt paredzamo negodīgo komercpraksi, kā arī piemēroja pārkāpējam administratīvo naudas sodu Ls 3000,00 apmērā.

3) komercprakses uzraudzību elektronisko sakaru pakalpojumu jomā;³

4) komercprakses uzraudzība, kurās tiek izmantoti "vides paziņojumi";

PTAC uzsāka projektu par komercpraksi, kurās tiek izmantoti „vides paziņojumi”. Projekta mērķis ir apzināt un izvērtēt komercprakses, kas īstenota, sniedzot patērētājiem paziņojumus par vidi saistībā ar tirgū piedāvātajām precēm un pakalpojumiem, atbilstību patērētāju tiesību aizsardzību regulējošo normatīvo aktu prasībām. Tā sasniegšanai bija nepieciešams apzināt komercprakses, kas saistīta ar paziņojumiem par vidi, raksturu, būtību un izpausmes veidus kontekstā ar iespējamo kaitējumu patērētāju kolektīvajām interesēm, identificēt jomas, kuras varētu būtiski skart iespējamā negodīgā komercprakse, kā arī noskaidrot tendences un iespējamās pārkāpumus konkrētās komercprakses īstenošanas jomā.

Līdz ar to, sākot ar 2011.gada 1.jūliju, tika veikta izpēte par jomām/preču kategorijām, kur tiek izmantoti vides paziņojumi, lai uz šīs informācijas pamata būtu iespējams plānot turpmākus uzraudzības pasākumus. Piemēram, preču/pakalpojumu kategorijas, kurām varētu būt raksturīga paziņojumu par vidi izmantošana un tādējādi projekta ietvaros pievēršama īpaša vērība, ir sadzīves tehnika/elektropreces; sadzīves ķīmija; automašīnas; kosmētika; pārtikas produkti; u.c. (piemēram, spuldzes, baterijas, būvmateriāli, pakalpojumi ut.t.).

Veicot izpētes darbības, PTAC konstatēja, ka reklāmās un citos informācijas avotos, piemēram, Interneta mājaslapās sniegtajos preču aprakstos, arvien vairāk tiek izmantoti paziņojumi par vidi, kā, piemēram, preces raksturotas kā videi draudzīgas, ekoloģiski tīras, pilnībā dabīgas un nekaitīgas videi, energoefektīvas, videi draudzīgs iepakojums utml. Tāpat reklāmās u.c. materiālos atsevišķos gadījumos izmantots noformējums, kas norāda uz piedāvātās preces vai pakalpojuma saistību ar vidi, kā arī izmantoti videi raksturīgie apzīmējumi, kā „eko”, „eco”, „bio” utml.

Projekta ietvaros, reaģējot uz saņemto informāciju, PTAC ir uzsācis 3 administratīvās

³Plašāk, skat., informāciju Publiskā pārskata sadaļā 3.3.1.

lietas pret vairākiem izplatītājiem, izvērtējot interneta mājaslapās piedāvātās preces – siltumizolācijas materiāla „Ekovate” – tirdzniecības atbilstību normatīvo aktu prasībām patērētāju tiesību aizsardzības jomā. 2012.gadā plānots arī turpināt uzsāktās izpētes darbības.

5) komercprakse, piedāvājot darbā iekārtošanas pakalpojumus

ICPEN sadarbības tīkla organizēto „Sweep” darbību ietvaros, 2011.gada septembrī tika uzsākts komercprakses uzraudzības projekts par darbā iekārtošanas pakalpojumu piedāvāšanu.

Projekta mērķis bija izvērtēt īstenoto komercpraksi, piedāvājot darbā iekārtošanas pakalpojumus Internetā, īpašu uzmanību pievēršot, vai piedāvājumus nesniedz tādi pakalpojumu sniedzēji, kas nav saņēmuši licenci šādu pakalpojumu sniegšanai Nodarbinātības valsts aģentūrā, tādējādi radot maldinošu iespaidu patērētājam, ka ir tiesīgi sniegt šādus pakalpojumus, kā arī veikt pasākumus pārkāpumu novēršanai.

PTAC konstatēja 8 negodīgas komercprakses aizlieguma pārkāpumu gadījumus un veica nepieciešamos uzraudzības pasākumus - 7 gadījumos ierosināja administratīvo pārkāpumu lietas (5 gadījumos piemēroti administratīvie naudas sodi), kā arī uzlika tiesisku pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi. 2 gadījumos pieņemts lēmums par lietvedības izbeigšanu, izsakot pārkāpējiem mutvārdu aizrādījumus. Savukārt, 1 gadījumā lieta nosūtīta Lietuvas kompetentajai iestādei, pieprasot darbību veikšanu.

2.3.3. Preču un pakalpojumu uzraudzība

2011.gadā tika veiktas 1726 pārbaudes tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas vietās, no tām - 734 apsekojumi. Tirgus uzraudzības ietvaros tika pārbaudīti 1297 dažādu preču modeļi. No pārbaudītajiem modeļiem 524 modeļiem jeb **40% konstatētas neatbilstības** normatīvo aktu prasībām.

Atbilstoši PTAC gada plānā noteiktajām prioritātēm 2011.gadā tika realizēti 9 projekti ar vairākiem apakšprojektiem šādās preču un pakalpojumu jomās:

- 1) rotaļlietas (bērnu grāmatas un galda spēles; peldētmācīšanās palīgīdzekļi);
- 2) bērnu preces (savelces un kordas);
- 3) individuālie aizsardzības līdzekļi (turpmāk – IAL) (sporta inventārs; IAL pret kritieniem no augstuma un II un III kategorijas aizsargapģērbi);
- 4) cenu norādīšanas kārtība;
- 5) bērnu spēļu laukumi;
- 6) būvmateriālu tirgus uzraudzības projekts („Logu un gājēju zonas ārdurvju bloku (durvju) uzraudzības apakšprojekts”, „Keramisko flīžu uzraudzības apakšprojekts” „Sauso maisījumu uzraudzības apakšprojekts”);
- 7) mašīnas,
- 8) transportējamās spiedieniekārtas;
- 9) elektropreces.

Rotālietu uzraudzība

Apakšprojekta *Bērnu grāmatas un galda spēles* mērķis bija informēt bērnu grāmatu ražotājus, izdevējus, importētājus un izplatītājus par rotaļlietu drošuma būtiskajām prasībām un uzņēmēju pienākumiem un atbildību un veikt tirgus uzraudzību.

Uzsākot apakšprojektu, PTAC organizēja semināru, lai informētu grāmatu izdevējus, importētājiem un izplatītājiem par prasībām bērnu grāmatām, kas klasificējas kā rotaļlietas.

Apakšprojekta ietvaros tika veiktas 13 pārbaudes un pārbaudīti 63 bērnu grāmatu un 7 galda spēļu modeļi. Veicot pārbaudes, 9 tirdzniecības vietās tika konstatētas dažāda veida neatbilstības 54 bērnu grāmatu modeļiem. No tiem 47 bērnu grāmatīņu modeļi nebija nodrošināti ar CE atbilstības marķējumu; 2 – nepamatoti tika norādīts vecuma ierobežojums; 2 – nebija norādījumu par konkrēto apdraudējumu, kura dēļ noteikti ierobežojumi; 7 – nebija norādīta ražotāja vai importētāja adrese; 3 – brīdinājumu nebija valsts valodā.

11 no pārbaudītajām grāmatām-rotāļlietām, kas paredzētas bērniem vecumā līdz 36 mēnešiem, radīja aizdomas par neatbilstību drošuma būtiskajām prasībām – tās satur, iespējams, viegli atdalāmas sīkas detaļas (pielīmētas acis pie grāmatīņas kartona pēdējās lapas). Līdz ar to atbildīgās personas par šo 11 grāmatu-rotāļlietu ievietošanu tirgū tika informētas par pienākumu veikt korektīvās darbības, lai nodrošinātu to atbilstību noteiktajām prasībām vai izņemšanu no tirgus.



Attēls Nr.2 Pārbaudīto grāmatu-rotāļlietu piemēri, kas radīja pamatotas aizdomas par neatbilstību drošuma būtiskajām prasībām (Satur, iespējams, viegli atdalāmas detaļas (acis), kas ir tik mazas, ka pilnībā ietilptu sīko detaļu cilindrā)

Visi uzņēmumi, kuri tika informēti par pienākumu veikt korektīvās darbības, atsaucās un veica konkrētus pasākumus, lai nodrošinātu grāmatu-rotāļlietu atbilstību noteiktajām prasībām vai arī nodrošināja to izņemšanu no tirgus.

Bērnu preču uzraudzība

Bērnu preču uzraudzības projekta ietvaros tika īstenots apakšprojekts bērnu apģērbu pārbaudēm, jo kordas (aukļas) un savelves (aukliņas), ja tās ir pārāk garas vai atrodas nedrošās vietās, pakļauj bērnus nopietnam riskam, dažkārt pat ar letālu rezultātu. Tam pamatojums ir no 2008.gada augusta līdz 2010.gada februārim Produktu drošuma veicināšanas foruma Eiropā (*The Product Safety Enforcement Forum of Europe (PROSAFE)*) realizētais bērnu apģērba tirgus uzraudzības projekts, kura ietvaros tika veiktas 4642 pārbaudes. No pārbaudītajiem 16300 apģērba modeļiem 2188 modeļi neatbilda drošuma prasībām. Projekta ietvaros Eiropas Savienības ātrās ziņošanas sistēmā „RAPEX” tika ievietoti vairāk kā 400 ziņojumi par neatbilstošu un bīstamu bērnu apģērbu.

Apakšprojekta mērķis bija novērtēt Latvijas tirgū piedāvātā bērnu (līdz 7 gadu



vecumam) apģērba atbilstību normatīvo aktu un drošuma prasībām, kā arī pārbaudāmajā objektā pārdošanā esošo citu tekstilizstrādājumu marķējuma (nosaukums, apraksts un dati par tekstilizstrādājuma tekstilšķiedru sastāvu, un marķējums, kurā norādīta informācija par tekstilizstrādājuma kopšanas un tīrīšanas nosacījumiem) atbilstības Ministru kabineta 2009.gada 21.jūlija noteikumos Nr.794 „*Noteikumi par tekstilšķiedru sastāva norādīšanu tekstilizstrādājumu marķējumā un kārtību, kādā veic dažādšķiedru maisījuma sastāva kvantitatīvās pārbaudes*” noteiktajām prasībām novērtēšana.







Apakšprojekts tika realizēts 3 posmos: I posms – informācijas ievietošana PTAC mājas lapā par apakšprojekta īstenošanu un bērnu apģērbam izvirzītajām prasībām, II posms – informatīvo pārbaūžu veikšana, informējot par STANDARTA prasībām un identificējot STANDARTA prasību ievērošanu, un III posms – atkārtotu pārbaūžu veikšana, rezultātu apkopošana un analīze (neatbilstošu preču riska novērtēšana ar mērķi veidot sadalījumu pēc to ietekmes uz patērētāja drošumu).





Uzsākot apakšprojektu, tika veikti 87 apsekojumi, lai konstatētu piedāvājumu. II posmā 84 uzņēmumos tika veiktas informatīvās pārbaudes. 58 uzņēmumos tika konstatēts, ka piedāvātie bērnu apģērbi neatbilst STANDARTA prasībām. Vislielāko risku (nopietnu) rada kordas un savelces kapuces un kakla zonā. Līdz ar to, realizējot apakšprojekta III posmu, PTAC veica tirgus uzraudzības pasākumus tikai attiecībā uz bērnu apģērbu, kuram ir kordas vai savelces kapuces un kakla zonā.

Tabula Nr.3

Konstatētās bērnu apģērbu neatbilstības

Nr.p .k.	Preces fotoattēls	Preces nosaukums	Preces izcelsme	Konstatētā neatbilstība, bīstamība	Veiktie pasākumi
1.		Komplekts - bikses ar jaku gaiši rozā krāsā Zīmols: Amadeo® Modelis: K2-01A	<u>Ražotājs:</u> Amadeo, 05-120 Legionowo, ul. Kościuszki 141, Polija <u>Izplatītājs:</u> Firma Handlowo-Uslugowa “Inter Expo”, 95-030 Rzgow, ul. Rzemiešlnicza 35 Paw.161, Polija <u>Izplatītājs Latvijā:</u> Biznesa konsultāciju grupa “Artes Liberales”, SIA, Matīsa iela 24, Rīga	Nožņaugšanās un nosmakšanas risks Bērnu apģērbs satur savilkšanas auklas kapuces un kakla zonā	Pārdošanas aizliegums līdz tiek veiktas korektīvās darbības
2.		Vējjaka dzeltenā krāsā ar oranžu oderi Zīmols: Amadeo® Modelis: B2-01	<u>Ražotājs:</u> Amadeo, 05-120 Legionowo, ul. Kościuszki 141, Polija <u>Izplatītājs:</u> Firma Handlowo-Uslugowa “Inter Expo”, 95-030 Rzgow, ul. Rzemiešlnicza 35 Paw.161, Polija <u>Izplatītājs Latvijā:</u> Biznesa konsultāciju grupa “Artes Liberales”, SIA, Matīsa iela 24, Rīga	Nožņaugšanās un nosmakšanas risks Bērnu apģērbs satur savilkšanas auklas kapuces un kakla zonā	Pārdošanas aizliegums līdz tiek veiktas korektīvās darbības

3.		<p>Kombinezons gaiši zilā krāsā</p> <p>Zīmols: Amadeo®</p> <p>Modelis: JI-01</p>	<p><u>Ražotājs:</u> Amadeo, 05-120 Legionowo, ul. Kościuszki 141, Polija</p> <p><u>Izplatītājs:</u> Firma Handlowo-Uslugowa "Inter Expo", 95-030 Rzgow, ul. Rzemieślnicza 35 Paw.161, Polija</p> <p><u>Izplatītājs Latvijā:</u> Biznesa konsultāciju grupa "Artes Liberales", SIA, Matīsa iela 24, Rīga</p>	<p>Nožņaugšanās un nosmakšanas risks</p> <p>Bērnu apģērbs satur savilkšanas auklas kapuces un kakla zonā</p>	<p>Pārdošanas aizliegums līdz tiek veiktas korektīvās darbības</p>
4.		<p>Vējjaka dzeltenā un zaļā krāsā</p> <p>Zīmols: BabyRose®</p> <p>Veikala kods: 4280183</p>	<p><u>Ražotājs:</u> www.babyrose.biz, Turcija</p> <p><u>Izplatītājs:</u> DVIIG, SIA, Madonas iela 19-37, Rīga/ Biznesa konsultāciju grupa "Artes Liberales", SIA, Matīsa iela 24, Rīga</p>	<p>Nožņaugšanās un nosmakšanas risks</p> <p>Bērnu apģērbs satur savilkšanas auklas kapuces un kakla zonā</p>	<p>Pārdošanas aizliegums līdz tiek veiktas korektīvās darbības</p>
5.		<p>Vējjaka brūnā krāsā ar oranžu odere</p> <p>Zīmols: BOKOLLO®</p>	<p><u>Ražotājs:</u> BOKOLLO, ul. Storczykowa 5, 87-10 Torun, Polija</p> <p><u>Izplatītājs:</u> DVIIG, SIA, Madonas iela 19-37, Rīga/ Biznesa konsultāciju grupa "Artes Liberales", SIA, Matīsa iela 24, Rīga</p>	<p>Nožņaugšanās un nosmakšanas risks</p> <p>Bērnu apģērbs satur savilkšanas auklas kapuces un kakla zonā</p>	<p>Pārdošanas aizliegums līdz tiek veiktas korektīvās darbības</p>
6.		<p>Jaka gaiši pelēkā krāsā ar 2 kabatām, priekšpusē ziedu uzdruka, siltā odere</p> <p>Zīmols: EVIL</p> <p>Modelis: ART: PL-24</p>	<p><u>Ražots:</u> Ķīnā</p> <p><u>Izplatītājs:</u> PHAN NGUYET, Opaczewska 42m 95, 02-201 Warszawa, Polija</p> <p><u>Izplatītājs Latvijā:</u> TRĪDUEKS, SIA, „Birzes”, Bērzkalni, Īslīces pagasts, Bauskas novads</p>	<p>Nožņaugšanās un nosmakšanas risks</p> <p>Bērnu apģērbs satur savilkšanas auklas kapuces un kakla zonā</p>	<p>Pārdošanas aizliegums līdz tiek veiktas korektīvās darbības</p>
7.		<p>Vējjaka melnā krāsā ar kabatām un rāvējslēdzējiem</p> <p>Zīmols: FHP FASHION CLASSIC</p> <p>Modelis: KS-312C</p>	<p><u>Ražotājs:</u> FHP FASHION CLASSIC, Polija</p> <p><u>Izplatītājs:</u> TT&MU. sp.zo.o., ul. Wlodarzewska 59D/34, 02-384 Warszawa, Polija</p> <p><u>Izplatītājs Latvijā:</u> TRĪDUEKS, SIA, „Birzes”, Bērzkalni, Īslīces pagasts, Bauskas novads</p>	<p>Nožņaugšanās un nosmakšanas risks</p> <p>Bērnu apģērbs satur savilkšanas auklas kapuces un kakla zonā</p>	<p>Pārdošanas aizliegums līdz tiek veiktas korektīvās darbības</p>
8.		<p>Vējjaka, zila, ar melnām rūtīm un kabatām ar rāvējslēdzējiem un spiedpogām</p> <p>Zīmols: TQ COLLECTION</p> <p>Modelis: TQ-603TE</p>	<p><u>Ražots:</u> Ķīnā</p> <p><u>Izplatītājs:</u> SCS SP.ZO.O. ROENTGENA 46/15, 02781 Warszawa, Poland</p> <p><u>Izplatītājs Latvijā:</u> TRĪDUEKS, SIA, „Birzes”, Bērzkalni, Īslīces pagasts, Bauskas novads</p>	<p>Nožņaugšanās un nosmakšanas risks</p> <p>Bērnu apģērbs satur savilkšanas auklas kapuces un kakla zonā</p>	<p>Pārdošanas aizliegums līdz tiek veiktas korektīvās darbības</p>

9.		Kombinezons gaiši zaļā krāsā, priekšpusē aplikācija ar Ziemassvētku lācīti Zīmols: KEVIL® KID'S	<u>Ražots:</u> Ķīnā <u>Izplatītājs:</u> "THU LAN" Sp. zo.oPolnocna 16A, 04-763 Warszawa, Polija <u>Izplatītājs Latvijā:</u> TRĪDUEKS, SIA, „Birzes”, Bērzkalni, Īslīces pagasts, Bauskas novads	Nožņaugšanās un nosmakšanas risks Bērnu apģērbs satur savilkšanas auklas kapuces un kakla zonā	Pārdošanas aizliegums līdz tiek veiktas korektīvās darbības
10.		Vējjaka sarkanā un zilā krāsā ar sarkanu odiri Zīmols: YongJia	<u>Ražots:</u> Ķīnā <u>Izplatītājs:</u> TOP MODERN-SB sp.zo.o., ul. Ligustrowa 2, 03-995 Warszawa, Polija <u>Izplatītājs Latvijā:</u> TRĪDUEKS, SIA, „Birzes”, Bērzkalni, Īslīces pagasts, Bauskas novads	Nožņaugšanās un nosmakšanas risks Bērnu apģērbs satur savilkšanas auklas kapuces un kakla zonā	Pārdošanas aizliegums līdz tiek veiktas korektīvās darbības
11.		Vējjaka ar silto odiri sarkanā krāsā Zīmols: Hallo Kitty Modelis: EAN 5908213312109	<u>Ražots:</u> Ķīnā <u>Ražotājs:</u> SanrioLicense. AprovedbySanrio. Licensedproductof E plus M Sp.zo.o., ul.Kolejowa 19, 05-500 Stara Iwiczna, Polija <u>Izplatītājs:</u> KRASTS A, SIA, Ostas iela 9-1, Zvejniekiems, Saulkrastu novads	Nožņaugšanās un nosmakšanas risks Bērnu apģērbs satur savilkšanas auklas kapuces un kakla zonā	Pārdošanas aizliegums līdz tiek veiktas korektīvās darbības
12.		Ziemas jaka ar silto odiri rozā krāsā ar izšuvumiem un uzrakstu Glitter Zīmols: Zebra®	<u>Ražotājs:</u> ZEBRA Ewa Wachowicz, 95-080 Tuszyn, ul. Lakowa 21, Polija <u>Izplatītājs:</u> R.Y.B.POLAND Sp.zo.o. ul. Nadrzeczna 16 Hala 3, E-19, 05-552 Wólka Kosowska, Polija <u>Izplatītājs:</u> KRASTS A, SIA, Ostas iela 9-1, Zvejniekiems, Saulkrastu novads	Nožņaugšanās un nosmakšanas risks Bērnu apģērbs satur savilkšanas auklas kapuces un kakla zonā	Pārdošanas aizliegums līdz tiek veiktas korektīvās darbības

Apakšprojekta III posmā tika veiktas 70 pārbaudes: 10 informatīvās un 60 atkārtotas pārbaudes. 11 uzņēmumos (18%), kur tika veikta atkārtota pārbaude, konstatēts, ka piedāvātais bērnu apģērbs (42 modeļi) neatbilst *STANDARTA* prasībām, un neatbilstošā apģērba realizācija tika apturēta (39 modeļi, pavisam 135 gab.).

PTAC aicināja uzņēmumus veikt korektīvās darbības brīvprātīgi. 9 uzņēmumi veica korektīvās darbības, bet 1 uzņēmums neatbilstošo precī atdeva atpakaļ piegādātājam.

Izvērtējot apakšprojekta rezultātus, PTAC secināja, ka sākotnēji lielākajā daļā uzņēmumu (69%) piedāvājumā bija *STANDARTA* prasībām neatbilstoši bērnu apģērbi, savukārt, atkārtotajās pārbaudēs vairs tikai 18% uzņēmumu konstatēts, ka tiek piedāvāts normatīvo aktu prasībām neatbilstošs bērnu apģērbs.

Individuālo aizsardzības līdzekļu uzraudzība

Ņemot vērā aktuālo informāciju attiecībā uz patērētāju drošību, pielietojot dažāda veida IAL, un sevišķi informāciju par ziemā notikušajiem nelaimes gadījumiem saistībā ar sniega tīrīšanas darbiem no jumtiem, PTAC īpašu uzmanību pievērša IAL, kas paredzēti aizsardzībai pret kritieniem no augstuma. Risks nokrist no augstuma var rasties ļoti dažādos apstākļos - ne tikai tīrot jumtus, bet arī zāgējot kokus, uzstādot antenas, izmantojot trošu pacēlājus cilvēku nogādāšanai augstās un grūti sasniedzamās vietās.

Tā kā daudzi IAL tiek izmantoti, sportojot un veicot dažāda veida aktivitātes, tad PTAC šī projekta ietvaros pārbaudīja arī aizsargķiveres, aizsargus ceļiem, elkoņiem un locītavām, kā arī kāju sargus.

Trešā projektā ietvertā IAL preču grupa bija II un III kategorijas aizsargapģērbi:

- aizsardzībai pret karstumu un liesmu;
- aizsargapģērbi lietošanai metināšanā un ar to saistītos procesos;
- aizsargapģērbi pret elektriskiem apdraudējumiem un bīstamu spriegumu.

Projekta laikā tika veiktas 26 pārbaudes un pārbaudīti 60 IAL modeļi: 9 aizsargķiveres; 32 veidu aizsargi; 12 dažāda veida ierīces pret kritieniem no augstuma; 5 veidu aizsargtērpi; 2 veidu respiratori. Apkopojot projekta rezultātus, tika konstatētas šādas neatbilstības:

- 11 aizsargu modeļi pārbaudes brīdī nebija marķēti ar CE marķējumu - nebija veikta atbilstības novērtēšanas procedūra;
- 6 aizsargu modeļi nebija nodrošināti ar instrukcijām valsts valodā par to lietošanu, glabāšanu, apkopi utt.;
- 2 aizsargu modeļiem lietošanas/kopšanas instrukcija bija nepilnīga; 2 aizsargu modeļiem nebija sniegta informācija par ražotāju.

Projekta laikā no 60 pārbaudītajiem IAL modeļiem, tika apturēta 11 veidu aizsargu (50 gab.) tālāka tirdzniecība.

Šajā jomā joprojām tirgū pieejami daudz neatbilstoši IAL. No veiktajām pārbaudēm 16% uzņēmumu tika konstatēti dažādi pārkāpumi, savukārt no pārbaudītajiem IAL modeļiem 18% neatbilda normatīvo aktu prasībām.

Cenu uzraudzība

Cenu norādīšanas kārtības un svara, mēra un pirkuma samaksas pareizas noteikšanas ievērošanas 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, noteikta mērvienības cena),
- 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),
- veicot svara, mēra un samaksas par pirkumu pareizas noteikšanas pārbaudes (kontrolpirkumus).

Projekta ietvaros kopā veiktas 189 pārbaudes – 116 Rīgā un 73 Latvijas reģionos (Ventspilī – 4, Jaunjelgavā – 3, Daugavpilī – 4, Rēzeknē – 6, Jēkabpilī – 4, Bauskā – 4, Ogrē – 3, Liepājā – 7, Jūrmalā – 3, Talsos – 4, Tukumā – 4, Jelgavā – 7, Salacgrīvā – 3, Saulkrastos – 1, Zvejniekiemā – 1, Inčukalnā – 2, Valmierā – 3, Cēsīs – 2, Saldū – 4, Līgatnē – 1, Vangažos – 1, Kuldīgā – 2). 54 tirdzniecības vietās (29%) tika konstatētas neatbilstības un uzsākta lietvedība administratīvā pārkāpuma lietā. 2 tirdzniecības uzņēmumos tika veiktas atkārtotas pārbaudes, kuros pārkāpumi vairs netika konstatēti. No 18 pārbaudēm (no kopējā pārbaudžu skaita), kas veiktas, reaģējot uz patērētāju iesniegtajām sūdzībām (no tām 14 gadījumos pārbaudes laikā tika veikts arī kontrolpirkums), pārkāpumi tika konstatēti tikai 2 gadījumos.

Salīdzinot pārbaudžu rezultātus Rīgā, kur no 116 pārbaudēm pārkāpumi tika konstatēti 18 (16%) tirdzniecības vietās un Latvijas reģionos, kur no 73 veiktajām pārbaudēm pārkāpumi tika konstatēti 34 (47%) tirdzniecības vietās, secināms, ka Latvijas reģionos problēmas cenu norādīšanas jomā ir lielākas – to ir gandrīz pusē pārbaudīto uzņēmumu. Galvenokārt (94% no visiem pārkāpumiem) netiek norādīta noteiktas mērvienības cena, tādējādi nedodot patērētājiem iespēju novērtēt un salīdzināt cenas un tādējādi izdarīt uz informāciju un vienkāršiem salīdzinājumiem balstītu izvēli.

Pēc projekta īstenošanas secināts, ka, neskatoties uz to, ka PTAC mājas lapā ir pieejamas vadlīnijas preču un pakalpojumu cenu norādīšanā, paralēli būtu nepieciešams rīkot kampaņas ar nevalstiskajām organizācijām (Latvijas Tirdzniecības asociāciju, Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kameru, Patērētāju interešu aizstāvības klubu u.c.), lai informācija sasniegtu pēc iespējas plašāku mērķauditoriju.

Bērnu spēļu laukumu uzraudzība

Veselības ekonomikas centra dati liecina, ka 2010.gadā 105 bērni guvuši dažādas traumas, kuru cēlonis bijis bērnu spēļu laukumu aprīkojums (t.sk. 48 mājas lietošanai paredzēts): smadzeņu satricinājums – 16 gadījumos, lūzums – 68 gadījumos, vaļēja brūce – 3 gadījumos, sasitums – 13 gadījumos, pamežģītums – 3 gadījumos, cita veida traumas – 2 gadījumos. PTAC 2010. - 2011.gadā bērnu spēļu laukumu uzraudzību izvirzīja kā vienu no prioritārām jomām.

Ar bērnu spēļu laukumu uzstādīšanu un apkopi galvenokārt nodarbojas pašvaldības, pašvaldību uzņēmumi vai komersanti sadarbībā ar pašvaldībām, tādēļ PTAC prioritāte bija pašvaldību pārstāvju informēšana par prasībām bērnu spēļu laukumiem, to aprīkojumam un pārklājumam. Lai veicinātu izpratni par piemērojamām prasībām un novērtētu situāciju pašvaldības teritorijā esošajos bērnu spēļu laukumos, tika veiktas kopīgas bērnu spēļu laukumu pārbaudes 118 bērnu spēļu laukumos, novērtējot to atbilstību *STANDARTA 1176* un vispārīgām drošuma prasībām.

Bērnu spēļu laukumu uzraudzības projekts tika realizēts 9 pilsētās – Rīgā, Daugavpilī, Jēkabpilī, Jelgavā, Jūrmalā, Liepājā, Rēzeknē, Valmierā un Ventspilī.

*Tabula Nr.4***Projekta ietvaros apsektie bērnu spēļu laukumi**

Bērnu spēļu laukumi	Veikto pārbaūžu skaits
Rīga	3
Rēzekne	5
Jelgava	10
Ventspils	8
Daugavpils	49
Jēkabpilī	9
Liepājā	11
Valmierā	6
Jūrmalā	17
Kopā:	118

Projekta ietvaros bērnu spēļu laukumu valdītājiem/apsaimniekotājiem tika lūgts uzrādīt katra konkrētā bērnu spēļu laukuma dokumentāciju, proti, tehniskos projektus, lietošanas un apkopes noteikumus, tehniskās apkopes un remontu ziņojumus, riska analīzi un profilaktisko pasākumu grafikus u.c. Lielākajā daļā pašvaldību šādas dokumentācijas nebija, ko skaidroja ar to, ka, piemēram, laukumi ir saņemti dāvinājumā no Bērnu un ģimenes lietu ministrijas vai nonākuši valdījumā no cita valdītāja bez dokumentācijas. Apsekojumu akti vai cita veida dokumentācija par veiktajām pārbaudēm un apkopēm nav, jo bērnu spēļu laukumu valdītāji/apsaimniekotāji nebija informēti, ka šādai dokumentācijai ir jābūt.

Veicot pārbaudes spēļu laukumos visbiežāk tika konstatētas šādas neatbilstības (piemērus skatīties tabulā):

- bojātas/nodilušas virsmas vai elementi;
- salauzti, bojāti aprīkojuma elementi;
- izvirzīti elementi;
- iekārtas izvietotas, neievērojot drošības zonas;
- neatbilstošs pārklājums vai nepietiekošs pārklājuma līmenis;
- dažādi šķēršļi u.c.

*Tabula Nr.5***Bērnu spēļu laukumos konstatētās neatbilstības**

Konstatētās neatbilstības	Konstatēto neatbilstību fotoattēli
Izdilušas karabīnes	

<p>Salauzti, bojāti aprīkojuma elementi</p>		
<p>Izvirzījušās naglas, skrūves</p>		
<p>Izvirzījušās/asas metāla daļas</p>		
<p>Iekārtas izvietotas, neievērojot drošības zonas</p>		
		

<p>Neatbilstošs pārklājums, nepietiekams pārklājuma līmenis</p>		
<p>Dažādi šķēršļi</p>		
		
<p>Pirkstu iespīlēšanās risks</p>		
<p>Galvas un ķermeņa iespīlēšanās risks</p>		



Visbiežāk šīs neatbilstības izveidojušās sliktas apsaimniekošanas/apkopes dēļ. PTAC norādīja, kuras no neatbilstībām nepieciešams novērst nekavējoties, lai nepieļautu nopietnu savainošanās risku iespējamību, un kuras jānovērš, cik drīz vien iespējams, un kuras novēršamas laika gaitā (piemēram, veicot regulārās ikgadējās apkopes) vai jānovēro un pēc nepieciešamības jānovērš.

Projekta noslēgumā PTAC organizēja semināru, uz kuru tika aicināti visu projektā iesaistīto pilsētu pašvaldību pārstāvji, kā arī Latvijas novadu pašvaldību pārstāvji. Seminārā atkārtoti tika izklāstīti bērnu spēļu laukumu drošuma vispārīgie aspekti, sniegta informācija par projekta rezultātiem un projekta laikā apsekojumos novēroto, izdalot negatīvos un pozitīvos piemērus, kā arī ar fotogrāfiju palīdzību praktiski parādīts, kādas neatbilstības/trūkumi bērnu spēļu laukumos konstatētas, izceļot atsevišķas lietas, kurām vajadzētu pievērst uzmanību, kā arī doti ieteikumi turpmākām darbībām bērnu spēļu laukumu uzlabošanai.

Rotāļlietu lietošanai ūdenī un peldētmācīšanās palīglīdzekļu uzraudzība

Ir svarīgi, ka rotaļlietas izmantošanai ūdenī un peldēšanas palīglīdzekļi ir nodrošināti ar attiecīgiem brīdinājumiem, instrukcijām un citu nepieciešamo informāciju, lai pievērstu lietotāju un trešo personu uzmanību tam, kā konkrētais izstrādājums ir lietojams un novērstu to nepiemērotu izmantošanu, kas varētu izraisīt nelaimes gadījumus.

Lai pasargātu bērnus no nelaimes gadījumiem, ko var izraisīt neatbilstošas rotaļlietas lietošanai ūdenī un peldēšanas palīglīdzekļi (bez nepieciešamā marķējuma, brīdinājumiem, lietošanas instrukcijas vai tādi, kas satur bīstamas ķīmiskas vielas) PTAC īstenoja tirgus uzraudzības projektu rotaļlietu lietošanai ūdenī un peldēt mācīšanas palīglīdzekļu pārbaudēm, lai pārliecinātos, vai tie atbilst normatīvo aktu un tajos noteiktajām drošuma būtiskajām prasībām. Pārbaudīti tika 3 veidu peldēšanas palīglīdzekļi:

- Piepūšamās rotaļlietas lietošanai ūdenī;
- Peldēšanas palīglīdzekļi - valkājami peldēšanas palīglīdzekļi (uzroči, vestes) (IAL);
- Peldēšanas palīglīdzekļi - valkājami peldsēdekļi (VPD.)

Projekta ietvaros tika veiktas 25 pārbaudes, pārbaudot 94 dažādu veidu modeļus:

- a) 64 – rotaļlietas lietošanai ūdenī;
- b) 20 – valkājamās peldētmācīšanās palīglīdzekļus un
- c) 10 – valkājamās peldsēdekļus.

Projekta ietvaros tika izņemti 9 rotaļlietu lietošanai ūdenī paraugi ftalātu daudzuma noteikšanai. No tiem 4 paraugos ftalātu saturs pārsniedza normatīvajos aktos noteiktās

robežvērtības, tādējādi preces rada ķīmiskas saindēšanās risku – reproduktīvās sistēmas traucējumus. 3 preču, kuras radīja nopietnu risku, tirdzniecība tika apturēta un aizliegta, kā arī tās tika atsauktas no mazumtirdzniecības un patērētājiem. Preces tika iznīcinātas. Savukārt vienas neatbilstošas rotaļlietas, kura radīja vidēju riska līmeni, pārdošana, piegādāšana vai citāda izplatīšana tika aizliegta.

Būvmateriālu uzraudzība

Būvmateriālu tirgus uzraudzības projekta ietvaros kopā tika pārbaudīti 354 būvizstrādājumu modeļi, no kuriem 240 modeļiem (68% no pārbaudītajiem modeļiem) konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām. Uzsāktas 69 lietvedības administratīvā pārkāpuma lietā.

Logu un gājēju zonas ārdurvju bloku (durvju) uzraudzības apakšprojekts

2011.gadā PTAC veica projektu, pārbaudot logu un gājēju zonas ārdurvju bloku atbilstību noteiktajām prasībām, īpaši, siltumizolācijas prasībām, kuru raksturo siltumcaurlaidības koeficients. PTAC regulāri saņem sūdzības no patērētājiem par nekvalitatīviem logiem un durvīm. Nereti tiek minēts, ka uzstādītie logi laiž cauri aukstu gaisu. Apakšprojekta ietvaros veiktas 77 pārbaudes, kuru rezultātā pārbaudīti 79 uzņēmumi, kas piedāvā Latvijas tirgū logus un durvis. Pārbaudīti šādi uzņēmumi:

- 41 Latvijas logu un gājēju zonas ārdurvju bloku ražotājs,
- 3 importētāji, kas precī ievēd no Ķīnas,
- 35 izplatītāji, tajā skaitā 19 uzņēmumi, kas precī ievēd no Polijas, un 2 uzņēmumi,

kas precī ievēd no Lietuvas.

63% no pārbaudītajiem modeļiem ražoti Latvijā, 26% - Polijā, 6% - Lietuvā, 4% - Ķīnā, 1% - Dānijā.

Apakšprojekta ietvaros pārbaudītajos uzņēmumos, 87% gadījumu konstatētas dažādas neatbilstības normatīvo aktu prasībām, tajā skaitā:

- neatbilstošas atbilstības deklarācijas,
- nav norādīts siltuma caurlaidības koeficients,
- deklarētais siltuma caurlaidības koeficients nav pamatots ar atbilstību apliecinātiem dokumentiem,
- neesošas vai nepilnīgas instrukcijas.

Pārbaudītajiem 22 izplatītājiem, kas precī ievēd Latvijā no citām Eiropas Savienības valstīm, arī konstatētas iepriekš minētās neatbilstības normatīvo aktu prasībām - 73% gadījumu.

Pārbaudot 41 Latvijas logu un/vai gājēju zonas ārdurvju bloku ražotāju un izvērtējot iesniegto dokumentāciju, PTAC konstatēja, ka 90% no pārbaudītajiem Latvijas ražotājiem nav veikuši ražotās preces atbilstības novērtēšanu un līdz ar to nav izpildījuši normatīvajos aktos noteiktās prasības.

No pārbaudītajiem importētājiem 3 iesnieguši neatbilstošas atbilstības deklarācijas: nav atsauces uz trešās puses novērtējumu, nav noteikts siltumcaurlaidības koeficients, nav būvizstrādājuma apraksta, nav pielietojuma nosacījumu u.c. Neviens no importētājiem nevarēja iesniegt dokumentārus pierādījumus par ražotāja veikto ražošanas kontroli, kas ir viena no normatīvo aktu prasībām.

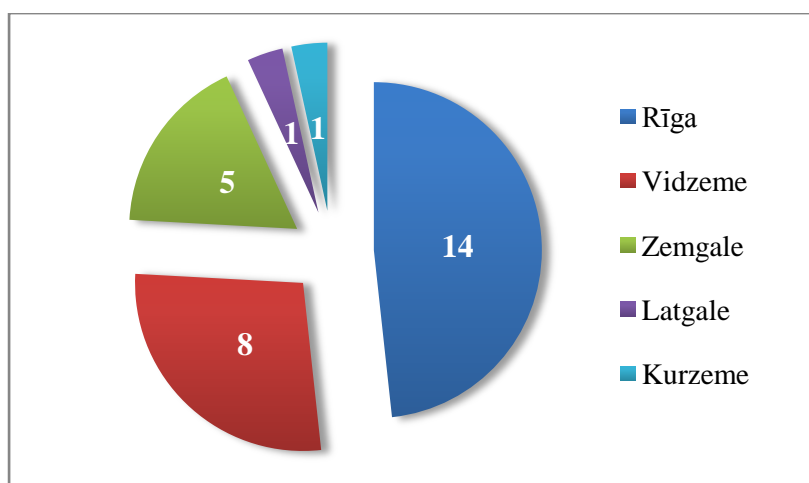
PTAC konstatēja, ka daļa no ražotājiem deklarē preces raksturlielumus, nepārliedzinoties, ka preces tādus spēj arī nodrošināt.

Ņemot vērā neatbilstību skaitu, PTAC pievērsa pastiprinātu uzmanību uzņēmēju informēšanas un izglītošanas pasākumiem, organizēja vairākas tikšanās ar nozares pārstāvjiem ar mērķi identificēt nozares problēmas un rast efektīvus risinājumus nozares sakārtošanai.

Keramisko flīžu uzraudzības apakšprojekts

Apakšprojekta ietvaros tika pārbaudīts keramikas flīžu tirgus Latvijā PTAC 2009.gadā jau veica pārbaudes flīžu tirgū, kā arī izskaidroja komersantiem normatīvo aktu prasības šajā jomā un uzdeva novērst konstatētās neatbilstības.

Apakšprojekta ietvaros pārbaudīti 29 uzņēmumi, tai skaitā 2 flīžu importētāji.



Attēls Nr.3 - Pārbaudīto uzņēmumu sadalījums pa reģioniem

Apakšprojekta ietvaros pārbaudīti 96 dažādi flīžu modeļi – 61 modelis ražots Eiropas Savienībā, 31 – ražots ārpus Eiropas Savienības robežām. 4 ražotājus un ražošanas valstis nebija iespējams identificēt. 58 flīžu modeļiem, t.i., 60% no pārbaudītajiem flīžu modeļiem, konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām.

Tabula Nr.6

Konstatētās flīžu modeļu neatbilstības 2011.gadā

Modeļu neatbilstības				
Nav atbilstības deklarācijas latviešu valodā	Nav atbilstības deklarācijas	Nav CE atbilstības marķējuma	Neatbilst CE atbilstības marķējuma izpildījums	Citas neatbilstības
24	21	14	5	13

Apakšprojekta ietvaros konstatēts, ka visi keramikas flīžu modeļi, kuri nav marķēti ar CE atbilstības marķējumu, ir ražoti ārpus Eiropas Savienības robežām vai to ražošanas vietu nevar identificēt. To īpatsvars starp visām flīzēm bija 40%. Attiecībā uz Eiropas Savienībā ražotajām keramikas flīzēm apakšprojekta ietvaros konstatēts, ka to neatbilstības galvenokārt ir - atbilstības deklarācijas neesamība vai atbilstības deklarācijas neesamība valsts valodā.

Salīdzinot ar 2009.gada rādītājiem, kopējais neatbilstību skaits ir samazinājies par 4% attiecībā uz CE atbilstības marķējumu un atbilstību apliecinājošo dokumentāciju, bet joprojām

neatbilstību īpatsvars pret pārbaudīto keramikas flīžu modeļu skaitu ir liels, - aptuveni 25%.

Sauso maisījumu (apmetumu java, mūrjava, flīžu līme) uzraudzības apakšprojekts

Katru gadu vasaras periodā strauji palielinās celtniecības darbu apjoms, līdz ar to proporcionāli palielinās arī būvizstrādājumu, tai skaitā sauso maisījumu, apgrozījums Latvijas tirgū. Būvizstrādājumu atbilstība normatīvo aktu prasībām tiek novirzīta otrajā plānā. Ir svarīgi uzsvērt, ka sauso maisījumu atbilstība normatīvo aktu prasībām ir vitāli svarīga, jo pretējā gadījumā nav iespējams nodrošināt būvju atbilstību būtiskajām prasībām, tādām kā mehāniskā stiprība un izturība; ugunsdrošība; higiēniskums, nekaitīgums cilvēka veselībai un videi; lietošanas drošība; aizsardzība pret trokšņiem; enerģijas ekonomija un siltuma izolācija.

Apakšprojekta ietvaros pārbaudīti 40 uzņēmumi, tajā skaitā 3 sauso maisījumu ražotāji. Apakšprojekta ietvaros veiktas kopīgās pārbaudes ar Veselības inspekciju.

Kopā pārbaudīti 115 dažādi sausie maisījumi. Visi pārbaudītie sausie maisījumi ir ražoti Eiropas Savienībā. Netika konstatēti sausie maisījumi, kuriem nav veikta atbilstības novērtēšana. 35% gadījumos konstatētas šādas neatbilstības normatīvo aktu prasībām (skatīt Tabulu Nr.7): pārbaudes brīdī atbilstības deklarācijas neesamība vai atbilstības deklarācijas neesamība valsts valodā; neatbilstoši marķējumi; nepilnīgas atbilstības deklarācijas; atbilstības sertifikāta neesība pārbaudes brīdī; nav CE atbilstības marķējuma.

Tabula Nr. 7

Konstatētās sauso maisījumu neatbilstības

Prece	Pārbaudīto modeļu skaits	Atklātās neatbilstības							
		Atbilst	Neatbilst	Atbilstības deklarācija nesatur nepieciešamo informāciju	Nav CE atbilstības marķējuma	Nav atbilstības deklarācijas	Nav atbilstības deklarācijas latviešu valodā	Nav normatīvajos aktos noteiktā marķējuma	Nav atbilstības sertifikāta
Sausie maisījumi	115	75 65%	40 35%	5	2	24	8	2	1
Apmetumu javas	22	14 64%	8 36%	1	-	6	1	-	-
Cements	19	14 74%	5 26%	-	-	4	1	-	-
Flīžu līmes	37	24 65%	13 35%	2	2	6	3	2	-
Apmetums uz ģipša bāzes	18	13 72%	5 28%	-	-	5	-	-	-
Mūrjavas	19	10 53%	9 47%	2	-	3	3	-	1

76% no visām neatbilstībām veido neatbilstības, kas saistītas ar atbilstības deklarāciju, bet citi pārkāpumi –24%.

Mašīnu uzraudzība

Viena no saimniecībā bieži izmantojamajām precēm vasaras periodā, ir zāles pļāvēji (pļaujmašīnas un trimmeri). Turklāt tuvojoties rudens sezonas sākumam aktīvi tiek izmantota arī tehnika, kas ir paredzēta lauksaimniecības darbiem (piem. pļaujmašīnas, labības kombaini un citas ražas novākšanas mašīnas, siena ārdītāji, vālotāji, zāles smalcinātāji, ķīpu preses, rituļu preses, rituļu ietinēji, augsnes apstrādes tehnika, sējmašīnas, stādmašīnas). Zāles pļāvēji un lauksaimniecības tehnika ir tehniski sarežģītas iekārtas un ir pašsaprotami, ka to konstrukcijai un lietošanas instrukcijai ir jābūt tādai, lai samazinātu cilvēkiem radīto apdraudējumu līdz minimumam.

Mašīnu uzraudzības projekta ietvaros tika veikti 46 apsekojumi, konstatējot, ka tikai 17 vietās tiek realizētas attiecīgās preces. Projekta ietvaros tika veiktas 22 pārbaudes 45 dažādiem modeļiem. Lielākā daļa, - proti, 35 modeļi, ir ražoti Eiropas Savienībā, pa 2 Baltkrievijā un Ķīnā, 4 modeļi Amerikas Savienotajās Valstīs, bet 2 modeļi ražoti Latvijā.

Neatbilstības konstatētas 2 (4%) gadījumos: nav CE atbilstības marķējuma, netika uzrādītas atbilstības deklarācijas un tehniskā dokumentācija. Neatbilstības tika novērstas.

Transportējamo spiedieniekārtu uzraudzība

Saistībā ar 2009. un 2010. gadā notikušiem 12 nelaimes gadījumiem – sprādzieniem, ko izraisījusi gāzes noplūde, – PTAC 2010. gadā veica sadzīves vajadzībām izmantojamo sašķidrinātās gāzes balonu tirgus uzraudzību, lai noskaidrotu, vai Latvijā aprītē esošie gāzes baloni atbilst normatīvi aktu prasībām. Ņemot vērā, ka šo pārbauzu rezultātā tika atklāta virkne pārkāpumu, kā arī to, ka ar 2011.gada 1.aprīli bija jāstājas spēkā grozījumiem 2009.gada 25.augusta Ministru kabineta noteikumos Nr.953 „Sašķidrinātās naftas gāzes balonu uzpildes staciju tehniskās uzraudzības kārtība”, 2011.gadā PTAC turpināja veikt tirgus uzraudzības darbības šajā jomā, lai samazinātu risku patērētājiem saņemt drošuma prasībām neatbilstošus gāzes balonus.

Transportējamo spiedieniekārtu uzraudzības projekta ietvaros tika veikti apsekojumi un pārbaudes 33 uzņēmumos, kas nodarbojas ar gāzes balonu apmaiņu (realizāciju). Kopā veikta 91 pārbaude gāzes uzpildes stacijās un gāzes balonu tirdzniecības vietās. Pārbaudes veiktas Rīgā, Rīgas rajonā, Daugavpilī, Liepājā, Ventspilī, Jūrmalā, Jelgavā, Siguldā, Bauskā, Cēsīs, Valmierā, Valkā, Talsos, Tukumā, Aizkrauklē, Līvānos, Limbažos, kā arī šo pilsētu tuvumā esošajos novados. Kontrolei izlases kārtībā tika pakļauti 1503 patērētājiem piedāvātie dažādas ietilpības baloni, lai pārlicinātos, vai baloniem ir veiktas periodiskās drošības pārbaudes, un vai tie ir nodrošināti ar lietošanas un uzstādīšanas instrukcijām. Pārbauzu rezultātā konstatēti pārkāpumi vienā gāzes balonu tirdzniecības vietā, kurā realizācijai tika piedāvāti 3 gāzes baloni, kuriem beidzies periodiskās tehniskās pārbaudes derīguma termiņš; šie baloni un vēl 7 (kopā 10gb.) nebija nodrošināti ar lietošanas instrukcijām. Minēto gāzes balonu tirdzniecība tika apturēta, pārkāpumi tika novērsti - 3 baloni izņemti no tirgus, pārējie baloni nodrošināti ar lietošanas instrukcijām un atļauti realizācijai.

Salīdzinot rezultātus ar 2010.gadā veikto pārbauzu rezultātiem, var secināt, ka situācija gāzes balonu apmaiņas un tirdzniecības vietās attiecībā uz balonu realizāciju


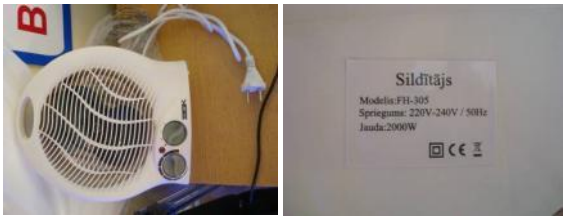

uzlabojusies, - pārsvarā visiem baloniem veiktas tehniskās pārbaudes, balonu komplektācija atbilst normatīvajām prasībām.

Elektropreču uzraudzība

Elektropreču uzraudzības projekta ietvaros tika izņemti 13 elektrisko sildītāju paraugi, lai noteiktu atbilstību elektropreču drošuma prasībām. Visiem ekspertīzes veikšanai izņemtajiem elektrisko sildītāju modeļiem konstatētas dažāda rakstura neatbilstības, no tiem 7 modeļi neatbilst drošuma prasībām (http://www.ptac.gov.lv/page/212&news_id=250). Konstatētas tādas neatbilstības kā - zonde nokļūst caur korpusa atverēm un sasniedz strāvu vadošo un ventilatora rotējošo daļu; korpusa kušana; testparauga barošanas vada ievadatveres ir ar asām malām. 85 % no testētajiem modeļiem ražoti Ķīnā.

Tabula Nr.8

Konstatētās neatbilstības

Modeļa nosaukums/ skaits	Neatbilstības	Risks
<p>Elektriskais sildītājs „BESK” FH-305 Svītru kods 4750959009475 Ražots Ķīnā</p>   <p><i>Paraugs izņemts SIA „Elektromontāža”</i></p>	<p>Nav informācija par ražotāju</p> <p>Patērētā jauda 2184W pie 240V, marķējumā 2000W, tātad jaudas deviācija ir +9.16%, kas neatbilst standarta prasībām</p> <p>Zonde "B" nokļūst caur korpusa atverēm un sasniedz strāvu vadošo un ventilatora rotējošo daļu</p>	<p>Kopējais iekārtas risks – augsts</p> <p>Bērni var ievietot kādu priekšmetu vai pirkstus ventilatora restēs un līdz ar to gūt dažāda veida fiziskas traumas, ja sasniedz strāvu vadošo daļu, tad bērns var gūt arī elektrošoku vai elektrotraumu</p> <p>Ja patērētā jauda pārsniedz marķējumā norādīto, iespējama elektrotīkla pārkaršana un/vai traucējumi</p>
<p>Elektriskais sildītājs „COMFORT” C303 art.059-303 Svītru kods 47506490277833 Ražots Ķīnā</p> 	<p>Nav informācija par ražotāju</p> <p>Marķējumā spriegums 230V, lietošanas instrukcijā - sprieguma intervāls 220-240V</p> <p>Patērētā jauda 2279W pie 240V sprieguma, marķējumā 2000W, tātad jaudas deviācija ir +13.9%, kas neatbilst standarta prasībām</p> <p>Zonde "B" nokļūst caur korpusa atverēm un sasniedz ventilatora rotējošo daļu</p>	<p>Kopējais iekārtas risks – augsts</p> <p>Bērni var ievietot kādu priekšmetu vai pirkstus ventilatora restēs un līdz ar to gūt dažāda veida fiziskas traumas</p> <p>Ja patērētā jauda pārsniedz marķējumā norādīto, iespējama elektrotīkla pārkaršana un/vai traucējumi</p>

 <p><i>Paraugs izņemts SIA „PALINK”, veikalā IKI</i></p>		
<p>Elektriskais sildītājs „HOMSTAR” FH20 Svītru kods: 4750667014839 Ražots Ķīnā</p>  <p><i>Paraugs izņemts sSIA „cenuklubs.lv” veikalā t.c. ALFA</i></p>	<p>Patērētā jauda ir 2254 W spriegumam 230V jaudas deviācija ir +12.65% un 2448W spriegumam 240V jaudas deviācija +22.35%, marķējumā - 2000W</p> <p>Zonde "B" nokļūst caur korpusa atverēm un sasniedz strāvu vadošu un ventilatoru rotējošo daļu</p>	<p>Kopējais iekārtas risks – augsts</p> <p>Bērni var ievietot kādu priekšmetu vai pirkstus ventilatora restēs un līdz ar to gūt dažāda veida fiziskas traumas; ja sasniedz strāvu vadošo daļu, tad bērns var gūt arī elektrošoku vai elektrotraumu</p> <p>Ja patērētā jauda pārsniedz marķējumā norādīto, iespējama elektrotīkla pārkaršana un/vai traucējumi</p>
<p>Elektriskais sildītājs EWT „CLIMA” 740 NT Svītru kods 4014780600370 artikuls 3188 Ražots Eiropas Savienībā</p>  <p><i>Paraugs izņemts SIA „ETG”, ELKOR PLAZA</i></p>	<p>Testparauga brīdinājuma zīmes marķējums neiztur pārbaudi ar testreaģentu</p> <p>Zonde "B" nokļūst caur korpusa atverēm un sasniedz strāvu vadošo un ventilatora rotējošo daļu</p>	<p>Kopējais iekārtas risks - augsts</p> <p>Bērni var ievietot kādu priekšmetu vai pirkstus ventilatora restēs un līdz ar to gūt dažāda veida fiziskas traumas, ja sasniedz strāvu vadošo daļu, tad bērns var gūt arī elektrošoku vai elektrotraumu</p>
<p>Elektriskais sildītājs „CHANGER FAN HEATER” N34 Svītru kods 4240000331094 Ražots Ķīnā</p>	<p>Testparauga brīdinājuma zīmes marķējums neiztur pārbaudi ar testreaģentu</p> <p>Tests ar slēgtām gaisa ieplūdes atverēm – ventilatora spārni nokļūst saskarē ar korpusu</p> <p>Testā pārbaudot daļas, kuras</p>	<p>Kopējais iekārtas risks – augsts</p> <p>Ventilatora spārni var atdalīt sīkas plastmasas vai metāla detaļas, kas var radīt bērniem dažādas traumas (arī acīm)</p>

  <p><i>Paraugi izņemti SIA „TENDO MANAGEMENT” veikalā „DOMO”</i></p>	<p>varētu noņemt servisa apkopes gadījumos 10 reizes, neiztur skrūvju stiprinājumu vietas (nolūst pamatnes)</p> <p>Pagriežot jaudas pārslēgu pozīcijās 0,I,II, silšanas procesā tas sabojājas un nenodrošina turpmāko darbību</p> <p>Testparauga barošanas vada ievadatveres ir ar asām malām</p>	<p>Vada saskare ar korpusa asajām malām var radīt strāvas noplūdi un līdz ar to elektrošoka iespēju vai gūt elektrotraumu</p> <p>Asās malas var radīt fiziskas traumas (saskrāpēšana, iegriezumi)</p>
<p>Elektriskais sildītājs CHANGER FAN HEATER N46 Svītru kods:240000331100 Ražots Ķīnā</p>   <p><i>Paraugi izņemti SIA „TENDO MANAGEMENT” veikalā „DOMO”</i></p>	<p>Temperatūras paaugstināšanās pārsniedz standartā noteikto vērtību</p> <p>Barošanas vada saskare ar korpusa asajām malām</p>	<p>Kopējais iekārtas risks – augsts</p> <p>Risks, bērnam pieskaroties pie sakarsušas iekārtas, – iegūt apdegumus vai pat viegli uzliesmojošu materiālu aizdegšanās vai kušana</p> <p>Vada saskare ar korpusa asajām malām var radīt strāvas noplūdi un līdz ar to elektrošoka iespēju vai gūt elektrotraumu</p>
<p>Elektriskais sildītājs VISPO Svītru kods 8021183997637 artikuls/kods 99763 Ražots Ķīnā</p>   <p><i>Paraugs izņemts SIA „SB”</i></p>	<p>Testparaugam nav instrukcijas valsts valodā</p> <p>Zonde "B" nokļūst caur korpusa atverēm, sasniedz strāvu vadošās daļas</p> <p>Testparauga pārbaudē ar bloķētu rotoru termoregulators pēc 10s izslēdz sildītāju un tā darbība neatjaunojas</p> <p>Patērētā jauda 2139W (marķējumā 2000W) un jaudas deviācija ir +6,95%, kas neatbilst standarta prasībām</p>	<p>Kopējais iekārtas risks - augsts</p> <p>Bērni var ievietot kādu priekšmetu vai pirkstus ventilatora restēs un līdz ar to gūt dažāda veida fiziskas traumas, ja sasniedz strāvu vadošo daļu, tad bērns var gūt arī elektrošoku vai elektrotraumu</p>

Apakšprojekts LED (gaismu izstarojošu diožu) moduļu un izstrādājumu tirgus uzraudzībai

Projekts realizēts piedaloties Eiropas Savienības dalībvalstu kopīgā projektā par Eiropas Parlamenta un Padomes 2004.gada 15.decembra Direktīvas 2004/108/EK par to, kā tuvināt dalībvalstu tiesību aktus, kas attiecas uz elektromagnētiskās savietojamību, prasību ievērošanu.

Projekta realizācijas gaitā sastādīti pārbaudes akti 29 uzņēmumos un pārbaudīta 112 preču modeļu atbilstība normatīvo aktu prasībām. Konstatētas neatbilstības 11 modeļiem:

- 5 modeļiem nebija CE atbilstības marķējuma un nebija identificējams preces ražotājs (nav attiecīgas norādes uz preces vai tās iepakojuma);
- 1 modelim nebija identificējams preces ražotājs;
- 5 modeļu LED lampām nebija pievienotas lietošanas instrukcijas valsts valodā.

Tika apturēta 6 normatīvo aktu prasībām neatbilstošu modeļu realizācija (kopā 274 vienības), šie modeļi tika izņemti no apgrozības. Tika novērsti konstatētie pārkāpumi 5 modeļiem, nodrošinot tos ar instrukciju tulkojumiem valsts valodā.

Tika izņemti 5 preču paraugi ekspertīzes veikšanai – LED izstrādājumu testēšanai attiecībā uz to radītajiem elektromagnētiskajiem traucējumiem. Ekspertīzes rezultātā konstatēts, ka 2 paraugi neatbilst piemērojamā standarta LVS EN 55015:2007 prasībām:

- LED spuldze „Photon-L”, modelis SEA4,2BCAWW1, EAN 4751015931372 (pārsniegta vadāmības traucējumu emisija un emitētie traucējumi ēterā);
- LED spuldze „Leduro”, artikuls 21130, EAN 4750703952903 (pārsniegta vadāmības traucējumu emisija).

Riska izvērtēšanas rezultātā tika secināts, ka piemērojamā standarta prasībām neatbilstošās LED lampas var radīt pastarpinātu nelabvēlīgu ietekmi uz patērētāju, radot traucējumus dažādām sadzīves elektroniskajām ierīcēm un medicīniskajām ierīcēm. Vienā gadījumā konstatēts zems, otrā gadījumā – vidējs riska līmenis.

Komersanti attiecīgās preces izņēma no tirdzniecības vietām un nosūtījuši atpakaļ ražotājam (Ķīnas TR).

Ar Eiropas Savienības dalībvalstu kopējā projekta rezultātiem ir iespējams iepazīties Eiropas Komisijas mājas lapā:

http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/electrical/documents/emc/guidance/index_en.htm

Sadarbība ar muitu

Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr.765/2008 (turpmāk – *REGULA*) prasībām, pēc Valsts ieņēmumu dienesta Muitas pārvaldes 47 pieprasījumiem veikta 76preču modeļu atbilstības izvērtēšana saskaņā ar drošuma kritērijiem un spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem. 28 no šīm precēm atzītas par neatbilstošām noteiktajām prasībām un aizliegta to izlaidšana brīvam apgrozījumam.

2.3.4. Informācijas apmaiņa par bīstamām precēm (RAPEX)

RAPEX – Kopienas ātrās ziņošanas sistēma, kas saskaņā ar Direktīvas 2001/95/EK par produktu vispārēju drošību 12.pantu ir izveidota, lai dalībvalstis un Komisija varētu ātri

apmainīties ar informāciju par pasākumiem un rīcību, kas veikta attiecībā uz produktiem, kuri rada nopietnu risku patērētāju veselībai un drošībai.

PTAC 2011.gadā RAPEX nosūtīja 31 ziņojumu par konstatētām bīstamām precēm Latvijā, sniedzot šādu informāciju:

- **27ziņojumi** par nedrošu preci, ja pastāv nopietns un tūlītējs risks (20 – bērnu apģērbi; 4 – rotaļlietas; 2 – I AL; 1 – ķīmiska prece);
- **2ziņojumi** gadījumos, kad nav nopietns un tūlītējs risks (bērnu kombinezons; vējstiklu šķidrums);
- **2paziņojumi informācijai** (velosipēdistu ķivere, peldēt mācīšanas sēdekļītis).

4 gadījumos tika sagatavoti un nosūtīti reakcijas ziņojumi par citu valstu paziņotajām precēm, tika konstatētas nedrošas pārtikas imitācijas preces Latvijas tirgū.

2.3.5. Valsts metroloģiskā uzraudzība

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

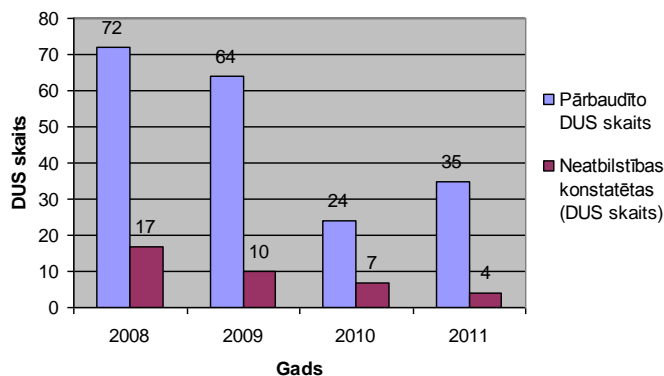
- mērīšanas līdzekļu tirgus uzraudzību, - nodrošinot normatīvo metroloģisko prasību kontroli attiecībā uz mērīšanas līdzekļiem, kurus ievieto tirgū lietošanai reglamentētajā jomā;
- lietošanā nodoto mērīšanas līdzekļu valsts metroloģisko uzraudzību tautsaimniecības jomās atbilstoši likuma „Par mērījumu vienotību” 7. pantam;
- fasēto preču metroloģisko kontroli to ražošanas un realizēšanas vietās;
- informācijas apkopošanu par inspicēšanas institūciju verificētajiem mērīšanas līdzekļiem saskaņā ar 05.12.2006. MK noteikumu Nr.981 prasībām.

Mērīšanas līdzekļu tirgus uzraudzība

Lai konstatētu mērīšanas līdzekļu atbilstību normatīvo aktu metroloģiskajām prasībām, 2011.gadā 264 uzņēmumos metroloģiskajai uzraudzībai tika pakļauti 4223 mērīšanas līdzekļi:

- 207 tirdzniecības uzņēmumos pārbaudīti 1862 mērīšanas līdzekļi,
- 56 ražošanas un pakalpojumu sniegšanas uzņēmumos pārbaudīti 2343 mērīšanas līdzekļi.

103 tirdzniecības uzņēmumos 294 neautomātiskajiem svāriem un 35 degvielas uzpildes stacijās 70 degvielas uzpildes aparātiem veikti metroloģiskie testi. Piecos gadījumos neautomātiskajiem svāriem un četros gadījumos degvielas uzpildes aparātiem konstatētas mērījumu faktiskās kļūdas novirzes no normatīvajos aktos noteiktās maksimāli pieļaujamās ekspluatācijas kļūdas (par sliktu patērētājiem). Situācija degvielas tirdzniecības uzņēmumos, salīdzinot ar iepriekšējo gadu uzraudzības rezultātiem, būtiski uzlabojusies (Skatīt attēlu Nr.4.). Analizējot 2011.gadā veikto metroloģisko testu rezultātus, var secināt, ka samazinājies atklāto pārkāpumu skaits, kā arī tendence degvielas tirgotājiem neregulēt savus degvielas uzpildes aparātus pirms to verificēšanas tā, lai faktiskā mērījumu kļūda būtu uz likumdošanā atļautās minimālās robežas (2008.gadā šādi fakti konstatēti 12% no pārbaudītajām iekārtām).



Attēls Nr.4- Degvielas uzpildes stacijās (DUS) veikto pārbaūžu rezultāti

Mērīšanas līdzekļu uzraudzības rezultātā 96 uzņēmumos konstatēti normatīvo aktu prasību pārkāpumi un par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīti 228 mērīšanas līdzekļi jeb 5,4% no kopējā pārbaudīto skaita, tajā skaitā mērīšanas līdzekļi bez nepieciešamajiem atbilstības novērtēšanas apliecinājumiem un marķēti neatbilstoši metroloģiskajām prasībām, kā arī lietoti, neievērojot likumdošanas prasībās noteiktos atkārtotās verificēšanas termiņus.

Par metroloģisko prasību neievērošanu, lietojot mērīšanas līdzekļus, 46 fiziskajām un juridiskajām personām sastādīti administratīvie protokoli un pieņemti lēmumi administratīvā pārkāpuma lietās.

Manometru tirgus uzraudzība

Latvijas tirgū ievieto manometrus, kas atbilst nacionālajos likumdošanas normatīvajos aktos par metroloģisko kontroli noteiktajām prasībām. Metroloģijas birojs apstiprina manometru tipus un reģistrē tos Valsts mērīšanas līdzekļu reģistrā. Patlaban mērīšanas līdzekļu reģistrā iekļauti 19 manometru tipi, kuriem ir derīgs tipa apstiprinājuma sertifikāta termiņš.

Manometru tirgus uzraudzības projekta laikā tika veiktas pārbaudes 19 manometru tirdzniecības uzņēmumos. Manometrus, kas derīgi lietošanai reglamentētajā jomā, realizācijai izplata septiņi uzņēmumi, no kuriem trīs ir ražotājfirmu oficiālie pārstāvji Latvijas tirgū. Konstatēts, ka lietošanai reglamentētajā jomā tiek piedāvāti 8 apstiprinātu tipu manometri.

Pārbaudītajos uzņēmumos nav konstatēta piedāvāto manometru neatbilstība metroloģiskās prasības reglamentējošo normatīvo aktu prasībām. Manometri ir nodrošināti ar tipa apstiprinājuma sertifikātiem, visos gadījumos tiem tiek piestiprināta tipa apstiprinājuma zīme, kā arī pēc klientu pieprasījuma nodrošināta pirmreizējā verificēšana.

Projekta gaitā piecos manometru tirdzniecības uzņēmumos konstatēti pārkāpumi attiecībā uz informācijas sniegšanu par manometru pielietojuma jomu. Pēc veiktajām pārbaudēm un sniegtajām konsultācijām tirdzniecības uzņēmumos pārkāpumi nekavējoties novērsti.

Nelielais uzņēmumu skaits, kas nodarbojas ar reglamentētās jomas manometru tirdzniecību, liecina, ka pieprasījums pēc šādiem manometriem ir mazs un uzņēmēji nav ieinteresēti veikt darbības, lai nodrošinātu manometru tipa apstiprināšanu, pārsvarā realizējot tos nereglamentētajā jomā. Šādi manometri ir lētāki, kas arī visbiežāk nosaka lietotāja izvēli.

Tomēr tiem nav iespējams veikt periodisko verificēšanu un tie nav derīgi lietošanai reglamentētajā jomā, piemēram, tos nedrīkst uzstādīt uz bīstamajām iekārtām, kur mērījums saistīts ar drošību.

Fasēto preču metroloģiskā kontrole

Fasēto preču kontrole veikta 74 uzņēmumu 83 objektos, kuros pārbaudītas 541 fasēto preču partija (535 partijām veikts references tests).

Pamatpārbauzu rezultāti:

- 11 ražotnēs konstatētas neatbilstības normatīvajām prasībām attiecībā uz satura faktisko daudzumu 18 fasēto preču partijām (8,9 % no kopējā pārbaudīto 203 fasēto preču partiju skaita), tajā skaitā 3 ražotnēs tika apturēta 3 fasēto preču partiju realizācija līdz korektīvo darbību veikšanai;
- astoņpadsmit vairumtirdzniecības noliktavās konstatēti normatīvo aktu pārkāpumi attiecībā uz fasēto preču satura faktisko daudzumu 50 fasēto preču partijām (kas ir 20% no pārbaudītajām 250 fasēto preču partijām), tajā skaitā 18 fasēto preču partiju realizācija tika apturēta līdz korektīvo darbību veikšanai.

Uzņēmumu veikto korektīvo darbību rezultātā 10 preču partijas pēc atkārtotas kontroles atļautas turpmākajai realizācijai un 11 partijas nosūtītas atpakaļ piegādātājiem.

Atkārtotās pārbaudes: veikta atkārtota fasēto preču kontrole 2010.gadā prioritāri pārbaudīto ražošanas nozaru (saldumu, maizes, gaļas pārstrādes produktu ražošana) 7 ražošanas uzņēmumos un 2011.gadā pārbaudītajos 10 vairumtirdzniecības uzņēmumos un 2 ražošanas uzņēmumos, kuros konstatēts risks ražot un izplatīt normatīvajām prasībām neatbilstošas fasētās preces. Pārbaudītas 82 fasēto preču partijas, veicot statistiskās kontroles testus.

Atkārtoto pārbauzu rezultāti: 5 uzņēmumos (vienā ražošanas un 4 vairumtirdzniecības uzņēmumos) 7 preču partijām konstatēti normatīvo aktu pārkāpumi attiecībā uz fasēto preču satura faktisko daudzumu, 4 preču partiju realizācija tika apturēta līdz neatbilstību novēršanai. Pēc uzņēmumu veiktajām korektīvajām darbībām un šīs preču partijas atbilstības atkārtota izvērtējuma, iegūstot pozitīvu rezultātu, dota atļauja šo partiju realizācijai.

Marķējuma atbilstība: veikto pārbauzu gaitā pārbaudīta 541 fasēto preču partiju marķējuma atbilstība attiecībā uz satura nominālā daudzuma norādi. Konstatētas neatbilstības (neatbilstoši marķējuma izmēri, mērvienību apzīmējumi) 172 pārbaudītajām fasēto preču partijām jeb 32% no kopējā pārbaudīto partiju skaita. Minētie pārkāpumi tika novērsti ar PTAC saskaņotos noteiktos termiņos, ņemot vērā uzņēmumu tehniskās un finansiālās iespējas, pasūtot jaunas marķējuma etiķetes.

16 uzņēmumiem par izdarītajiem pārkāpumiem uzsākta lietvedība un pieņemti lēmumi administratīvo pārkāpumu lietās, uzliekot naudas sodus.

Saskaņā ar normatīvo aktu prasībām par mērīšanas līdzekļu atkārtoto verificēšanu, verificēšanas sertifikātiem un verificēšanas atzīmēm, reizi gada ceturksnī no inspicēšanas institūcijām tiek saņemta un apkopota informācija par inspicēšanas institūciju veiktajām verificēšanas darbībām.

Apkopojot 2011.gada inspicēšanas institūciju darbību rezultātus, sagatavots pārskats „Par inspicēšanas institūciju verificētajiem mērīšanas līdzekļiem 2011.gadā”, konstatējot, ka atkārtoti verificēti 306 559 mērīšanas līdzekļi, no kuriem par nederīgiem atzīti 15 443 mērīšanas līdzekļi, kas ir 5,0% no verificētā skaita.

2.3.6. Bīstamo iekārtu uzraudzība

Saskaņā ar likumu „Par bīstamo iekārtu tehnisko uzraudzību” PTAC realizē šādas funkcijas:

- veic bīstamo iekārtu uzraudzību un kontroli,
- uzrauga tehniskās uzraudzības normatīvo aktu prasību ievērošanu;
- nodrošina Bīstamo iekārtu reģistra uzturēšanu;
- veic bīstamo iekārtu avāriju izmeklēšanu.

2011.gadā realizēti bīstamo iekārtu uzraudzības pasākumi to lietošanas vietās – veiktas 100 pārbaudes bīstamo iekārtu lietošanas vietās, un 66 objektos (kas ir 66% no kopējā pārbaudīto skaita) konstatēti pārkāpumi.

Uzraudzības rezultātā pārbaudīta 755 iekārtu atbilstība bīstamo iekārtu tehniskās uzraudzības normatīvo aktu prasībām – pārkāpumi konstatēti 262 iekārtu lietošanā (t. sk. 26 nav reģistrētas Bīstamo iekārtu reģistrā, 137 nav veiktas periodiskās pārbaudes; 99 iekārtām – citi pārkāpumi); 141 iekārtu lietošana apturēta līdz neatbilstību novēršanai; 38 uzņēmumiem par izdarītajiem pārkāpumiem uzsākta lietvedība administratīvo pārkāpumu lietā.

Viens no būtiskiem 2011.gadā bīstamo iekārtu uzraudzības jomā PTAC veiktajiem pasākumiem bija **Slēpotājiem paredzēto trošu ceļu (pacelāju) uzraudzības projekts.**

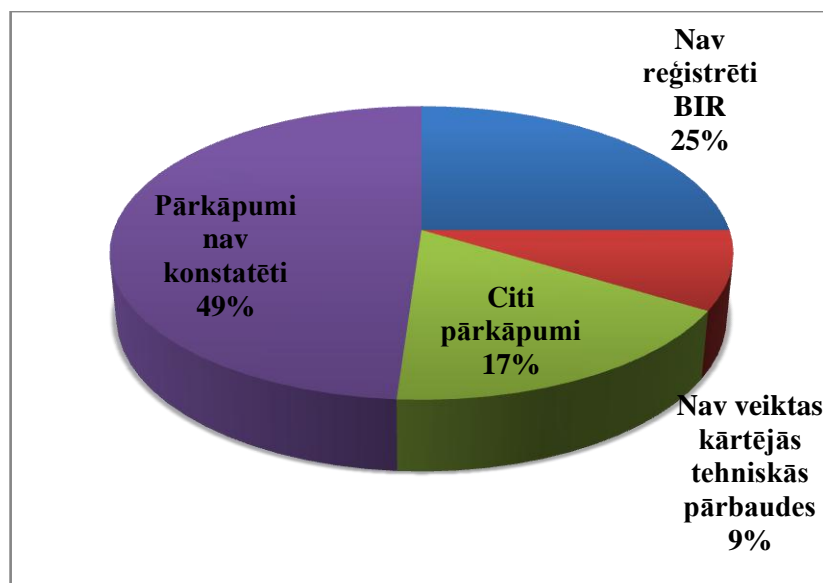
Ņemot vērā, ka trošu ceļu iekārtas neatbilstošas lietošanas un uzturēšanas laikā tiešā veidā var apdraudēt cilvēku dzīvību un veselību, tās ir klasificējamas kā bīstamās iekārtas, līdz ar to Latvijas teritorijā tām ir noteiktas prasības uzraudzībai lietošanā – tehniskās uzraudzības prasības, lai kontrolētu, vai trošu ceļi visu lietošanas laiku atbilst būtiskajām drošuma prasībām. Lai to panāktu, iekārtām jābūt reģistrētām Bīstamo iekārtu reģistrā un regulāri pārbaudītām (pirmreizējās tehniskās pārbaudes pirms trošu ceļa lietošanas uzsākšanas, kā arī periodiskās pārbaudes, ko veic akreditētas inspicēšanas institūcijas).

Lai pārliecinātos par iepriekš minēto prasību ievērošanu, 2011.gada slēpošanas sezonas laikā PTAC veica pārbaudes 29 uzņēmumos, kuri apsaimnieko slēpošanas trases. Pārbaudes laikā tika novērtēta pacelāju atbilstības dokumentācija un drošības prasību ievērošana pacelāju lietošanā. Par galveno riska faktoru pacelāju lietošanā var uzskatīt gadījumus, kad valdītāji ilgāku laiku lietojuši pacelājus, kuri nav reģistrēti Bīstamo iekārtu reģistrā un kuriem nav veiktas periodiskās tehniskās pārbaudes, tādējādi radot potenciālus draudus notikt nelaimes gadījumiem iekārtu bojājumu vai tehnisko parametru neatbilstību gadījumos.

No pārbaudītajām 24 trasēm pārkāpumi konstatēti 16 trasēs. Kopumā projekta laikā tika pārbaudīti 92 pacelāji (Skatīt attēlu Nr.5.):

- 31 iekārtai no aktīvā lietošanā esošiem pacelājiem konstatētas būtiskas neatbilstības, tajā skaitā 23 pacelāji nebija reģistrēti Bīstamo iekārtu reģistrā un 8 pacelājiem nebija veiktas kārtējās tehniskās pārbaudes – šo iekārtu darbība tika apturēta līdz pārkāpumu novēršanai;
- 16 pacelājiem konstatēti citi – mazāk svarīgi pārkāpumi, tajā skaitā nepilnīgas pacelāju lietošanas instrukcijas; gadījumi, kad valdītājs nav nodrošinājis pacelāju ar redzamā vietā norādītu nepieciešamo informāciju – trošu ceļa reģistrācijas numuru, ražotāja noteikto maksimāli apkalpojamo personu skaitu, nākamās tehniskās pārbaudes datumu; pacelājiem nav norādes (piktogrammas),

kas attiecas uz drošības prasībām pasažieriem; pacēlāja veiktās apkopes un remontu netiek dokumentēti. Šajos gadījumos pacēlāju valdītājiem tika uzdots novērst konstatētās neatbilstības.



Attēls Nr.5 – Pacēlāju pārbaūžu rezultāti

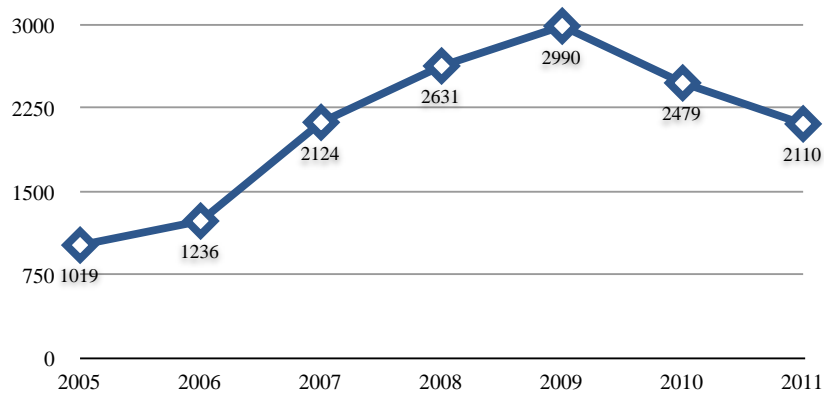
Bīstamo iekārtu uzraudzības jomā veikti arī šādi uzraudzības pasākumi:

- Veiktas 6 bīstamo iekārtu avāriju izmeklēšanas;
- Sadarbībā ar Vides pārraudzības valsts biroju un Valsts vides dienestu ir izvērtētas 17 rūpniecisko avāriju novēršanas programmas un uzņēmumu drošības pārskati. PTAC piedalījies 18 rūpniecisko avāriju riska izvērtējuma komisijas sēdēs, kā arī septiņās kompleksajās pārbaudēs attiecībā uz paaugstināta riska uzņēmumiem.

2.3.7. Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana

PTAC saņemto iesniegumu un sūdzību skaitam par patērētāju tiesību pārkāpumiem laika periodā no 2005. gada līdz 2009. gadam bija tendence pieaugt, taču, sākot ar 2010. gadu, to skaits ir samazinājies. (Skatīt attēlu Nr.6.)

Tendence daļēji skaidrojama ar to, ka ir pieaudzis uzņēmēju un patērētāju informētības līmenis patērētāju tiesību jomā, līdz ar to daudzas patērētāju pretenzijas tiek atrisinātas, sūdzībai nenonākot līdz PTAC. Sūdzību skaita samazinājumu likumsakarīgi ietekmēja arī iedzīvotāju pirktspējas samazināšanās, ņemot vērā pašreizējo situāciju valstī, kā arī tas, ka daudziem uzņēmumiem ir uzsākti maksātnespējas procesi, un tādējādi patērētājiem tiek liegta iespēja realizēt savas tiesības saskaņā ar patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošiem normatīvajiem aktiem.



Attēls Nr. 6 Saņemts sūdzību kopā 2005.g.-2011.g.

2011.gadā PTAC ir saņēmis 2110 patērētāju sūdzības par patērētāju tiesību pārkāpumiem. No tām 2060 sūdzības saņemtas Rīgā, bet 50 - Daugavpils reģionālajā pārvaldē. Salīdzinot ar 2010.gadu, kad tika saņemtas 2479 sūdzības, 2011. gadā sūdzību skaits ir samazinājies par 369 sūdzībām. 2011.gadā par 100 sūdzībām samazinājies sūdzību skaits par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm, par 102 sūdzībām samazinājies sūdzību skaits par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem, kā arī par 89 sūdzībām samazinājies sūdzību skaits par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu.

Kopumā saņemtajās sūdzībās izteiktās pretenzijas:

- 487 gadījumos par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm, kas veidoja 22,4% no visām pretenzijām;
- 482 gadījumos par sniegtiem līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem (22,2%);
- 386 gadījumos par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu (17,8%);
- 46 gadījumos par prasījuma izskatīšanas pārkāpumiem (2,1%);
- 5 gadījumos par nepilnīgu informāciju (0,2%);
- 3 gadījumos par nepareizi noteiktu samaksu un svaru vai mēru (0,2%);
- 762 gadījumos citas dažādas pretenzijas, kas veidoja 35,1% no visām pretenzijām.

Preču un pakalpojumu segmentā jau vairākus gadus visvairāk sūdzību tiek saņemts par līguma noteikumiem neatbilstošiem apaviem, elektroprecēm, mobilajiem telefoniem, avio pakalpojumiem, elektronisko sakaru pakalpojumiem, kā arī par īres un komunālajiem pakalpojumiem, distances līgumu pakalpojumiem, tūrisma un būvniecības pakalpojumiem. Tāpat kā iepriekš, arī 2011.gadā daudzās sūdzībās patērētāji izteikuši pretenzijas par līgumā noteiktajā termiņā nesaņemtajām precēm vai pakalpojumiem, kā arī par nenotikušiem kultūras un izklaides pasākumiem.

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 kopumā, 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 Ministru kabineta noteikumu Nr.631 „Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu” noteiktajām prasībām;
- strīdā iesaistīto pušu neatsaucība uz PTAC uzaicinājumu iesniegt viedokļus un pierādījumus lietā.

Veicot sūdzību izskatīšanas termiņa analīzi par 2011.gadu, konstatēts, ka vidējais sūdzību izskatīšanas termiņš ir divi mēneši.

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

Sūdzību izskatīšanas rezultāti

Analizējot sūdzību izskatīšanas rezultātus, jāsecina, ka 2011.gadā, salīdzinot ar 2009. un 2010.gadu, samazinājies sūdzību skaits, kurās, risinot strīdu ar uzņēmēju, būtu rasts pozitīvs risinājums patērētājam. 2009. gadā tas bija 17,8% gadījumos no kopējā saņemto sūdzību skaita, 2010. gadā - 18,8% gadījumos, savukārt 2011. gadā no izskatītajām 2110 sūdzībām rasts pozitīvs risinājums 335 lietās, t.i.,15,9% gadījumos no saņemto sūdzību skaita. Daudzos gadījumos pušu strīdi ir atrisināti pozitīvi PTAC darbinieku aktīvas darbības rezultātā, izskaidrojot normatīvos aktus un sniedzot citu informāciju.

2011.gadā 241 lietā, kas sastādīja 11,4%, pieņemts patērētājiem labvēlīgs lēmums, 4 gadījumos PTAC lēmumi ir labprātīgi izpildīti, 1 gadījumā lēmums izpildīts daļēji.

2011.gadā PTAC izdoti 102 izpildrīkojumi par PTAC izdoto lēmumu piespiedu izpildi. No tiem:

- uz naudas maksājumu vērstas piespiedu izpildes - 86izpildrīkojumi par summu Ls 21289,10 par PTAC lēmumu nepildīšanu (par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm vai pakalpojumiem, tai skaitā, par ekspertīžu izdevumiem, par līgumsaistību neizpildi saskaņā ar PTAL 30.pantu). 60 (70%) izpildrīkojumi izdoti par nenotikušiem kultūras un izklaides pasākumiem. Saņemta informācija no tiesu izpildītāja par veikto piedziņu par summu Ls 822,12.

- uz noteiktu darbību vērsta piespiedu izpildes - 16 izpildrīkojumi par piespiedu naudas Ls 3600,00 samaksu par PTAC lēmumu nepildīšanu.

Tas, ka PTAC pieņemtie lēmumi patērētāju individuālo strīdu gadījumos netiek pildīti, liecina, ka izveidotā patērētāju sūdzību izskatīšanas sistēma ir neefektīva – piemērojamais administratīvais process ir lēns, birokrātisks, kā arī lēmumus iespējas pārsūdzēt, līdz ar to patērētājiem process nav draudzīgs. Daudzi uzņēmumi lēmumus nepilda un arī piespiedu izpilde nav iespējama, jo uzņēmuma rīcībā nav finanšu resursu, ko tiesu izpildītāji varētu piedzīt. Līdz ar to nepieciešams steidzami ieviest efektīvāku patērētāju strīdu risināšanas mehānismu.

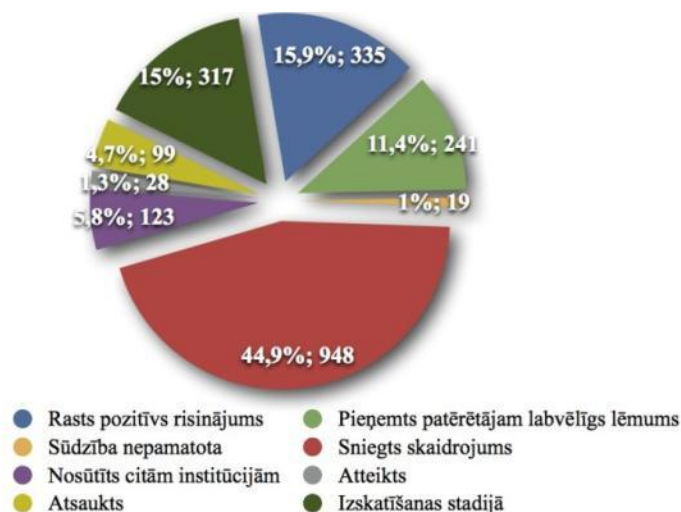
Patērētāju prasības 19 lietās, kas sastādīja 1%, izrādījās nepamatotas, kas pārsvarā bija tāpēc, ka patērētāji prasījuma pieteikumos pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem bija izvirzījuši prasības, kuras saskaņā ar PTAL normām konkrētos gadījumos šādas tiesības neparedzēja.

Patērētājiem uz 948 sūdzībām, kas sastādīja 44,9% no visām sūdzībām, tika sniegti skaidrojumi par turpmākajām darbībām, kuras patērētāji vēl nebija veikuši, lai prasījumus pārdevēji vai pakalpojumu sniedzēji varētu izskatīt MK noteikumu Nr.631 „Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu” noteiktajā kārtībā, kā arī uzņēmumu maksātnespējas gadījumos patērētājiem tika ieteikts vērsties ar prasību pie tiesas ieceltiem administratoriem.

123 sūdzības vai 5,8% no visām saņemtajām sūdzībām nosūtītas saskaņā ar to piekritību izskatīšanai citām institūcijām. Pārsvarā tās bija sūdzības par neapmierinošu regulējamo sabiedrisko pakalpojumu kvalitāti un dzīvojamo māju apsaimniekotāju rīcību, kā arī sūdzības par avio pakalpojumiem, kuras nosūtītas uz citu Eiropas Savienības valstu atbildīgajām institūcijām.

28 sūdzības vai 1,3% no visām sūdzībām patērētāji paši atsauca, lūdzot pārtraukt to izskatīšanu, jo starp līgumslēdzējpusēm bija panākta abpusēja vienošanās.

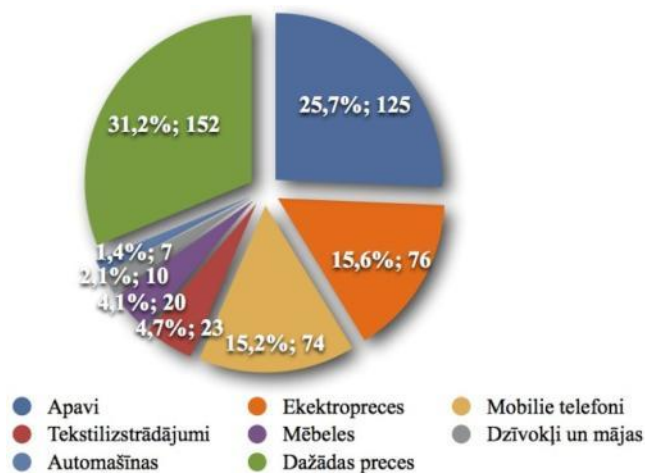
99 sūdzības vai 4,7% PTAC atteica izskatīt, pamatojot, ka iesniedzēji nav uzskatāmi par patērētājiem PTAL izpratnē vai sūdzība nav noformēta atbilstoši normatīvo aktu prasībām, un līdz ar to šo iesniegumu izskatīšana nav PTAC kompetencē. 317 sūdzības vai 15% no visām saņemtajām sūdzībām palika izskatīšanas stadijā uz 2012.gadu. (Skatīt attēlu Nr.7.)



Attēls Nr. 7 Sūdzību izskatīšanas rezultāti 2011. gadā

Sūdzības par precēm

2011.gadā PTAC saņēma 487 sūdzības par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm. Līdzīgi kā iepriekšējos gados, visvairāk sūdzības saņemtas par apaviem, elektroprecēm un mobilajiem telefoniem. (Skatīt attēlu Nr. 8.)



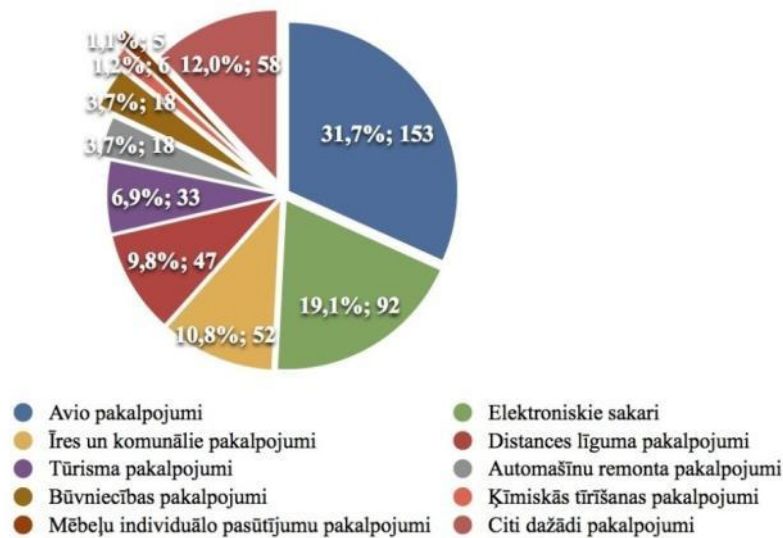
Attēls Nr. 8 Sūdzības par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm 2011. gadā

Salīdzinot ar 2010. gadu, kad par precēm tika saņemtas 587 sūdzības, 2011. gadā šajā segmentā sūdzību skaits samazinājies par 100 sūdzībām vai par 17%. Samazinājies sūdzību skaits par apaviem, elektroprecēm, mobilajiem telefoniem, tekstilizstrādājumiem, automašīnām, dzīvokļiem un mājām.

Vērtējot sūdzībās minētās prasības par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm, pārsvarā patērētāji prasījuma pieteikumos izvēlējās prasību, lai pārdevējs par iegādāto preci atmaksā samaksāto naudu vai to samaina pret tādu pašu vai citu preci, un tikai neliela daļa patērētāju izvēlējušies, lai precēm tiktu veikts remonts. Savukārt sūdzībās par līguma noteikumiem neatbilstošiem dzīvokļiem un mājām patērētāji izvirzīja prasību novērst radušos defektus. Strīdi starp patērētāju un pārdevēju bieži vien radās arī par to, vai prece pēc tās iesniegšanas kopā ar prasību pārdevējam līdz ekspertīzes veikšanai bija vai nebija salabota bez patērētāja piekrišanas. Iesniegtajās sūdzībās patērētāji izteikuši pretenzijas arī par pārdevēju rīcību saistībā ar prasījuma pieteikumu pieņemšanas un izskatīšanas kārtības neievērošanu, piemēram, ka patērētājam nav sniegta atbilde noteiktajā termiņā, nav sniegts prasības izpildes atteikuma pamatojums vai atbilde nav sniegta vispār, vai prasība nav izpildīta noteiktajā termiņā pēc ekspertīzes atzinuma, no kura izriet patērētāja viedokļa pamatotība, iesniegšanas pārdevējam.

Sūdzības par pakalpojumiem

2011.gadā PTAC saņēma 482 sūdzības par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem, no tām visvairāk sūdzības ir saņemtas par avio pakalpojumiem, elektronisko sakaru pakalpojumiem, īres un komunālajiem pakalpojumiem un distances līgumu pakalpojumiem. (Skatīt attēlu Nr.9.)



Attēls Nr. 9 Sūdzības par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem 2011. gadā

Salīdzinot ar 2010.gadu, kad par pakalpojumiem tika saņemtas 584 sūdzības, 2011.gadā saņemto sūdzību skaits ir samazinājies par 102 sūdzībām vai par 17,5%, taču, analizējot par atsevišķām pakalpojumu grupām, 2011.gadā, salīdzinot ar 2010.gadu, par 73,7% palielinājies sūdzību skaits par tūrisma pakalpojumiem. Tas skaidrojams ar zināmu aktivizēšanos tūrisma pakalpojumu jomā. Patērētāji izteikuši pretenzijas par to, ka tūrisma pakalpojumi nav notikuši un netiek atgriezta atpakaļ visa samaksātā nauda vai avansa maksājums, par viesnīcas neatbilstību noslēgtajam līgumam, ka ekskursijas un citi pasākumi nenotiek tā kā tas paredzēts pakalpojumu programmā, par informācijas nesniegšanu vai nepilnīgas informācijas sniegšanu par nepieciešamajiem dokumentiem, izlidošanas, ielidošanas laikiem un vīzām, par autobusa neatbilstību solītajam, par gida pakalpojumiem u.c. Savās sūdzībās patērētāji lūdz palīdzību atgriezt pilnu vai daļēju ceļojuma summu, kā arī atlīdzināt radušos zaudējumus.

Salīdzinot ar iepriekšējo gadu, par 67,9% palielinājies sūdzību skaits par distances līgumu pakalpojumiem - patērētāji arvien aktīvāk veic pirkumus ar interneta starpniecību. Vairākums patērētāju sūdzējušies par to, ka ar interneta starpniecību pasūtītās un apmaksātās preces termiņā nav piegādātas, pārdevēji vai pakalpojuma sniedzēji atsaka izmantot patērētājiem atteikuma tiesības un neatmaksā iemaksāto naudas summu vai arī pārdevējs nepamatoti nepieņem atpakaļ preci.

2011.gadā būtiski nav mainījies sūdzību skaits par īres un komunālajiem pakalpojumiem. Daudzi dzīvokļu īpašnieki un īrnieki izteica neapmierinātību par dzīvojamās mājas apsaimniekošanu vai to pārvaldīšanu, ūdens zudumu sadali starp mājas iedzīvotājiem, kā arī par nepamatoti paaugstinātām apsaimniekošanas vai īres maksām. Iestājoties apkures sezonai - arī par dzīvojamo māju nepieslēgšanu apkures sistēmai.

PTAC sniedza skaidrojumus dzīvokļu īpašniekiem saistībā ar likumu „Par dzīvokļu īpašumu” un skaidrojumus īrniekiem saistībā ar likumu „Par dzīvojamo telpu īri”.

Tika sniegti skaidrojumi par komunālajiem maksājumiem, kuros tiek ietverta maksa par ūdens starpību starp mājas kopējā skaitītāja rādījumu un dzīvokļos noteikto ūdens patēriņu, par apsaimniekotāja maiņu, par tiesībām saņemt no mājas apsaimniekotājiem vai mājas īpašniekiem pilnīgu informāciju par pakalpojumu vai pakalpojumu cenu, patērētājiem

piedāvāto namu apsaimniekošanas vai ģres līgumu vienlīdzīgu un taisnīgu noteikumu izvērtēšanu. Dzīvokļu īpašniekiem tika sniegti skaidrojumi par dzīvokļu īpašnieku kooperatīvo sabiedrību un dzīvokļu īpašnieku biedrību pārraudzībā esošo māju apsaimniekošanu.

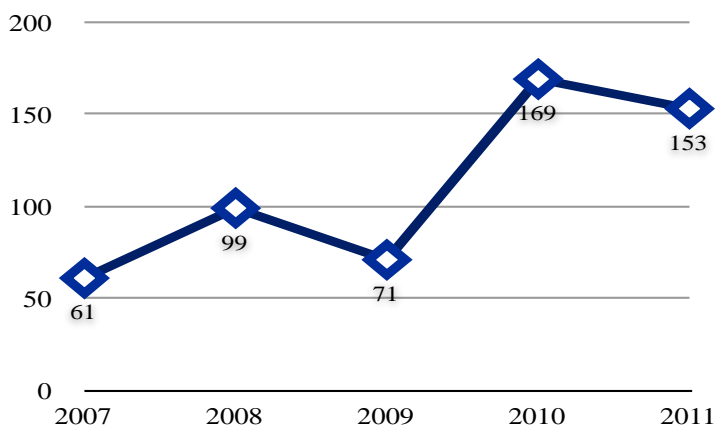
Sūdzības par komunālajiem maksājumiem un apsaimniekošanas jautājumiem tika pārsūtītas izskatīšanai Rīgas pilsētas Ģres valdei un Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijai vai attiecīgajai pašvaldībai par jautājumiem, kas saistīti ar regulējamiem pakalpojumiem (siltumenerģijas tarifiem, elektroenerģijas patēriņu, u.c.).

2011.gadā, salīdzinot ar iepriekšējo gadu, par 39,9% samazinājies sūdzību skaits par elektronisko sakaru pakalpojumiem. Lielākajā daļā no saņemtajām sūdzībām patērētāji ir izteikuši pretenzijas par saņemto elektronisko pakalpojumu kvalitāti, piemēram, ka nav saņemti pakalpojumi, interneta ātrums neatbilst līgumā solītajam u.c., līdz ar to vairums patērētāju pieprasīja līgumu par elektronisko sakaru pakalpojumiem laušanu bez līgumsoda piemērošanas. Gadījumos, kad bija tikai strīds par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti, PTAC pārsūtīja sūdzības izskatīšanai pēc piekrišanas Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijai. Patērētāji arī interesējās, kā atteikties no pakalpojuma bez līgumsoda piemērošanas.

Salīdzinot ar pērnā gadu, par 35,7% krities sūdzību skaits par būvniecības pakalpojumiem. Patērētāji izteikuši pretenzijas par logu un durvju izgatavošanas un montāžas darbu kvalitāti, kā arī sūdzējās par būvniecības objektu zemo kvalitāti, laicīgi nenovērstiem defektiem, termiņā nepabeigtu būvniecību vai arī par radušos strīdu sakarā ar būvniecības izmaksām būvniecības procesa gaitā.

Sūdzības par avio pakalpojumiem 2011. gadā

2011. gadā PTAC ir saņēmis 153 avio pasažieru sūdzības, no kurām 127 par Latvijā reģistrētajām aviokompānijām, savukārt 26 par citu valstu aviokompānijām. PTAC kompetencē ir izskatīt sūdzības par lidojumiem no Latvijas Republikas lidostām, kā arī lidojumiem no trešajām valstīm (attiecībā uz Eiropas Savienību) uz Latvijas Republikas lidostām. Salīdzinot ar 2010.gadu, sūdzību skaits par avio pakalpojumiem ir nedaudz samazinājies, taču kopumā, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, sūdzību skaits joprojām ir ievērojams. (Skatīt attēlu Nr. 10.)



Attēls Nr. 10 Sūdzības par avio pakalpojumiem 2007.g. - 2011.g.

Samazinājumu varētu skaidrot ar to, ka 2011.gadā nebija iestājušies tādi apstākļi, kas paralizēja avio satiksmi Eiropā, kā, piemēram, 2010.gada vulkāna izvirdums Islandē vai liels sniega daudzums, kā rezultātā vairākas Eiropas lielākās un citu valstu lidostas tika slēgtas dienām ilgi, jo nespēja nodrošināt lidostu darbību.

Izvērtējot 2011.gadā saņemtās sūdzības, iedalot tās piecās grupās: lidojumu atcelšana, atteikta iekāpšana, reisa kavēšanās, bagāžas kavēšanās, nozaudēšana vai sabojāšana un citi gadījumi, secināms, ka sūdzību sadalījums nav ievērojami mainījies salīdzinājumā ar 2010.gadu.

Tāpat kā pagājušajā gadā visvairāk pasažieri sūdzējušies par lidojumu atcelšanu, tas ir, 42% no visām sūdzībām par avio pakalpojumiem. Tas skaidrojams ar to, ka šādos gadījumos pasažieriem tiek nodarīti zaudējumi, kuru atlīdzība kompensācijas veidā ir paredzēta Regulā.

Sūdzības saistībā ar lidojumu ilgu kavēšanos no kopējā sūdzību skaita sastāda – 20%. Līdzīgi kā atcelta lidojuma gadījumā arī lidojuma ilgas kavēšanās gadījumā pasažieriem tiek nodarīti zaudējumi, kuru atlīdzināšana tiek pieprasīta no aviokompānijām saskaņā ar Eiropas Kopienu tiesas 2009. gada 19. novembra spriedumu apvienotās lietās C-402/07 un C-432/07, kurās tika nopriests, ka „Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr. 261/2006 ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/91 5., 6. un 7. pants ir jāinterpretē tādējādi, ka kavēto lidojumu pasažieri var tikt pielīdzināti atcelto lidojumu pasažieriem, piemērojot tiesības uz kompensāciju, un tie var pieprasīt šīs regulas 7. pantā paredzētās tiesības uz kompensāciju, kad tie kavēta lidojuma dēļ cieš trīs vai vairāk stundu laika zudumu, proti, tie sasniedz galamērķi pēc trīs vai vairāk stundām pēc gaisa pārvadātāja sākotnēji paredzētā laika. Tomēr šāds kavējums nedod pasažieriem tiesības uz kompensāciju, ja gaisa pārvadātājs var pierādīt, ka lidojuma ilgo kavējumu ir izraisījuši ārkārtēji apstākļi, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja tiktu veikti visi iespējamie pasākumi, proti, apstākļi, pār kuriem gaisa pārvadātājam nav faktiskas kontroles”.

2005. gada 11. jūnija Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī Nr. C143/1 ir publicēts Informatīvs materiāls par valsts tiesu uzsākto prejudiciālo tiesvedību, kurā skaidrots, ka „Eiropas Kopienu Tiesas kompetencē ir sniegt prejudiciālus nolēmumus par Eiropas Savienības tiesību interpretāciju un atvasināto tiesību aktu spēkā esamību. Prejudiciālā nolēmuma tiesvedībā Eiropas Kopienu Tiesas loma ir sniegt Kopienu tiesību interpretāciju vai lemt par to spēkā esamību, nevis piemērot šīs tiesības faktiskām situācijām, par kurām ir pamata tiesvedība — tas ir valsts tiesas uzdevums. Tiesas kompetencē nav izlemt ne jautājumus par faktiem, kas rodas prāvas ietvaros, ne izšķirt viedokļu nesaskaņas attiecībā uz valsts tiesību normu interpretāciju un piemērošanu”.

Tādējādi, izskatot lietu par pasažieru tiesību pārkāpumiem, valsts tiesai ir jāizvērtē visi katrā atsevišķā lietā pastāvošie apstākļi, un tikai tad, ņemot vērā Eiropas Kopienu Tiesas spriedumā sniegto Kopienu tiesību interpretāciju, jāizlemj lieta pēc būtības. Līdz ar to par kompensācijas izmaksu ilgas kavēšanas gadījumā, kas izriet no Eiropas Kopienu tiesas 2009. gada 19. novembra spriedumu apvienotās lietās C-402/07 un C-432/07 sniegtās interpretācijas, pasažieriem jāvērsas tiesā vispārējā civiltiesiskajā kārtībā.

PTAC nav tiesīgs lemt par pasažieriem nodarīto zaudējumu atlīdzības apmēru vai to pamatotību. Šādā gadījumā pasažieriem jāvērsas tiesā vispārējā civiltiesiskajā kārtībā.

8% gadījumu pasažieriem bija sūdzības par iekāpšanas atteikumu, 25% gadījumu ir

bijušas cita veida sūdzības saistībā ar avio pārvadātāja rīcību. Vismazāk sūdzības (5%) 2011.gadā saņemtas par bagāžas kavēšanos, sabojāšanu vai nozaudēšanu.

No visām saņemtajām sūdzībām par avio pakalpojumiem 27 sūdzības vai 17,6% tika pārsūtītas uz citu Eiropas Savienības valstu atbildīgajām institūcijām, ņemot vērā vietu (valsti), kur pārkāpums ir noticis.

2.3.8. Patērētāju konsultēšana un informēšana

2011.gadā PTAC sniedza 30525 konsultācijas patērētājiem, no tām 27103 sniegtas *PTAC zvanu centrā*, kura funkciju pilda iestādes Daugavpils reģionālā pārvalde. No sniegtajām konsultācijām patērētājiem 84% sniegtas telefoniski, 9% izmantojot e-pastu un 7% klātienē.

Salīdzinot ar 2010.gadu konsultāciju skaits patērētājiem ir samazinājies par 14851 konsultācijām. Galvenās tēmas, par kurām 2011.gadā sniegtas konsultācijas patērētājiem:

- par nepārtikas precēm – 14587;
- par pakalpojumiem – 5191;
- par citām kategorijām – 4885;
- par līgumiem – 1985;
- par normatīvajiem aktiem – 1302;
- par reklāmu, komercpraksi – 198.

Visvairāk patērētāji interesējas par šādiem jautājumiem:

- kā rīkoties, ja iegādāta nekvalitatīva prece vai saņemts neatbilstošs pakalpojums;
- kādas ir patērētāju tiesības konkrētajās situācijās.

Attiecībā par precēm patērētāji visvairāk vēlas saņemt konsultācijas jautājumos par:

- apavu kvalitāti - 3534,
- elektropreču kvalitāti – 1991,
- mobilo telefonu kvalitāti – 1783,
- datortehnikas kvalitāti – 817,
- tekstilizstrādājumu kvalitāti – 749.

Par apavu kvalitāti liels skaits konsultāciju tika sniegts sakarā ar iegādāto apavu neatbilstību līguma noteikumiem, kura tiek konstatēta ļoti īsā laikā pēc iegādes brīža. Lielākoties patērētāji nepiekrīt uzņēmumu noraidošajam lēmumam un vēlētos iesniegt PTAC sūdzību, bet saņemot informāciju par tālāko rīcību (ekspertīzes pieteikšanas kārtību) sūdzība PTAC netiek iesniegta.

Visvairāk patērētāji tāpat vēlējas saņemt konsultācijas par sekojošiem pakalpojumiem:

- dažādiem pakalpojumiem – 1211,
- komunālajiem pakalpojumiem un ūri – 843,
- telekomunikāciju un televīzijas pakalpojumiem – 745,
- finansu pakalpojumiem – 340,
- aviopakalpojumiem – 282,
- automašīnu remonta pakalpojumiem – 273.

Salīdzinot ar 2010. gadu, 2011.gadā ir pieaudzis to patērētāju skaits, kas vēlējas saņemt konsultācijas saistībā ar dzīvokļu īpašnieku un īrnieku neapmierinātību par dzīvojamās mājas apsaimniekošanu vai to pārvaldīšanu, nepamatoti paaugstinātām apsaimniekošanas vai īres maksām, ūdens zudumu sadali starp mājas iedzīvotājiem. Iestājoties apkures sezonai - par dzīvojamo māju nepieslēgšanu apkures sistēmai.

Daudzos gadījumos patērētāji konsultējās par savām tiesībām saistībā ar ārpustiesas parādu piedziņas uzņēmumu darbību. Patērētājus interesēja jautājums par uzņēmuma rīcības un parādu piedziņas izdevumu apmēra atbilstību normatīvo aktu prasībām.

Salīdzinoši maz konsultācijas tika sniegtas saistībā ar apmācību kursu, mobilo telefonu remonta, elektropreču remonta automašīnu nomas un apavu remonta pakalpojumiem.

Daudzi patērētāji vēlējas saņemt konsultācijas par līgumiem. Visvairāk tika sniegtas konsultācijas:

- par distances līgumiem – 591,
- par elektronisko sakaru pakalpojumu līgumiem – 459,
- patērētāju kreditēšanas līgumiem – 390.

Lielais skaits konsultāciju skaits par distances līgumiem liecina, ka patērētāji arvien vairāk iepērkas internetā. Patērētājus visbiežāk interesē jautājums - kā pareizi realizēt savas atteikuma tiesības. Par elektronisko sakaru pakalpojumu līgumiem patērētājus pārsvarā interesē jautājums par līguma laušanas iespējām, ja ir noslēgts terminētais līgums, kas laušanas gadījumā paredz līgumsodu.

Par PTAC darbu patērētājiem tika sniegtas 2230 konsultācijas. Pārsvarā patērētāji interesējās par PTAC kompetenci, iesniegumu iesniegšanas kārtību, sūdzības izskatīšanas gaitu.

1894 konsultācijas tika sniegtas patērētājiem par citu institūciju kompetences jautājumiem- elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti, pārtikas preču kvalitāti, medicīnas pakalpojumu kvalitāti, kosmētikas un ķīmijas preču kvalitāti, apdrošināšanas atlīdzības izmaksām, sūdzības par regulējamiem pakalpojumiem,(siltuma enerģija, dabas gāze, elektroenerģija), nodokļu jautājumiem.

323 konsultācijas patērētājiem tika sniegtas par ekspertīžu veicējumiem.

66 konsultācijas patērētājiem tika sniegtas par nebanku kreditētāju licencēšanu. Pārsvarā interesējās par šo kreditētāju sarakstu, lai pirms kredīta saņemšanas var pārlicināties, ka šim uzņēmumam ir licence.

Sniegtas 39 konsultācijas patērētājiem par metroloģisko uzraudzību. Galvenokārt patērētāji interesējas par dzīvokļos uzstādīto ūdens skaitītāju verifikācijas termiņiem un degvielas uzpildes iekārtu atbilstošu darbību.

Saistībā ar tirgus uzraudzības jautājumiem, patērētāji visvairāk telefoniski sūdzas par cenu norādīšanas kārtības neievērošanu veikalos īpaši lielveikalos. Lielākoties tās saistītas ar to, ka akciju laikā pie preces ir norādīta viena pārdošanas cena, bet kasē norēķinoties tiek piemērota cita cena.

Telefonisko konsultāciju pieejamība dod patērētājiem iespēju ātrāk saņemt nepieciešamo padomu, tādējādi dodot vairāk iespēju patstāvīgi risināt strīdus situācijas ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, balstoties uz zināšanām par savām tiesībām.

2.3.9. Uzņēmēju konsultēšana un informēšana

2011.gadā tika sniegtas 4973 konsultācijas uzņēmējiem un 338 konsultācijas citām iestādēm:

- *PTAC zvanu centrs* uzņēmējiem sniedza 3272 konsultācijas par normatīvo aktu prasībām un piemērošanu gadījumos, kad saņemts patērētāja prasījuma pieteikums par iegādāto nekvalitatīvo preci vai pakalpojumu, distances līgumu noteikumiem un atteikuma tiesību realizēšanas kārtību, cenu norādīšanas kārtību, informācijas par preci sniegšanas kārtību, nebanku kreditētāju licences saņemšanu. Savukārt PTAC amatpersonas savas kompetences ietvaros uzņēmējiem papildus sniedza 1701 konsultāciju. (Skatīt tabulu Nr.9.)

Tabula Nr.9

Sniegtas konsultācijas un informācija

Konsultāciju saņēmēji, to skaits		Tēmas								
		Preces	Pakalpojumi	Līgumi	Reklāma/ komercprakse/ e-komercija	Tirgus uzraudzība	Metroloģiskā uzraudzība	Bīstamo iekārtu uzraudzība	Licencēšana	Cita kategorija
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Jurid. personas	4973	1958	238	211	254	738	327	125	321	801
Citas iestādes	338	33	10	12	8	179		22		74
Kopā	5311	18118	6287	2592	668	1134	398	161	412	6076

2011.gadā PTAC darbinieki sniedza vairākas lekcijas un vadīja seminārus uzņēmējiem:

- 1) 21.01.2011. organizēts seminārs/diskusija par bērnu spēļu laukumiem, standartu prasībām un pārbaužu mehānismu, un kādas būtu galvenās prioritātes šīs sfēras sakārtošanai.
- 2) 15.02.2011. – PTAC rīkoja semināru grāmatu izdevējiem, importētājiem un izplatītājiem par prasībām bērnu grāmatām, kas klasificējamās kā rotaļlietas.
- 3) 23.03.2011. –PTAC sadarbībā ar Latvijas Investīciju un attīstības aģentūru piedalījās seminārā uzņēmējiem par ES standartizāciju un CE marķējumu, uzstājoties ar lekcijām par vispārējām drošuma prasībām, ražotāja atbildību, rotaļlietu drošumu un prasībām individuālajiem aizsardzības līdzekļiem.
- 4) 15.04.2011. PTAC piedalījās *Latvijas Grāmatizdevēju asociācijas, Latvijas Grāmatirgotāju asociācijas un Latvijas Poligrāfijas uzņēmumu asociācijas* organizētajā seminārā, vadot prezentāciju par bērnu grāmatu-rotālietu drošuma

prasībām, iepazīstinot grāmatu izdevējus, importētājus un izplatītājus ar Ministru kabineta 2000.gada 4.aprīļa noteikumu Nr.128 „Rotaļlietu drošuma noteikumi” normām, izskaidrojot rotaļlietu drošuma būtiskās prasības, to atbilstības novērtēšanas un apliecināšanas kārtību un marķēšanu un uzņēmēju pienākumus un atbildību.

- 5) 14.06.2011. - Eiropas Savienības uzņēmējdarbības un rūpniecības ģenerāldirektorāta (kopā ar sadarbības partneriem Standartizācijas biroju un VSIA „Sertifikācijas un testēšanas centrs”) organizētajā seminārā par CE marķējumu, vadot prezentāciju par jaunajiem Ministru kabineta 2011.gada 15.februāra noteikumiem Nr.132 „Rotaļlietu drošuma noteikumi”.
- 6) 03.11.2011. organizēts atkārtots seminārs Latvijas pašvaldību pārstāvjiem un namu īpašumu apsaimniekotājiem par bērnu spēļu laukumiem, prezentēti pārbaužu rezultāti.
- 7) 31.10.2011. PTAC organizēja logu un gājēju zonas ārdurvju bloku ražotājiem, importētājiem un izplatītājiem semināru „Prasības logiem un ārdurvīm un to atbilstības novērtēšana” par piemērojamām atbilstības apliecināšanas sistēmām un par citiem būtiskiem jautājumiem.
- 8) 09.12.2011. PTAC piedalījās Rīgas pilsētas Domē rīkotajā informatīvajā seminārā „Daudzdzīvokļu māju renovācija. Publisko iepirkumu likums. Būvniecības kvalitāte” un Rīgas tehniskajā universitātē 14.12.2011. rīkotajā seminārā „Prasības būvizstrādājumiem un to atbilstības novērtēšana” sniedzot informāciju par prasībām būvizstrādājumiem un to atbilstības novērtēšanu.
- 9) 07.06.2011. PTAC uzstājās Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas organizētajā seminārā „Ilgspējīga uzņēmējdarbība ar Eiropas Ekomarķējumu” par videi un patērētājam draudzīgu produktu ražošanu.
- 10) Ar mērķi informēt uzņēmējus par strīdu risināšanas kārtību 30.06.2011. PTAC uzstājās ar lekciju uzņēmējiem bnt Klauberg Krauklis ZAB organizētajā seminārā „Consumer Claims and Product Liability”.
- 11) 15.07.2011. PTAC uzstājās ar lekciju „Problēmas klientu apkalpošanā no patērētāju tiesību aizsardzības viedokļa” Laba Servisa Kluba biedriem.
- 12) Veikts būtisks konsultatīvs darbs uzņēmējiem, saistībā ar jauno regulējumu

Pārskata periodā PTAC izstrādāja drošuma vadlīnijas uzņēmējiem par sekojošām tēmām: bērnu apģērbiem; bērnu grāmatām un rotaļlietām lietošanai ūdenī un peldētmačīšanās palīglīdzekļiem. Vadlīnijas pieejamas uzņēmējiem PTAC mājas lapā.

2.3.10. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana, sodu piemērošana un lēmumu piespiedu izpilde

PTAC 2011.gadā izskatīja 380 administratīvo pārkāpumu lietas. Salīdzinājumā ar 2010.gadu, kad tika izskatītas 471 lietas, lietu skaits ir samazinājies 2011.gadā –PTAC arvien vairāk veicina komersantu brīvprātīgas darbības pārkāpumu novēršanā, līdz ar to nepiemērojot administratīvo atbildību.

2011.gadā, izskatot administratīvo pārkāpumu lietas, PTAC piemēroja naudas sodu Ls 119060 apmērā (salīdzinājumam 2010.gadā- Ls 145160 apmērā). Salīdzinājumā ar iepriekšējo periodu, 2011. gadā ir samazinājies lietu skaits, kad ir konstatēti pārkāpumi par normatīvajos aktos noteiktās informācijas nesniegšanu par precī, pakalpojumu, ražotāju,

pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju vai par nepilnīgas vai nepatiesas informācijas sniegšanu. Ir palielinājies to uzņēmēju skaits, kas ir saukti pie atbildības par tādu preču piedāvāšanu, kurām nav atbildības apliecinājuma vai apstiprinājuma. Palielinājies pārkāpēju (personu) skaits, kuri administratīvo pārkāpumu ir izdarījuši atkārtoti gada laikā pēc administratīvā soda piemērošanas.

PTAC 2011.gadā Tiesu izpildītāju iecirkņiem ir nosūtījis 72 administratīvo pārkāpumu lēmumus par piespiedu izpildi par summu Ls 19965 apmērā.

PTAC uzraudzības un kontroles darbības šobrīd visvairāk ir vērstas uz preču vizuālu apskati, marķējuma kontroli, kā arī sniegtās informācijas pārbaudi, jo tieši šāda veida darbības prasa vismazākos līdzekļus. Lai varētu vairāk pārbaudīt uzņēmumus un preces atbilstību normatīvo aktu prasībām, būtu nepieciešams PTAC štatus papildināt ar speciālistiem dažādu preču un pakalpojumu risku izvērtēšanā, būtu nepieciešams savāktu statistiku par negadījumiem, kas saistīti ar preču vai pakalpojumu izmantošanu rūpīgāk analizēt, kā arī nepieciešams regulārs finansējums preču paraugu testēšanai.

Pievienotajā tabulā doti LAPK panti, pēc kuriem PTAC izskatījis administratīvo pārkāpumu lietas un piemērojis naudas sodus 2011. un 2010.gadā.

Tabula Nr.10

2011. un 2010.gadā izskatītās administratīvo pārkāpumu lietas un piemērotie naudas sodi

Pārkāpuma būtība	Piemērots pants saskaņā ar LAPK	Izskatītas administratīvo pārkāpumu lietas 2010. gadā	Izskatītas administratīvo pārkāpumu lietas 2011.gadā	Piemērots naudas sods (Ls) 2010. gadā	Piemērots naudas sods (Ls) 2011. gadā
Par bīstamo iekārtu tehnisko uzraudzību regulējošo normatīvo aktu pārkāpšanu vai par neregistrētām bīstamām iekārtām	90.p.	18	38	1180	2400
Neatbilstošu mērvienību un to apzīmējumu lietošana	99.p.	107	62	2275	4050
Mērīšanas līdzekļu un procesu neatbilstība prasībām					
Fasēto preču satura daudzuma neatbilstība prasībām					
Par tirdzniecības, sabiedriskās ēdināšanas vai pakalpojumu noteikumu pārkāpšanu	155.p.	49	57	2140	3070
Par preces vai pakalpojuma cenas nenorādīšanu normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā					
Par samaksas par pirkumu vai pakalpojumu vai svara vai mēra nepareizu noteikšanu					
Nav ievērots realizācijas termiņš	155.5 p.	1		100	
Patērētāja kreditešanas noteikumu pārkāpšana	155.10 p.				
Komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas neievērošana	155.11 p.		7		5150

Noteikumu neievērošana attiecībā uz noteiktiem patērētāju līgumiem vai par atteikuma tiesību nenodrošināšanu patērētājiem normatīvajos aktos paredzētajos gadījumos	155.12 p.		6		3350
Gaisa transporta pasažieru tiesību neievērošana	155.14 p.	3		350	
Netika izsniegts darījuma apliec. dokuments	156.p.	1			
Patērētāja kredītēšanas līguma slēgšana, nesāņemot izziņu	156.6 p.				
Par normatīvajos aktos noteiktajām drošuma prasībām neatbilstošu preču vai pakalpojumu ievietošanu tirgū	166.9 p.	13	4	3150	2900
Par normatīvajos aktos noteiktajām būtiskajām prasībām vai tehniskajiem parametriem neatbilstošu preču ievietošanu tirgū					
Pieļaujamā bīstamo vielu daudzuma pārsniegšana precēs	166.10 p.				
Patērētāja prasījuma pieņemšanas un izskatīšanas kārtības neievērošana	166.11 p.	10		160	
Nav informācija par uzņēmumu	166.12 p.	41	36	1945	2230
Nav informācija par preci					
Nav atbilstoša informācija marķējumā					
Nav pievienota lietošanas instrukcija					
Par noteiktās kārtības pārkāpšanu reklāmas sniegšanā vai izplatīšanā	166.13 p.	65	29	64100	34900
Par normatīvo aktu prasībām neatbilstošas reklāmas sniegšanu vai izplatīšanu					
Par negodīgu komercpraksi					
Nav preču atbilstības apliecinājumu vai apstiprinājumu	166.15 p.	34	73	14280	18100
Lēmuma par netaisnīgu līguma noteikumu novēršanu nepildīšana vai lēmuma izpildes kārtības neievērošana	166.16 p.	5		3300	
Uzņēmējs nav sniedzis pieprasīto informāciju PTAC	175.9 p.	123	61	52180	42910
Uzņēmējs nav pildījis PTAC lēmumu					
Kopā:	-	471	380	145160	119060

2.3.11. 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.

2011.gadā patērētāji ECC Latvia vērsās 766 reizes, - sniegtas 614 konsultācijas un izskatītas 152 sūdzības. Visbiežāk ECC Latvia vērsās patērētāji par problēmām izmantojot avio pakalpojumus un gadījumos, kad veikts neveiksmīgs pārrobežu pirkums internetā. 37% - izskatīts sūdzību par avio pasažieru tiesībām, 26 % par problēmām iegādājoties preci interneta veikalos, nekvalitatīvu preci u.c. problēmām. 29% ECC Latvia sniegtas konsultācijas par avio pasažieru tiesībām, 23% par problēmām iegādājoties preces vai pakalpojumus interneta veikalos, 4,1% saistībā ar tūrisma pakalpojumiem un citām problēmām.

2011.gadā ECC Latvia piedalījās, EK pārstāvniecības Latvijā un Eiropas Parlamenta Informācijas biroja rīkotajos Eiropas Savienības Dārza svētkos Vērmanes dārzā, Rīgā, sniedzot konsultācijas patērētājiem un izplatot informatīvos materiālus. Pasākuma laikā apmeklētājiem bija iespēja atbildēt uz jautājumiem par patērētāju tiesībām un balvā iegūt izglītojošo spēli „Ceļojums patērētāju tiesībās”. ECC Latvia pārstāvji piedalījās Latvijas Tūrisma aģentu asociāciju 18.Starptautiskajā gadatirgū „Balttour 2011”.

2011.gada 19.janvārī Rīgas pilsētas 2.ģimnāzijā tika organizēts pasākums „Skolēnu izglītības un izpratnes veicināšana par patērētāju tiesībām iepērkoties Eiropas Savienībā”. Pasākuma noslēgumā tika organizēta viktorīna par jautājumiem saistībā ar pasākumā izklāstīto tēmu un uzvarētāji balvā ieguva ECC Latvia sagatavotos reklāmas suvenīrus.

Ar mērķi informēt patērētājus par avio pasažieru tiesībām ES, 7.jūlijā ECC Latvia sadarbībā ar PTAC piedalījās EK un ECC-Net rīkotajā informatīvajā kampaņā „Avio Pasažieru Tiesību Diena 2011”.



Attēls Nr.11 Avio pasažieru tiesību dienas 2011 informatīvais stends Lidostā „Rīga”

2011.gada 13.decembrī sadarbībā ar PTAC organizēta konference „Patērētāju strīdu risināšanas efektivitāte – uzņēmēju, patērētāju organizāciju un iesaistīto institūciju loma tajā”. Konferencē diskutējot ar dažādu jomu pārstāvjiem, kas ir iesaistīti patērētāju strīdu risināšanā – uzņēmējiem, nevalstiskām organizācijām, kompetentajām institūcijām, apzinātas galvenās procesa problēmas.



Attēls Nr.12 Konference „Patērētāju strīdu risināšanas efektivitāte – uzņēmēju, patērētāju organizāciju un iesaistīto institūciju loma tajā”

ECC Latvija turpina sadarbību ar Saldus pilsētas bibliotēkas Eiropas Savienības informācijas punktu, 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.

2011. gadā Eiropas patērētāju centru tīkla ietvaros veikts pētījums un izstrādāts ziņojums "Slepenā pircēja pieredze, iepērkoties ES interneta veikalos - E-Savienības loma". Gada nogalē izstrādāts ziņojums „Avio pasažieru tiesību ziņojums 2011 - Otrā Vulkānisko Pelnu Krīze”. Pārskata gadā tīkla ietvaros apkopota informācija par atteikuma tiesību nodrošināšanu 23 ES dalībvalstīs, ja prece tiek iegādāta patstāvīgajā tirdzniecības vietā, kā arī sagatavots informācijas apkopojums par to, kas jāņem vērā patērētājam ceļojot ar auto Eiropā.

Pārskata gadā, lai veicinātu komunikāciju ar sabiedrību par pārrobežu pirkumu jautājumiem, ECC Latvia pievienojies sociālajam tīklam www.twitter.com.

2.3.12. Starptautisko projektu rezultāti

2011.gada beigās tika uzsākta dalība četros jaunos PROSAFE kopprojektos „Joint Action 2010” ietvaros:

1. „Kopīgais pārtikas imitācijas produktu tirgus uzraudzības projekts”;
2. „Bērnu maskuballes tērpu uzraudzības projekts”;
3. „Kopīgais Zāļu plāvēju tirgus uzraudzības projekts”;
4. „Kopīgais Atstarojošo apģērbu un brīdinājuma aprīkojuma tirgus uzraudzības projekts”.

Kopējās aktivitātes administratīvās sadarbības regulas jomā

2011.gadā PTAC piedalījās divās kopējās aktivitātēs, kas saistītas ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr. 2006/2004 (2004.gada 27.oktobris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā, darbības jomu:

1) Francijas un Portugāles kompetento iestāžu organizētajā projektā „CPC tīkla darbības atpazīstamības stiprināšana”. Projekta īstenošana tika uzsākta 2010.gadā un tika turpināta 2011.gadā. Projekta ietvaros PTAC pārstāvji piedalījās trīs darba grupās un izstrādāja CPC tīkla informatīvo izdevumu par CPC tīklā ietilpstošo iestāžu aktivitātēm, piedalījās citu aktivitāšu plānošanā un īstenošanā, lai veicinātu CPC tīkla atpazīstamību gan dažādu iestāžu starpā, gan arī starptautisku organizāciju vidū. Minētā projekta īstenošanai ir piešķirts Eiropas Komisijas finansējums 70% apmērā no kopējām projekta izmaksām, 30% no projekta izmaksām sedza PTAC.

2) Lielbritānijas Godīgas Tirdzniecības Biroja organizētajā projektā „Interneta uzraudzības kapacitātes stiprināšana”. Projekts tika īstenots 2011.gadā. Tā ietvaros PTAC pārstāvji piedalījās 3 darba grupās, kas ietvēra tādus jautājumus kā juridiski jautājumi saistībā ar likumdošanu e-komercijas vidē, līdzekļi, rīki un iekārtas, kuri nepieciešami uzraudzības veikšanai Internetā, sadarbības organizēšana ar uzņēmējiem, lai uzraudzību Internetā varētu veikt efektīvāk. Projekta ietvaros PTAC pārstāvji ieguva nozīmīgu pieredzi, kas tiek izmantota, veicot uzraudzības aktivitātes, kā arī apmācot PTAC un citu iestāžu darbiniekus. Minētā projekta īstenošanai ir piešķirts Eiropas Komisijas finansējums 70% apmērā no kopējām projekta izmaksām, 30% no projekta izmaksām sedza PTAC.

PTAC darbinieki 2011.gadā piedalījās pieredzes apmaiņas programmā ar Dānijas Patērētāju ombudu par jautājumiem saistībā ar patērētāju kolektīvās atlīdzības sistēmu, efektīvu uzraudzības veikšanu, aktuāliem uzraudzības jautājumiem un patērētāju alternatīvo strīdu izskatīšanu. Minētā projekta īstenošanai ir piešķirts Eiropas Komisijas finansējums 80% apmērā no kopējām projekta izmaksām, 20% no projekta izmaksām sedza PTAC.

ICPEN Starptautiskais sadarbības tīkls

PTAC turpina darboties ICPEN (starptautisks sadarbības tīkls, kurā darbojas patērētāju tiesību aizsardzības un godīgas tirdzniecības uzraudzības iestādes, veicinot starptautisko sadarbību negodīgu un maldinošu mārketinga darbību novēršanā). 2011.gadā PTAC piedalījies ICPEN „Fraud Prevention Month” kampaņā, sadarbības tīkla organizētajās „Sweep” aktivitātēs. 2011.gada septembrī tika uzsākts īstenot komercprakses uzraudzības projektu, kura gaitā tika pārbaudīta komercprakse, piedāvājot darbā iekārtošanas pakalpojumus.

2.4. Pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība

Pārsūdzētie lēmumi

2011.gadā Administratīvajā rajona tiesā pārsūdzēti 39 PTAC izdotie lēmumi. To skaitā pārsūdzēti:

- 15 lēmumi patērētāju individuālo tiesību aizsardzības jautājumos;
- 10 lēmumi komercprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzības lietās;
- 10 lēmumi patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības lietās;
- 4 lēmumi preču un pakalpojumu uzraudzības jautājumos.

No 2011.gadā pārsūdzētajiem lēmumiem tiesā vēl nav izskatīta neviena lieta.

Tiesvedība

Administratīvajās tiesās 2011.gadā izskatīta 101 lieta. To skaitā izskatītas:

- 13 lietas par pieņemtajiem lēmumiem komercprakses, reklāmas un e-komercijas jautājumos;
- 25 lietas par pieņemtajiem lēmumiem patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības jomā;
- 53 lietas par pieņemtajiem lēmumiem patērētāju individuālo tiesību aizsardzības jautājumos;
- 10 lietas preču un pakalpojumu uzraudzības jautājumos.

Salīdzinot ar 2010.gadu (tiesā tika izskatīta 41 lieta), administratīvajās tiesās izskatīto lietu skaits palielinājies vairāk nekā divas reizes. No izskatītajām lietām 63 gadījumos tiesu nolēmumi par PTAC izdotajiem administratīvajiem aktiem ir stājušies spēkā. Savukārt 38 gadījumos par attiecīgajiem nolēmumiem ir iesniegtas apelācijas vai kasācijas sūdzības. No gadījumiem, kad tiesas nolēmums par PTAC izdotajiem lēmumiem ir stājies spēkā, 55 gadījumos PTAC lēmumi tikuši atstāti negrozīti, 1 gadījumā ticis grozīts piemērotā administratīvā soda apmērs, savukārt 7 lietās PTAC izdotie administratīvie akti ir tikuši atcelti. Atcelti ir apmēram 13% no pārsūdzētajiem PTAC lēmumiem.

Administratīvo aktu atcelšanas iemesli ir jaunatklāti apstākļi sakarā ar sūdzības iesniedzēja atbilstību patērētāja definīcijai, kā arī jaunatklāti apstākļi, kas lēmuma pieņemšanas brīdī PTAC nebija zināmi, administratīvā akta pamatojums neattaisnoja adresātam uzlikto pienākumu, pieteicējam izteikts mutvārdu aizrādījums, jo konkrētās lietas apstākļos administratīvā soda piemērošana nebija nelietderīga, kā arī bija nepietiekoši pierādījumi administratīvā pārkāpuma lietā, nepareizas tiesību normas izvēle, piemērojot administratīvo naudas sodu, nepietiekami pierādījumi, lai izdotu patērētājam labvēlīgu administratīvo aktu.

Būtisks tiesas spriedums: Augstākās tiesas Senāta Administratīvo lietu departaments lietā SKA-230 nolēma atstāt negrozītu Administratīvās apgabaltiesas 2010.gada 25.oktobra spriedumu un noraidīt sabiedrības SIA DnB Līzings kasācijas sūdzību par Ekonomikas ministrijas lēmumu Nr.6100-07-2289. Senāts nolēma, ka līguma noteikumi, kas uzliek patērētājam risku un liek paciest zaudējumus par līzinga objekta neatbilstību un pārdevēja saistību nepienācīgu izpildi, noteikumi, kas izslēdz jebkādu līzinga devēja atbildību par objekta nepiegādāšanu, nepienācīgu izpildi un līguma noteikums, kas paredz, ka strīda izskatīšana šķīrējtiesā vai tiesā pēc prasītāja izvēles, ir neatbilstoši PTAL noteiktajam.

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

No 2005.gada PTAC darbojās kvalitātes vadības sistēma atbilstoši standarta ISO 9001:2000 „Kvalitātes vadības sistēma. Prasības” prasībām. 2011.gada jūnijā notika PTAC kvalitātes sistēmas pārsertifikācijas audits. PTAC ir sertificētas sekojošas darbības sfēras: Patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšana un patērētāju konsultēšana. Preču un pakalpojumu uzraudzība. Komerprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzība. Patērētāju kolektīvo interešu aizsardzība. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšanas un sodu uzraudzība. Metroloģiskā uzraudzība. 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 atkārtosanos. KVS pārsertifikācijas audits veica SIA „Bureau Veritas”, kur audita rezultātā tika atklāti 3 novērojumi, no kuriem 2 izpildīti, 1 novērojuma izpildes termiņš pārcelts uz 2012.gadu.

Ekonomikas ministrijas veiktie auditi:

- 1) „Iepirkums Patērētāju tiesību aizsardzības centrā”, 1 ieteikums – ieviests ;
- 2) „Personas datu apstrāde Patērētāju tiesību aizsardzības centrā”, nav ieteikumu.

Valsts kontroles veiktās revīzijas:

- 1) „Būvniecības uzraudzības un kontroles funkciju īstenošana pēc Valsts būvinspekcijas reorganizācijas”, 1 ieteikums – izpildīts;
- 2) „Par Ekonomikas ministrijas 2010.gada pārskata sagatavošanas pareizību” 1 ieteikums – izpildīts.

3. Patērētāju tiesību aizsardzības centra personāls

Pamatojoties uz grozījumiem „Patērētāju tiesību aizsardzības likumā”, kas noteica PTAC jaunu funkciju – nebanku kredīta devēju licencēšanu un uzraudzību, 2011.gada pirmajā pusgadā Patērētāju tiesību uzraudzības departamentā izveidota jauna struktūrvienība – Finanšu pakalpojumu uzraudzības daļa – ar sešiem darbiniekiem.

Vidējais nodarbināto skaits 2011.gadā iestādē bija 84 darbinieki (seši darbinieki – ilgstošā prombūtnē), no tiem 86 % sievietes un 14 % vīrieši. Darbinieku vecums – no 22 līdz 65 gadiem.

2011.gadā 22% PTAC darbinieku nodarbinātības ilgums iestādē bija vairāk par 10 gadiem, savukārt 48% darbinieku iestādē bija nostrādājuši vairāk par pieciem gadiem, kas sekmē PTAC funkciju savlaicīgu un profesionālu izpildi.

PTAC darbinieku kapacitātes celšanai tika organizētas mācības par tirgus uzraudzības jautājumiem, darba drošības seminārs „Darbs pie datora. Komforts vai diskomforts? Ergonomiskie risinājumi. Hroniskā noguruma sindroms. Ko darīt?”, kā arī 2011.gadā 20 darbinieki apmeklēja Valsts administrācijas skolas organizētos kursus, bet 10

darbinieki apmeklēja citu uzņēmumu organizētos seminārus par dažādu normatīvo aktu piemērošanu.

2012.gadā PTAC plāno turpināt aizsākto praksi regulāru iekšējo semināru organizēšanā, kā arī jauno darbinieku apmācīšanā.

4. Komunikācija ar sabiedrību

4.1. Pasākumi, kas veikti sabiedrības informēšanai un izglītošanai

2011.gadā sniegts 191 informatīvs ziņojums plašsaziņas līdzekļiem, tostarp lielākā daļa 73 ziņojumi publikācijām laikrakstos, 59 – TV raidījumiem, 26 – ziņu aģentūrām, 16 – radio raidījumiem un 17 – interneta ziņu portāliem. Gada pirmajā ceturksnī visvairāk sniegta informācija par grozījumiem Patērētāju tiesību aizsardzības likumā un jaunajiem MK noteikumiem par patērētāja kreditēšanu, kā arī PTAC pieņemtajiem lēmumiem. Otrajā ceturksnī pastiprinātu sabiedrības rezonansi veicināja PTAC tirgus uzraudzības aktivitātes un realizētie projekti par rotaļlietu – bērnu grāmatu atbilstību un bērnu apģērbu drošumu. Trešajā ceturksnī aktuāli bija jautājumi par avio pasažieru tiesībām, normatīvo aktu prasībām kolektīvās iepirkšanās portāliem un PTAC pieņemtajiem lēmumiem par negodīgas komercprakses aizliegumu SIA Euro Parking lietā, ceturtajā ceturksnī vislielākā interese bija par tēmām, kas saistītas ar komunālajiem pakalpojumiem un finanšu pakalpojumiem, piemēram, par parādu piedzinēja SIA Paus Konsults rakstveida apņemšanos.

Pārskata periodā izplatītas 44 preses relīzes plašsaziņas līdzekļiem, galvenokārt, saistībā ar pieņemtajiem lēmumiem par dažādu uzņēmumu īstenotu negodīgu komercpraksi, netaisnīgiem līguma noteikumiem ar patērētājiem slēgtajos līgumos un veikto tirgus uzraudzības pārbaužu rezultātiem (slēpošanas pacēlāji), bērnu apģērbu uzraudzības aktivitātēm, rotaļlietu – bērnu grāmatu uzraudzību, kā arī PTAC saņemto sūdzību tendencēm.

PTAC mājas lapā publicēta informācija par Eiropas Patērētāju informēšanas centra aktivitātēm, PTAC rīkotajiem semināriem, Eiropas Savienības rezultātu tablo par patēriņa tirgiem, normatīvo aktu grozījumiem, nedrošu preču atsaukumiem u.c.

2011.gada 12 mēnešos PTAC mājas lapas lapu skatījumu skaits sasniedzis 653 731, kopā mājas lapa apmeklēta 188 670 reizes un unikālo apmeklētāju skaits sasniedzis 100 759. Visbiežāk mājas lapas 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).

2011.gadā izveidots PTAC lietotāja konts sociālajā interneta vietnē Twitter.com, kas devis iespēju gan patērētājiem, gan uzņēmējiem sekot PTAC aktivitātēm vienā no populārākajām sociālā tīmekļa vietnēm.

PTAC kopā ar Eiropas Patērētāju informēšanas centru turpināja izglītojošo pasākumu ciklu „Ceļojam patērētāju tiesībās” Latvijas skolās – 19.janvārī viesojoties Rīgas 2.ģimnāzijā. E-prasmju nedēļas ietvaros PTAC darbinieki ar lekcijām par e-komercijas tiesisko regulējumu viesojās trīs Alojas novada bibliotēkās.

2011.gada nogalē Ziemassvētku ieskaņā PTAC dāvināja apmeklētājiem galda spēli

„Ceļojums patērētāju tiesībās”, kas tapusi ar ECC Latvia atbalstu. 2011.gada 26.decembrī PTAC pārstāvis viesojās un dāvināja spēles bērniem Bauskas novada, Griķu pamatskolā, kur noritēja labdarības pasākums maznodrošinātajām ģimenēm.

4.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa izzināšanai

2011.gadā kā klientu viedokļa izzināšanas instruments aktīvi tika izmantota mājas lapa, regulāri veicot aptaujas un foruma ierakstu apkopošanu. 2011.gadā PTAC izzinājis patērētāju un uzņēmēju apmierinātību, darba kvalitāti un dažādu aktivitāšu lietderību.

2011. gada sākumā tika veikta aptauja ar mērķi izzināt, vai sabiedrības informēšanai būtu jāizmanto sociālie tīkli, kur 94% respondentu norādījuši, ka sabiedrības informēšanai būtu jāizmanto sociālie tīkli. Kopā aptaujā piedalījušies 269 respondenti.

Gada nogalē tika veikta aptaujā par PTAC klientu apkalpošanas kultūru, kurā piedalījās 173 respondenti. Atbildot uzjautājumu par to, kā klienti vērtē PTAC darbinieku klientu apkalpošanas kultūru - 55% jeb 96 respondents vērtē pozitīvi, 4% (7 respondenti) vērtē drīzāk pozitīvi, 7% (12 respondenti) vērtē drīzāk negatīvi, 13% (22 respondenti) vērtē PTAC klientu apkalpošanas kultūru negatīvi un 21% jeb 3 respondenti nav vērsušies PTAC.

Salīdzinot 2011. gada aptaujas rezultātus ar 2010. gada rezultātiem novērojams, ka būtiskas izmaiņas klientu apkalpošanas kultūras dinamikā nav redzamas. Par 8% pieaudzis to respondentu skaits, kas vērtē PTAC darbinieku klientu apkalpošanas kultūru pozitīvi, savukārt par 10% sarucis to respondentu skaits, kas to vērtē drīzāk pozitīvi. Pieaudzis to respondentu skaits, kas vērtē darbību drīzāk negatīvi, līdztekus samazinājusies negatīvo vērtētāju proporcija.

Ar mērķi noskaidrot PTAC izstrādāto vadlīniju lietderību, 2011. gadā tika veikta aptauja, izsūtot elektroniskās aptaujas veidlapas elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem, par iestādes izstrādātajām vadlīnijām uzņēmējiem godīgas komercprakses īstenošanai elektronisko sakaru pakalpojumu jomā. Rezultāti uzrādīja, ka visi respondenti kaut reizi ir izmantojuši PTAC izstrādātās Vadlīnijas godīgas komercprakses īstenošanai elektronisko sakaru pakalpojumu jomā, no tiem 67% respondentu Vadlīnijas bijušas noderīgas, savukārt 33% uzskata, ka nav noderīgas. Vairāk kā puse respondentu norādīja, ka vadlīnijām nepieciešami papildinājumi. Kā veidu, kādā uzņēmēji vēlētos saņemt informāciju par PTAC izstrādātajām vadlīnijām un materiāliem, kas paredzēti uzņēmējiem, norāda e-pastu un PTAC mājaslapu.

4.3. Sadarbība ar nevalstisko sektoru

PTAC savā darbībā regulāri sadarbojas ar dažādām nevalstiskām organizācijām. Galvenā sadarbība notiek ar nevalstiskām patērētāju aizsardzības organizācijām. PTAC regulāri sadarbojas arī ar dažādām uzņēmēju nevalstiskām organizācijām, kā Latvijas Tirdzniecības asociāciju, Latvijas Darba devēju konfederāciju, Latvijas Komercbanku asociāciju, Reklāmas asociāciju un citām - gan normatīvo aktu izstrādes procesā, gan saistībā ar saņemtām patērētāju sūdzībām un PTAC uzraudzības darbībām.

5. Nākamajā gadā plānotie pasākumi

5.1. Nākamā gada prioritātes

Tirgus uzraudzībā

Tiks realizēti 10-12 preču vai pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanas, bīstamo iekārtu un valsts metroloģiskajās uzraudzības projekti tādās jomās kā transportlīdzekļu sastāvdaļas, elektropreču, rotaļlietu, individuālo aizsardzības līdzekļu, mašīniekārtu, 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, un turpināt 2011.gadā iesākto būvizstrādājumu uzraudzības projektu.

Sūdzību izskatīšana un patērētāju un komersantu konsultēšana

Plānots izskatīt 1500-1800 un 150 – 200 patērētāju pārrobežu patērētāju iesniegumus un sūdzības, un sniegt 30000 - 40000 patērētājiem un komersantiem un 550-650 konsultācijas patērētājiem pārrobežu strīdus gadījumos.

Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība

Īstenot 8-10 projekti patērētāju ekonomisko interešu aizsardzībai tādās jomās kā: elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanas jomā, patērētāju kreditēšanas jomā, automašīnu nomas pakalpojumu sniegšanas jomā, ārpus patstāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas īstenotās komercprakses uzraudzība, kolektīvās iepirkšanās tiešsaistes jomā, komercprakses uzraudzību ēterisko eļļu jomā, „vides paziņojumus” komercprakses uzraudzība, komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegto drošības garantiju un piedāvāto līgumu noteikumu uzraudzību.

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.

Parāda piedziņas pakalpojumu sniedzēju licencēšana

Uzsākt parādu piedziņas pakalpojumu sniedzēju licencēšanu un uzraudzību (darbu uzsākšana ir saistīta ar Ārpustiesas parāda piedziņas likumprojekta pieņemšanu un tajā noteiktajiem termiņiem).

5.2. Plānotie sadarbības projekti

2012.gadā PTAC piedalīsies Eiropas Komisijas finansētos un PROSAFE (Preču drošuma uzraudzības iestāžu tīkls) organizētos projektos, lai veiktu kopīgus tirgus uzraudzības pasākumus augstas redzamības brīdinājuma apģērbiem (IAL), pārtikas imitācijas precēm, bērnu maskuballes tērpiem (rotaļlietas) un zāles plāvējiem (elektropreces). Kā arī tiks uzsākts kopprojekts sadarbībai ar Ķīnu. 2012. gadā PTAC turpinās aktīvu dalību Baltijas jūras reģiona sadarbības projektā.

Tā kā darba vietai ir ļoti liela nozīme cilvēku dzīvē, jo aptuveni trešo daļu no sava darba mūža mēs pavadām darbā un ir ļoti būtiski tur justies droši, saskaņā ar Darba aizsardzības likumu, darba devējam ir pienākums nodrošināt nodarbinātos ar individuālajiem aizsardzības līdzekļiem gadījumos, kad darba vides risku nevar novērst vai pietiekami samazināt ar kolektīvajiem aizsardzības pasākumiem. Līdz ar to pamatojoties uz sadarbības līguma pamata starp PTAC un Valsts darba inspekciju (VDI) 2011.gada projekta „Prasības individuālajiem aizsardzības līdzekļiem”, ietvaros plānots veikt kopīgas pārbaudes dažādos uzņēmumos, lai pārliecinātos par IAL atbilstību normatīvo aktu prasībām.

2012.gadā plānots taksometru skaitītāju metroloģiskās uzraudzības projekts sadarbībā ar Rīgas domes Satiksmes departamentu. Savukārt pamatojoties uz starpresoru vienošanos starp PTAC un VID Muitas pārvaldi tiks turpināta informācijas apmaiņa un atzinumu sniegšana par 2011.gadā izvirzītajām prioritārajām jomām.

2012.gadā PTAC turpina darboties Lielbritānijas Godīgas Tirdzniecības biroja organizētajā projektā „Turpinājuma aktivitāte pēc aktivitātes „Interneta uzraudzības kapacitātes stiprināšana””. Jaunākais projekts paredz 3 mācību aktivitātes saistībā ar izmeklēšanu Internetā, kopēju Interneta uzraudzības jautājumu un prioritāšu identificēšanu, projekta izstrādi dažādu spriedumu par e-komercijas uzraudzību iztulkošanai, rekomendāciju izstādi izmeklēšanu fondam, mājas lapas izstrādi izmeklētājiem Internetā.

2012.gadā PTAC organizē kopējo aktivitāti „Jaunā Patērētāju kreditēšanas direktīva: ieviešana, piemērošana, uzraudzība, negodīga komercprakse un netaisnīgi līguma noteikumi”. Aktivitātē kopā piedalās 9 ES dalībvalstu pārstāvji. Tās mērķi ir informēt par iestāžu praksi, apmainīties ar pieredzi, apkopot un analizēt problēmjautājumus patērētāju kreditēšanas jomā, vienoties par kopīgu praksi. Aktivitātes ietvaros paredzētas divas darba grupas, prakses apkopojuma par gada procentu likmes aprēķināšanu un pirmslīguma informācijas norādīšanu izstrāde, kā arī informācijas sagatavošana citām iestādēm par aktivitātē gūtajiem secinājumiem. Minētā projekta īstenošanai ir piešķirts Eiropas Komisijas finansējums 70% apmērā no kopējām projekta izmaksām, 30% no projekta izmaksām sedz dalībvalstis.

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.