



**PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS
CENTRA
2010. GADA PĀRSKATS**

RĪGA 2011

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.....	8
2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti.....	9
2.1. Valsts budžeta finansējums un izlietojums	9
2.2. Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu efektivitātes izvērtējums	10
2.3. PTAC darbības rezultāti 2010.gadā un to izvērtējums.....	11
2.3.1.Patērētāju tiesību uzraudzība, tai skaitā, administratīvā sadarbība Eiropas Savienībā.....	11
2.3.2. Reklāmas, komercprakses un e-komercijas uzraudzība	15
2.3.3. Preču un pakalpojumu uzraudzība	21
2.3.4. Informācijas apmaiņa par bīstamām precēm (RAPEX).....	29
2.3.5. Valsts metroloģiskā uzraudzība.....	30
2.3.6. Bīstamo iekārtu uzraudzība	32
2.3.7. Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana.....	34
2.3.8. Patērētāju konsultēšana un informēšana.....	39
2.3.9. Uzņēmēju konsultēšana un informēšana	41
2.3.10. Administratīvo pārkāpumu lietu izskatīšana, sodu piemērošana un lēmumu piespiedu izpilde.....	43
2.3.11. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs	46
2.3.12. Starptautisko projektu rezultāti	47
2.4. Pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība	49
2.5. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai, informācijai par uzlabojumiem pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā	50
3. Patērētāju tiesību aizsardzības centra personāls	51
4. Komunikācija ar sabiedrību	51
4.1. Pasākumi, kas veikti sabiedrības informēšanai un izglītošanai.....	51
4.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa izzināšanai	52
4.3. Sadarbība ar nevalstisko sektoru	53
5. Nākamajā gadā plānotie pasākumi	54
5.1. Nākamā gada prioritātes	54
5.2. Plānotie sadarbības projekti.....	55



Cienītais lasītāj!

Aizvadītais 2010. gads Patērētāju tiesību aizsardzības centram bijis darba pilns un izaicinājumiem bagāts. Valsts budžeta finansējuma samazinājums ir licis racionāli vērtēt prioritātes un piemērot tās ierobežotajiem resursiem, lai iespēju robežās sasniegtu maksimālo rezultātu.

2010. gadā bija vērojams neliels sūdzību un konsultāciju skaita kritums, kas skaidrojams ar pirkjspējas samazināšanos, kā arī daļēji ar PTAC Ventspils un Liepājas reģionālo pārvalžu likvidēšanu 2009. gada nogalē. Ir vērojama izteikta tendence, ka patērētāji aizvien aktīvāk informāciju par savām tiesībām meklē

elektroniski.

Kā citus gadus, arī 2010. gadā, PTAC viena no prioritātēm bija preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība, turpinot preču drošuma uzraudzību plaša patēriņa preču un pakalpojumu grupās, kā rotaļlietas, elektropreces, solāriji, rotaļu laukumi u.c., tāpat veltot īpašu uzmanību tādām sarežģītām iekārtām kā spiedieniekārtas, transportējamās spiedieniekārtas (gāzes baloni) u.c.

2010.gadā PTAC uzmanība īpaši koncentrēta patērētāju kolektīvo interešu uzraudzībai. Salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu par 40% palielinājies uzsākto administratīvo lietu skaits par iespējamām patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem. Pozitīvi vērtējama tendence, ka aizvien biežāk uzņēmēji pēc PTAC rakstveida izteikta aicinājuma iesniegt rakstveida apņemšanos, labprātīgi apņemas novērst pieļauto pārkāpumu. Piemēram, komercprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzības jomā 2010. gadā no izteiktajiem aicinājumiem/ierosinājumiem noteiktā termiņā novērst pārkāpumus, tie novērsti labprātīgi 84% gadījumu.

Tautsaimniecības lejupslīde ir atstājusi ļoti būtisku ietekmi tieši uz patērētāju finanšu kapacitāti, vēl joprojām aktuāli ir jautājumi saistībā ar patērētāju kredītēšanu, pārsvarā ar grūtībām nokārtot kredītsaistības. Lai nodrošinātu labāku patērētāju interešu aizsardzību finanšu pakalpojumu jomā, kā arī uzlabotu finanšu sektora uzticamību, Pasaules Banka jau 2009. gadā uzsāka diagnostikas pārskata un Rīcības plāna sagatavošanu. Rīcības plāns, kas izstrādāts, sadarbojoties ar finanšu pakalpojumu uzraudzībā iesaistītajām institūcijām, nozaru asociācijām, nevalstiskajām organizācijām u.c, paredz vairāku gadu ietvaros realizēt virkni aktivitāšu, lai finanšu pakalpojumi un galvenokārt to līgumi ar patērētāju kļūtu saprotamāki un caurskatāmāki, tādējādi patērētāji izvēloties finanšu pakalpojumu, skaidri apzinātos pakalpojuma būtību, kā arī tiesības un pienākumus, ko tas paredz. Plāna ietvaros jau nostiprināta institucionālā sadarbība ar Finanšu un kapitāla tirgus komisiju, organizētas diskusijas ar nevalstiskajām organizācijām, uzņēmēju asociācijām un realizētas citas aktivitātes patērētāju interešu aizsardzības nostiprināšanai finanšu pakalpojumu jomā.

Nobeigumā vēlētos pateikties visiem, kas ar savu darbu ir snieguši ieguldījumu patērētāju tiesību aizsardzības stiprināšanā un efektīvizēšanā!

Ar cieņu,

Baiba Vītoliņa

Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktore

Saīsinājumi

Saīsinājums	Skaidrojums
ALTA	Latvijas Tūrisma aģentu asociācija
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
VUGD	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests

1. Pamatinformācija

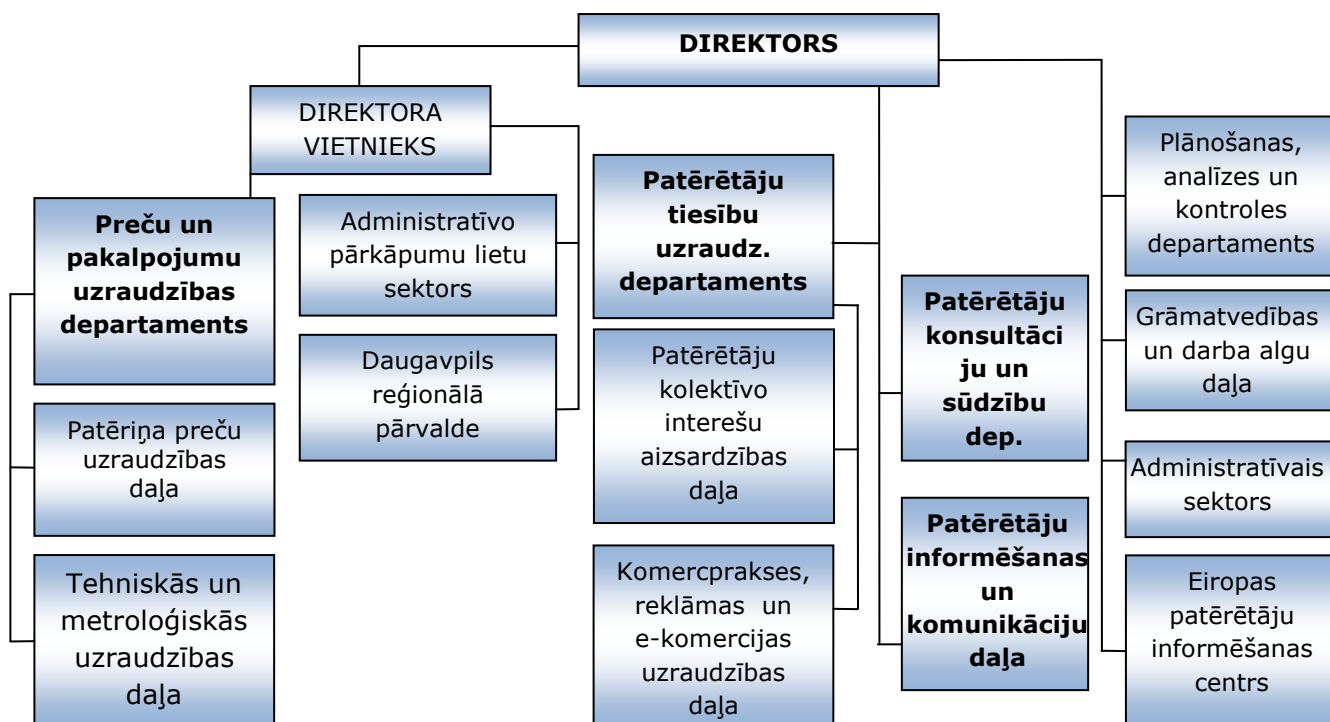
1.1. Patērētāju tiesību aizsardzības centra juridiskais statuss, izveidošana

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 2010.gadā



1.2. Politikas jomas un darbības jomas

PTAC nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības likuma, Reklāmas likuma, Preču un pakalpojumu drošuma likuma, Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma, kā arī citu likumu un Ministru kabineta noteikumu, kas reglamentē patērētāju tiesības, darbību Latvijā.

Lai nodrošinātu tam uzticēto funkciju izpildi, PTAC galvenie uzdevumi ir:

- patērētāju tiesību ievērošanas uzraudzība;
- preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības uzraudzība;
- negodīgas komercprakses, e-komercijas un reklāmas uzraudzība;
- patērētāju sūdzību izskatīšana, palīdzības sniegšana patērētājiem;
- patērētāju un uzņēmēju informēšana;
- valsts metroloģiskā uzraudzība;
- bīstamo iekārtu uzraudzība;
- bīstamo iekārtu avāriju izmeklēšana.

PTAC darbības virzieni ir šādi:

1) Patērētāju tiesību ievērošanas uzraudzība, - gan patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība, gan patērētāju tiesību ievērošanas uzraudzība līgumu projektos un līgumos, ko patērētāji slēdz ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem, tai skaitā:

- patērētāju kolektīvo interešu aizsardzība;
- patērētāju kreditēšanas, distances un ārpus pastāvīgas tirdzniecības vietas noslēgto līgumu uzraudzība;
- netaisnīgu līguma noteikumu uzraudzība; normatīvajos aktos paredzēto darbību veikšana, lai ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs grozītu līguma projektu vai pārtrauktu pildīt līguma noteikumus, ja līguma projektā vai noslēgtajā līgumā konstatēti netaisnīgi vai neskaidri noteikumi;
- pārbaudīt, vai patērētāju noslēgtajos līgumos ir ietverta normatīvajos aktos noteiktā atteikuma tiesību paziņošanas un izmantošanas kārtība;
- komplekso tūrisma pakalpojumu uzraudzība;
- aviopasažieru tiesību uzraudzība.

2) Negodīgas komercprakses, e-komercijas un reklāmas uzraudzība, tai skaitā:

- TV, radio reklāmu uzraudzība;
- reklāmas uzraudzība drukātos medijos;
- cita veida reklāmu uzraudzība;
- uzņēmumu komercprakses uzraudzība;
- elektroniskās komercijas uzraudzība.

3) Preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības uzraudzība:

- nepārtikas preču uzraudzība, īpaši patēriņa preču uzraudzība;
- tehniski sarežģītu preču uzraudzība;
- par precēm un pakalpojumiem, kā arī par ražotāju, pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju sniegtās informācijas uzraudzība;
- pārtikas un nepārtikas preču svara un mēra pareizas noteikšanas, kā arī pirkuma samaksas pareizas aprēķināšanas un cenu norādīšanas kārtības uzraudzība;
- pakalpojumu drošuma uzraudzība;

- patērētāju tiesību aizsardzības valsts politikas īstenošanā iesaistīto uzraudzības un kontroles iestāžu un patērētāju tiesību aizsardzības nevalstisko organizāciju sadarbības organizēšana un koordinēšana.

4) Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana, tai skaitā:

- palīdzības sniegšana patērētājiem strīdu risināšanā ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem;
- patērētāju likumīgo prasību izpildes pieprasīšana;
- kārtības, kādā piesakāms patērētāju prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu un organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze ievērošanas uzraudzība;
- ekspertīzes veicēju datu bāzes uzturēšana.

5) Patērētāju un uzņēmēju informēšana un konsultēšana, tai skaitā:

- patērētāju konsultēšana telefoniski, nodrošinot nekavējošu padoma sniegšanu patērētājiem;
- konsultāciju sniegšana ar e-pastu;
- konsultācijas klātienē;
- uzņēmēju informēšana, sniedzot konsultācijas un organizējot informēšanas pasākumus.

6) Valsts metroloģiskā uzraudzība, tai skaitā:

- mērīšanas līdzekļu uzraudzība;
- fasēto preču kontrole.

7) Bīstamo iekārtu uzraudzība:

- normatīvo aktu prasību ievērošanas uzraudzība bīstamo iekārtu uzraudzības jomā;
- bīstamo iekārtu avāriju izmeklēšana;
- bīstamo iekārtu reģistra uzturēšana.

8) patērētāju tiesību pārstāvēšana citās jomās, piemēram, aizstāvot kolektīvās patērētāju intereses jomās, kuras nav tiešā PTAC atbildībā - sabiedrisko pakalpojumu izmantošanā, īres attiecībās, būvniecības pakalpojumu izmantošanā u.c. (šobrīd finanšu resursu trūkuma dēļ netiek veikts).

9) patērētāju izglītošana (šobrīd finanšu resursu trūkuma dēļ tiek veikts ļoti minimāli).

1.3. Pārskata gada galvenās prioritātes

2010.gadā kā prioritātes tika noteiktas:

Patērētāju tiesību uzraudzībā:

- patērētāju kolektīvo interešu aizsardzība;
- patērētāju kreditēšanas līgumu uzraudzība;
- elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu uzraudzība;
- komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegto drošības garantiju uzraudzība.

Komercprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzībā:

- interneta mājas lapu pārbaudes, kurās tiek pārdotas biļetes uz sporta un kultūras pasākumiem;
- komercprakses uzraudzība elektronisko sakaru pakalpojumu jomā;
- komercprakses un reklāmas uzraudzība kosmētikas/ higiēnas līdzekļu jomā.

Preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības uzraudzībā:

- rotaļlietu un bērnu preču, kā arī bērnu spēļu laukumu sniegtais drošuma līmenis;
- elektropreču drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- spiedieniekārtu un iekārtu ar gāzveida kurināmo atbilstība noteiktajām prasībām;
- individuālo aizsardzības līdzekļu drošums un atbilstība noteiktajām prasībām;
- būvizstrādājumu atbilstība noteiktajām prasībām;
- cenu norādīšanas prasību ievērošana tirdzniecības vietās;
- bīstamo iekārtu lietošanas atbilstība – katliekārtu un spiedieniekārtu kompleksu, liftu atbilstība noteiktajām prasībām;
- mērīšanas līdzekļu uzraudzība tirgū un to lietošanas vietās – svāriem, ūdens patēriņa skaitītājiem, degvielas uzpildes aparātiem, manometriem;
- fasēto preču satura daudzuma un tā apzīmējuma atbilstības kontroli to ražošanas uzņēmumos – saldumi (konfektes un tml.), maize, gaļas pārstrādes produkti.

Iestādes darba uzlabošanā:

- turpināt darbu pie kvalitātes vadības sistēmas uzturēšanas un uzlabošanas, īpaši bīstamo iekārtu uzraudzības jomā;
- patērētāju apkalpošanas kvalitātes uzlabošana;
- institūcijas vidēja termiņa stratēģijas izstrāde;
- informācijas sistēmas (datu bāzes) „Uzraugs” pilnveidošana institūcijas darbības uzlabošanai.

Eiropas Savienības pārrobežu sūdzību risināšanā:

- patērētāju sūdzību izskatīšana un konsultēšana;
- informatīvo materiālu sagatavošana un publicēšana par Eiropas procedūru „Maza apmēra prasībām” un sagatavot brošūras par patērētāju tiesībām, iepērkoties ES Interneta veikalos;

- piedalīties ECC-Net kopīgajos projektos: 1. par patērētāju tiesībām, iepērkoties ES interneta veikalos; 2. slēpošanas kūrortu piedāvājums ES.

Sabiedrības informēšanā:

- regulāri organizēt sabiedrības informēšanas pasākumus, tādejādi veicinot patērētāju informētību un dodot patērētājiem iespēju izdarīt uz informāciju balstītu izvēli un līdz ar to ietekmēt patērētāju tiesību ievērošanu;
- veikt mājas lapas uzlabošanu un aktualizēšanu, lai tā būtu aizvien noderīgāks un izsmeļošāks resurss informācijas iegūšanai gan patērētājiem, gan uzņēmējiem;
- sagatavot informatīvus materiālus uzņēmējiem un patērētājiem – vadlīnijas par godīgas komercprakses īstenošanai elektronisko sakaru pakalpojumu jomā; vadlīnijas uzņēmējiem par taisnīga patērētāju kreditēšanas līguma noslēgšanu.

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 923 612Ls, t.sk. budžeta programmām:

- Godīgas konkurences nodrošināšana, iekšējā tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība izpildei 808 712Ls;
- Eiropas Kopienas iniciatīvas projektu un pasākumu īstenošana 89 900Ls;
- Nozares politiku veidošana un vadība 25 000Ls.

2010. gada apstiprinātā budžeta izpilde (tūkst.Ls)

Nr.p.k.	Finansiālie rādītāji	2009. gadā (faktiskā izpilde)	2010. gadā	
			apstiprināts likumā	faktiskā izpilde
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	1332405	923612	913142
1.1.	dotācijas	1151095	923612	913142
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība	181310		
2.	Izdevumi (kopā)	1257543	923612	913142
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā)	1256092	922462	911992
2.1.1.	kārtējie izdevumi	1256092	922462	911992
2.2.	izdevumi kapitālieguldījumiem	1451	1150	1150

PTAC veicis arī darbības, kuru rezultātā nomaksājama nauda valsts budžetā:

- Izskatītas 471 administratīvo pārkāpumu lietas un piemērots naudas sods **145 160,00 Ls** apmērā.

- Veikti piespiedu izpildes pasākumi, kuru rezultātā uzlikta piespiedu nauda, kas nomaksājama valsts budžetā **46 960,00 latu** apmērā.
- Organizējot preču ekspertīžu veikšanu 2010.gadā no izlietotiem 16 044,00 Ls atgūta nauda **6548,00 Ls** apmērā par tām ekspertīzēm, kurās konstatēts, ka prece neatbilst normatīvajos aktos noteiktajām drošuma prasībām.

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

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	2009	2010	
	Faktiski	Plāns	Faktiski
Iestāžu skaits	1	1	1
Štata vienību skaits	98	78	78
Tirdzniecības un pakalpojumu uzņēmumos veikto pārbaužu skaits	1922		1939
Veikta konkrētu preču vai pakalpojumu tirgus izpēte un realizēti projekti drošuma un atbilstības uzlabošanai (skaits)	10	7-8	8
Organizēti komersantu informēšanas pasākumi	4	2	2
Sagatavotas vadlīnijas konkrētu preču vai pakalpojumu atbilstības un drošuma līmeņa paaugstināšanai (ES finansēts projekts)	5	0	0
Sniegtas konsultācijas patērētāju pārrobežu sūdzību risināšanā	553	500	526
Izskatītas patērētāju pārrobežu sūdzības	186	130	181
Izvērtēto lietu skaits reklāmas, negodīgas komercprakses un e-komercijas jomās		150-200	259
Izskatīto iesniegumu un sūdzību skaits	2990	1800	2479
Lēmumi par līguma noteikumiem	24	-	7
Patērētājiem un uzņēmējiem sniegtās konsultācijas	59865	30000	50451
Sniegti informatīvi ziņojumi plašsaziņas līdzekļiem (skaits)	129	-	200
Veikti pārrobežu administratīvās sadarbības pasākumi	9	4-10	9
Izskatītas administratīvo pārkāpumu lietas	534	-	471
Uzliktie administratīvie sodi, Ls	119111,0	-	145160,00
Sagatavoti informatīvi materiāli patērētājiem un uzņēmējiem (mājas lapā ievietotā informācija, bukleti)	3	-	2
Fasēto preču kontrole uzņēmumos	76	62	64
Veikta lietošanai reglamentētajā jomā paredzēto konkrētu veidu mērīšanas līdzekļu (ML) tirgus izpēte, realizēti projekti šo ML atbilstības nodrošināšanai	2	1	1
Valsts metroloģiskajai uzraudzībai pakļauto mērīšanas līdzekļu skaits (tūkst.)	10,5	6,5	6,5

PTAC plānotie rezultatīvie rādītāji 2010.gadā sasniegti visās jomās, turklāt atsevišķās jomās, kas saistītas ar patērētāju aktivitāti, plānotie rezultatīvie rādītāji ir būtiski pārsniegti, līdz ar to valsts budžeta līdzekļi ir izlietoti efektīvi.

2010.gadā vērojama tendence, ka sūdzību skaits salīdzinājumā ar 2009.gada datiem samazinājies par 511 sūdzībām, kā arī par 9414 samazinājies sniegto konsultāciju skaits, pretēji iepriekšējo gadu pieredzei, kad sūdzību un konsultāciju skaits strauji palielinājās.

2.3. PTAC darbības rezultāti 2010.gadā un to izvērtējums

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

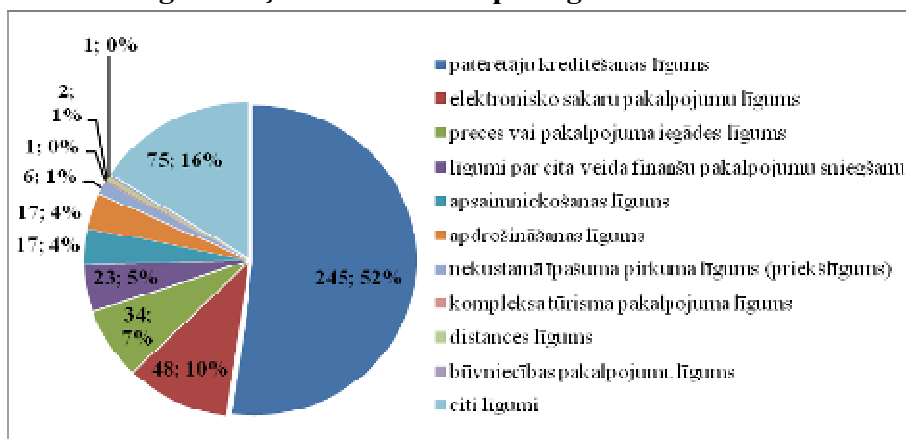
Patērētāju tiesību uzraudzība

2010.gadā PTAC ir saņēmis 534 sūdzības (21.5 % no kopējā sūdzību skaita), kas skar patērētāju tiesību uzraudzības jautājumus, no kurām 469 sūdzības saņemtas par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu un 65 – saņemtas ar citām pretenzijām.

Salīdzinot ar 2009.gadu, kad tika saņemtas 776 sūdzības patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības jomā, 2010.gadā sūdzību skaits ir samazinājies par 242 sūdzībām jeb par 31.19%.

2010. gadā visvairāk sūdzību saņemtas par patērētāju kredītēšanas līgumiem un kredītu devēju rīcību, piemēram, piemērojot neproporcionāli lielus līgumsodus, palielinot kredīta procentu maksājumus, viopusēju līgumu izbeigšanu. Minētais sūdzību skaits galvenokārt skaidrojams ar kredītu devēju vēlmi palielināt procentu likmes un citus maksājumus, pieprasīt kredītu pirmstermiņa atmaksu patērētāju līgumsaistību neizpildes gadījumā (īpaši gadījumos, kad patērētājs noslēdzis līzings līgumu), kā arī patērētāju maksāspējas samazināšanos, ņemot vērā pašreizējo ekonomisko situāciju valstī.

2010.gadā saņemtās sūdzības par līgumu noteikumiem



2010.gadā 35 gadījumos ir uzsāktas administratīvās lietas par iespējamiem patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem. Salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu uzsākto administratīvo lietu skaits ir palielinājies par 40%.

2010.gadā PTAC 26 gadījumos ir izteicis aicinājumu attiecīgajam ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam iesniegt rakstveida apņemšanos labprātīgi novērst pieļauto patērētāju tiesību pārkāpumu. 11 gadījumos (42% gadījumu) ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs pēc PTAC aicinājuma izteica rakstveida apņemšanos un labprātīgi apņēmas pārtraukt pildīt PTAC konstatētos netaisnīgos līguma noteikumus, kā arī veica labprātīgas izmaiņas patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos, vairākos gadījumos veiktas daļējas izmaiņas. 1 gadījumā uzņēmējs pēc savas iniciatīvas izteicis rakstveida apņemšanos attiecībā uz pārkāpumu labprātīgu novēršanu. Arī attiecībā uz 2009.gadā uzsāktajām lietām

saņemtas 5 rakstveida apņemšanās no kredītiestādēm par labprātīgu pārkāpumu novēršanu hipotekārā kredīta līgumos.

2010.gadā ir pieņemti 7 patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības lēmumi par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem, kā arī citiem patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem, no tiem par patērētāja kreditēšanas līgumā ietvertajiem netaisnīgajiem līguma noteikumiem – 4 lēmumi (3 lēmumi pieņemti par hipotekārās kreditēšanas līgumā ietvertajiem netaisnīgajiem noteikumiem); 2 par pakalpojuma iegādes līgumiem; 1 par līgumu, kas noslēgts ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas.

Gan pieņemtie lēmumi, gan arī saņemtās rakstveida apņemšanās ir publicētas PTAC mājas lapā, kur jebkurš patērētājs ar tiem var iepazīties un tos izmantot savai interešu aizsardzībai.

Visbiežāk konstatētie netaisnīgie līguma noteikumi ir neproporcionāli lieli līgumsodi, nepamatoti ierobežota pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja atbildība, nepamatota tirgus riska uzlikšana uz patērētāju, nepamatotu pienākumu uzlikšana patērētājam, pārāk plašas vai nepamatotas tiesības pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vienpusēji atkāpties no līguma vai piemērot līgumsodu un šķīrējtiesas klauzulas.

Atbilstoši PTAC gada plānā noteiktajām prioritātēm 2010.gadā tika īstenoti šādi uzraudzības projekti:

1) Patērētāju tiesību uzraudzība elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu jomā

Projekta ietvaros darbinieki veica patērētājiem piedāvāto elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu uzraudzību. Prioritāri uzmanība, gan izskatot patērētāju iesniegumus, gan arī uzsākot lietas pēc iestādes iniciatīvas, tika pievērsta tādiem elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju ar patērētājiem noslēgtajiem vai patērētājiem piedāvātajiem līgumiem, kurus noslēguši pakalpojuma sniedzēji, kuri uzskatāmi par nozīmīgākajiem tirgus dalībniekiem, kā arī ar tiem pakalpojumu sniedzējiem noslēgtajiem līgumiem un piedāvātajiem līgumu projektiem, par kuriem PTAC tiek saņemts ievērojams patērētāju sūdzību skaits. Tāpat arī pastiprināta uzmanība tika pievērsta līgumiem, kas tiek piedāvāti par digitālās televīzijas pakalpojumu sniegšanu.

Kopumā 2010.gadā par elektronisko sakaru pakalpojumu līgumiem tika saņemti 48 patērētāju iesniegumi, no kuriem izriet, ka patērētāji visbiežāk nav apmierināti ar līguma satura maiņu (t.sk., izmaiņām programmu paketēs) un neproporcionāli lielu līgumsodu piemērošanu. Salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu patērētāju sūdzību skaits par elektronisko sakaru pakalpojumu līgumiem 2010.gadā ir palielinājies par 17%.

Sakarā ar elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu izvērtēšanu 2010.gadā tika uzsāktas 7 administratīvās lietas, kuru ietvaros elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēji tika aicināti labprātīgi novērst netaisnīgos līguma noteikumus. No uzsāktajām administratīvajām lietām 3 lietās tika saņemtas rakstveida apņemšanās attiecībā uz pārkāpumu labprātīgu novēršanu, bet 1 lietā tika saņemta daļēja rakstveida apņemšanās, savukārt pārējās lietās PTAC darbinieki 2011.gadā turpinās līgumu saskaņošanu ar pakalpojumu sniedzējiem.

Lai tiktu rasta vienota Elektronisko sakaru likuma interpretācija, tika rīkotas tikšanās ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisiju, kā arī elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem.

2) Patērētāju tiesību uzraudzība patērētāju kreditēšanas līgumu jomā

Projekta ietvaros prioritāri uzmanība, gan izskatot patērētāju iesniegumus, gan arī uzsākot lietas pēc iestādes iniciatīvas, tika pievērsta hipotekārā kredīta līgumiem, kas tiek piedāvāti un noslēgti ar tādiem kredītu devējiem, kuri uzskatāmi par nozīmīgākajiem tirgus dalībniekiem, kā arī ar tiem pakalpojumu sniedzējiem noslēgtajiem līgumiem un piedāvātajiem līgumu projektiem, par kuriem PTAC tiek saņemts ievērojams patērētāju sūdzību skaits. Tāpat arī īpaša uzmanība tika pievērsta tādiem līgumiem, kas tiek slēgti par „ātro kredītu” saņemšanu par salīdzinoši mazām summām.

Sakarā ar patērētāju kreditēšanas līgumu izvērtēšanu 2010.gadā tika uzsāktas 17 administratīvās lietas (8 lietas par kredītu devēju, kas neatbilst kredītiestādes statusam līgumu izvērtēšanu, bet 9 lietas par kredītiestāžu piedāvāto kreditēšanas līgumu atbilstību normatīvo aktu prasībām), kuru ietvaros kredīta devēji tika aicināti labprātīgi novērst netaisnīgos līguma noteikumus.

Attiecībā uz labprātīgi novērsto pārkāpumu skaitu projekta laikā 3 lietās tika iesniegtas rakstveida apņemšanās par pārkāpumu labprātīgu novēršanu un pārkāpumi novērsti pilnībā, vairākās lietās līgumi izlaboti daļēji, tādēļ 2011.gadā tiks turpināta to saskaņošana ar kredītu devējiem. 1 lietā, kas uzsākta 2010.gadā, pieņemts patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības lēmums par patērētāja kreditēšanas līgumā ietvertiem nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma nosacījumiem, kā arī 3 lietās, kas tika uzsāktas 2009.gadā, pieņemti patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības lēmumi par netaisnīgiem un nevienlīdzīgiem līguma nosacījumiem hipotekāro kredītu līgumos.

Attiecībā uz 2009.gadā uzsāktajām lietām 2010.gadā tika saņemtas 5 rakstveida apņemšanās no kredītiestādēm par labprātīgu pārkāpumu novēršanu hipotekārā kredīta līgumos attiecībā uz līgumsoda piemērošanu, bankas tiesībām vienpusēji atkāpties no līguma un procentu likmes paaugstināšanu.

Projekta ietvaros ir notikušas pārrunas ar vairākiem patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem, par kuriem saņemts visvairāk sūdzību, informējot tos par galvenajām problēmām. Vienā no lietām, lai vienotos par kopēju interpretāciju, tika organizēta tikšanās ar Finanšu un kapitāla tirgus komisijas pārstāvjiem, kā arī attiecīgās bankas pārstāvjiem. Tāpat arī 2010.gada 10.septembrī tika rīkota tikšanās ar Latvijas Komerbanku asociācijas un vairāku Latvijas kredītiestāžu pārstāvjiem, kurās tie tika informēti par PTAC galvenajiem konstatētajiem pārkāpumiem.

Projekta ietvaros ir sagatavotas vadlīnijas patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem par to, kā noslēgt taisnīgu patērētāju kreditēšanas līgumu, kas veicinās vienotu praksi patērētāju kreditēšanas jomā, kā arī to, ka patērētājiem tiek piedāvāti un noslēgti taisnīgi līgumi.

Nemot vērā PTAC veiktās aktivitātes, uzlabojušies gan kredītu devēju patērētājiem piedāvātie līguma noteikumi, gan arī kredītu devēju prakse līguma noteikumu piemērošanā.

Citas PTAC aktivitātes patērētāju tiesību un interešu aizsardzībai

No patērētāju tiesību un interešu aizsardzības viedokļa būtiska ir PTAC dalība Satversmes tiesas lietā Nr.2010-08-01 „Par Civilprocesa likuma 396.panta pirmās daļas vārdu „vai ķīlas ņēmējs, kuram ir tiesības pārdot ķīlu par brīvu cenu”, 396.panta otrās daļas vārdu „bet, ja pieteikumu iesniedzis ķīlas ņēmējs, - arī ķīlas līguma noraksts,

pierādījumi par parādnieka brīdinājumu, ja vien no paša akta vai likuma neizriet, ka šāds brīdinājums nav nepieciešams”, 397.panta pirmās daļas vārdu „nepaziņojot par to pieteicējam un parādniekam” un 397.panta otrās daļas 1.punkta vārdu „vai ķīlas ņēmēja parādniekam un ķīlas ņēmējam ir tiesības nekustamo īpašumu pārdot par brīvu cenu” atbilstību Latvijas Republikas Satversmes 92.pantam”, sniedzot tiesai rakstveida viedokli un piedaloties tiesas sēdē. No pieņemtā Satversmes tiesas sprieduma izriet, ka tiesa ir atbalstījusi PTAC pausto viedokli, ka parādnieka brīdināšana par ķīlas ņēmēja vēršanos tiesā Civilprocesa likuma 49.nodaļā noteiktajā kārtībā ir būtiska parādnieka tiesību aizsardzības garantija un nav pieļaujams, ka parādnieks no tās var atteikties, noslēdzot tiesisku darījumu. Tāpat sprieduma secinājuma daļā sniegtā tiesību normu interpretācija lielā mērā sakrīt ar PTAC Satversmes tiesā pausto viedokli un palīdzēs tiesām veidot vienotu izpratni par Civilprocesa likuma 49.nodaļas piemērošanu, radot vienveidīgu tiesu praksi un būtiski veicinot patērētāju interešu aizsardzību, tiesnesim pārliecinoties par pieteikuma un tam pievienoto dokumentu atbilstību ne tikai Civilprocesa likuma normām, bet arī citām spēkā esošām tiesību normām, tajā skaitā ievērojot PTAL kā speciālajā likumā ietvertās normas attiecībā uz patērētāju tiesību aizsardzību.

Līguma noteikums, kas paredz bankas tiesības vienpusēji pārskatīt procentu likmi bez pamatota iemesla

Izskatot patērētāja iesniegumu, PTAC konstatēja, ka AS „Baltic International Bank” hipotekārā kredīta līgumā ir ietverti noteikumi, kas paredz, ka: „Parakstot šo līgumu, klients pilnvaro banku mainīt procentu likmi par kredīta lietošanu saskaņā ar šī līguma 3.10.punkta noteikumiem,(...)” un ka „Bankai ir tiesības 1 (vienu) reizi gadā mainīt procentu likmi par kredīta lietošanu. Gadījumā, ja Banka izmanto šīs tiesības, Banka paziņo klientam par jaunās procentu likmes par kredīta lietošanu apmēru un tās spēkā stāšanās datumu ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) kalendārās dienas iepriekš, nosūtot klientam jauno kredīta atmaksas grafiku, kas sastādīts, ņemot vērā procentu likmes par kredīta lietošanu izmaiņas, ierakstītā sūtījumā uz šī līguma 8.punktā norādīto klienta adresi”. PTAC minētos līguma noteikumus atzina par netaisnīgiem, jo tajos nav norādīti pamatoti iemesli, pamatojoties uz kuriem banka ir tiesīga paaugstināt procentu likmi, kā arī patērētājam nav sniegta iespēja izbeigt līgumu, ja piedāvātā procentu likme ir pārāk augsta, tāpat attiecībā uz šādu situāciju nav paredzēts saprātīgs kredīta atmaksas termiņš. 2010.gada 30.martā PTAC pieņēma lēmumu Nr.1-Ig, ar kuru minētos noteikumus uzdeva bankai pārtraukt piemērot attiecībā uz gadījumiem, kad procentu likmes paaugstināšanai nav pamatots iemesls, kā arī grozīt patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos.

Netaisnīgs līguma noteikums, kas uzliek patērētājam, kurš neizpilda vai nepienācīgi izpilda līgumsaistības, neproporcionāli lielu līgumsodu

Izskatot patērētāja iesniegumu, PTAC konstatēja, ka AS „Privatbank” ķīlas līgumā ir noteikts, ka: „Par šajā līgumā noteikto saistību neizpildi vai nepienācīgu izpildi ķīlas devējs maksā Bankai līgumsodu 0,5% (piecas desmitdaļas procenta) apmērā, bet, sākot ar 15. (piecpadsmīto) kavējuma dienu, 1% (viena procenta) apmērā no Aizdevuma līgumā noteiktās

aizdevuma pamatsummas par katru kavējuma dienu". PTAC minēto līguma noteikumu atzina par netaisnīgu, jo tajā paredzētais līgumsods ir noteikts no visas aizdevuma līgumā noteiktās aizdevuma pamatsummas, neņemot vērā atmaksātās pamatsummas apmēru, kas rada situāciju, ka līgumsods par ķīlas līgumā noteikto saistību neizpildi vai nepienācīgu izpildi visu līguma darbības laiku ir nemainīgs un var tikt piemērots, neskatoties uz bankai neatmaksāto aizdevuma pamatsummu vai reāli pastāvošo parāda apmēru. No augstāk minētā noteikuma arī izriet, ka bankai par ķīlas līgumā noteikto saistību neizpildi ir tiesības piemērot patērētājam līgumsodu 0,5% apmērā no aizdevuma līgumā noteiktās pamatsummas vai 1% apmērā, ja saistību izpildes kavējums ilgst vairāk par 15 dienām, arī tad, ja patērētāja neatmaksātā aizdevuma pamatsumma ir proporcionāli līdzvērtīga vai pat mazāka par dažās dienās vai pat vienā dienā aprēķināto līgumsoda apmēru. Līdz ar to secināms, ka iepriekš norādītais līguma noteikums paredz patērētājam maksāt neproporcionāli lielus līgumsodus. 2010.gada 27.augustā PTAC pieņēma lēmumu Nr.3-Ig, ar kuru minēto līguma noteikumu uzdeva bankai pārtraukt pildīt ar patērētājiem noslēgtajos līgumos, kā arī grozīt patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos.

Administratīvā sadarbība Eiropas Savienībā

PTAC Patērētāju aizsardzības sadarbības sistēmas (CPCS) ietvaros ir saņēmis trīs ziņojumus par darbību veikšanu (divus ziņojumus no Lietuvas un vienu – no Igaunijas). Vienā no minētajiem gadījumiem panākta pārkāpuma novēršana, savukārt divas lietas vēl atrodas izskatīšanā.

PTAC pēc savas iniciatīvas ir nosūtījis sešus ziņojumus par darbību veikšanas pieprasījumu (Vācijai, Kiprai, Lietuvai, Nīderlandei, Īrijai). Piecos gadījumos pārrobežu pārkāpumi ir novērsti, bet vienā gadījumā lietas atrodas izskatīšanā.

Minētās darbības galvenokārt veiktas saistībā ar konstatētajiem pārkāpumiem negodīgas komercprakses, e-komercijas, distances pakalpojumu sniegšanas un netaisnīgu līguma noteikumu jomā. Vairākas lietas tika uzsāktas sakarā ar pārkāpumiem, sniedzot mobilā satura pakalpojumus.

2.3.2. Reklāmas, komercprakses un e-komercijas uzraudzība

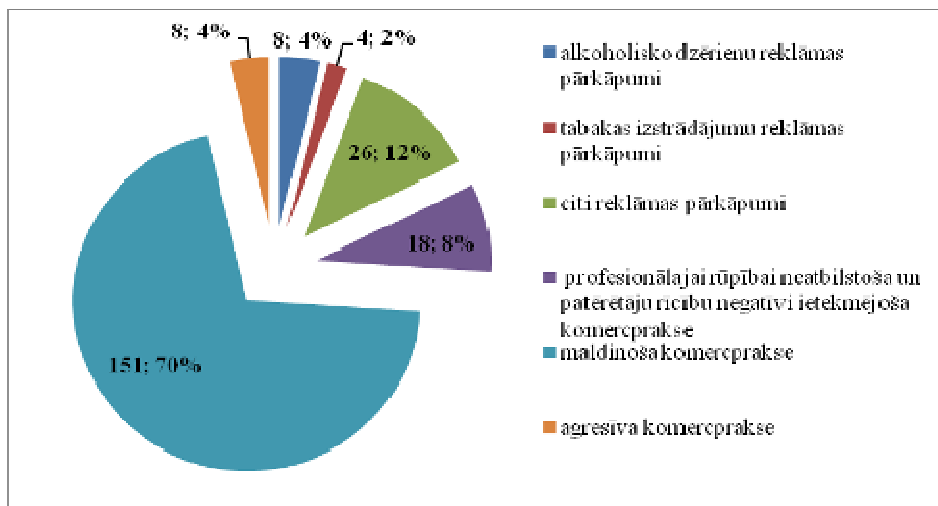
2010. gadā kopumā uzsāktas 259 lietu izpētes attiecībā uz konstatētiem pārkāpumiem komercprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzības jomā. Salīdzinājumā ar 2009. gada rezultatīvajiem rādītājiem, 2010. gadā uzsākto lietu skaits ir pieaudzis par **3,6%**.

Pārskata periodā PTAC savā darbībā veiksmīgi īstenojis Negodīgas komercprakses aizlieguma likumā paredzētos tiesiskos instrumentus – aicinājumu izteikt rakstveida apņemšanos un ierosinājumu noteiktā termiņā nodrošināt komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, kas saīsinājis kopējo lietu izskatīšanas laiku un atvieglojis iestādes darbību, saīsinot administratīvā procesa ietvaros veicamo darbību skaitu. Līdz ar to 2010.gadā no 62 izteiktajiem aicinājumiem/ierosinājumiem noteiktā termiņā novērst pārkāpumus vai rakstveidā apņemt tos novērst, labprātīgi novērsti 52 pārkāpumi, t.i. **84%**.

Negodīgas komercprakses un reklāmas uzraudzības jomā pārskata periodā uzsāktas 210 lietu izpētes par konstatētiem komercprakses/reklāmas pārkāpumiem. Veicot lietu izpēti, kurās konstatēti komercprakses/reklāmas pārkāpumi, 98 gadījumos lietu izpēte

uzsākta saistībā ar pārkāpumiem komercprakses jomā, un 112 lietās uzsākta lietu izpēte, pamatojoties uz pārkāpumiem reklāmas materiālos (ņemot vērā, ka vienas lietas ietvaros iespējami vairāki pārkāpumi). Lietu izpētes uzsāktas, 96 gadījumos pamatojoties uz saņemtajiem personu iesniegumiem, bet 114 lietu izpētes uzsāktas pēc iestādes iniciatīvas.

Uzsākto lietu komercprakses un reklāmas jomā ietvaros konstatētie pārkāpumi



Visvairāk lietu uzsāktas saistībā ar īstenoto komercpraksi: elektronisko sakaru pakalpojumu jomā; izplatītajām reklāmām finanšu pakalpojumu (kreditēšanas) jomā; kosmētikas līdzekļu jomā; sniedzot dažādus mobilā satura pakalpojumus; sniedzot darbiekārtošanas pakalpojumus; distances līgumu jomā.

Pieņemti 87 lēmumi attiecībā uz pārkāpumiem, kas lielākoties konstatēti saistībā ar negodīgu komercpraksi (galvenokārt maldinošu komercpraksi) un ar normatīvo aktu prasībām neatbilstošām reklāmām.

No 2010.gadā uzsāktajām lietām:

- 37 gadījumos pārkāpējiem piemērots administratīvais naudas sods;
- 20 gadījumos pieņemts lēmums par negodīgas komercprakses izbeigšanu/reklāmas aizliegšanu;
- 116 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.

Savukārt 3 lietās attiecībā uz pieļautajiem pārkāpumiem negodīgas komercprakses jomā, konstatējot iespējamu tūlītēju un būtisku kaitējumu patērētāju interesēm, izdoti pagaidu noregulējumi, uzdodot pakalpojumu sniedzējiem nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi. Pagaidu noregulējumi divos gadījumos izdoti attiecībā uz komercpraksi, piedāvājot patērētājiem ar distances līgumu starpniecību saņemt informāciju par piedāvātajām vakancēm, kā arī vienā gadījumā par negodīgu komercpraksi elektronisko sakaru pakalpojumu jomā, izplatot maldinošas reklāmas.

2010.gadā PTAC ir izteicis 33 aicinājumus/ierosinājumus noteiktā termiņā novērst pārkāpumus vai rakstveidā apņēmties tos novērst, un šādā veidā ir ticis novērsti 27 pārkāpumi reklāmas un komercprakses jomā.

Maldinoša un agresīva komercprakse, sniedzot patērētājiem maksas autostāvvietas pakalpojumus



2010.gada 10.martā PTAC sāka vērtēt SIA „Parking Control” īstenoto komercpraksi, kuru uzņēmums realizēja maksas autostāvvietas pakalpojuma sniegšanas ietvaros, sniedzot/noklusējot patērētājiem informāciju par maksas autostāvvietu un piemērojot noteiktas sankcijas, proti, līgumsodu un riteņu bloķēšanu.

Autostāvvietas lietošanas noteikumi paredz, ka, neveicot maksu par pakalpojumu, autostāvvietas operatora pilnvarota persona izmanto transportlīdzekļu riteņu bloķēšanas iekārtu, kas netiek noņemta līdz soda naudas apmaksas brīdim. Soda naudas apmērs ir 20 Ls dienā. Patērētājam tiek pieprasīts uzreiz samaksāt piemēroto soda naudu, pretējā gadījumā viņš ir spiests izmantot autostāvvietas pakalpojumu ilgāk, bez iespējām lietot savu mantu, par ko attiecīgi ir jāmaksā vēl papildu soda nauda. Civillikums neparedz aizturējuma tiesību izmantošanu šādos gadījumos, un tāpēc minēto līguma noteikumu PTAC atzina par netaisnīgu, turklāt secinot, ka tas rada tūlītēju un būtisku kaitējumu patērētājiem, kas izmanto šo autostāvvietu. Piemērojot šo līguma noteikumu, uzņēmums īsteno agresīvu komercpraksi, jo konkrētā darbība ir pretlikumīga un atzīstama par nesamērīgas ietekmes/piespiedu līdzekļu un draudu izmantošanu, pakļaujot patērētāju spiedienam, kas var negatīvi ietekmēt viņa rīcības brīvību.

Cita starpā PTAC arī konstatēja, ka pretēji autostāvvietās izvietotajos noteikumos iekļautajai informācijai par iespēju norēķināties ar īsziņas starpniecību faktiski tāda iespēja nepastāv. Turklāt vairākās autostāvvietās vispār nav sniegta informācija par pakalpojuma cenu. Atsevišķās stāvvietās ceļa zīmes „Maksas stāvvietā” vietā SIA „Parking Control” izmanto ceļa zīmi „Stāvvietā”, tādējādi maldinot patērētāju. Vairākās autostāvvietās vispār nav uzstādītas nekādas ceļa zīmes.

Autostāvvietas noteikumi arī pretlikumīgi nosaka, ka, iebraucot stāvvietas teritorijā, līgums kļūst saistošs ne tikai automašīnas vadītājam, bet arī tās turētājam un/vai īpašniekam, kurš šo līgumu nemaz nav slēdzis.

2010.gada 25.novembrī PTAC pieņēma lēmumu pret SIA „Parking Control”, uzdodot par tiesisku pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kas izpaužas kā patērētāja lēmuma pieņemšanai nepieciešamas būtiskas informācijas par maksas autostāvvietu noklusēšana, nepatiesas informācijas sniegšana un riteņu bloķētāju uzlikšana/nenoņemšana līdz patērētājs ir veicis soda naudas samaksu. Par negodīgas komercprakses īstenošanu uzņēmumam uzlikts naudas sods 7000 Ls apmērā. Papildus tam lietas izskatīšanas gaitā sakarā ar ilgstošu un atkārtotu informācijas nesniegšanu vai nepatiesas informācijas sniegšanu PTAC sodījis SIA „Parking Control” par kopējo summu 3900 Ls.

Maldinoša un agresīva komercprakse, piedāvājot patērētājiem ar distances līgumu starpniecību saņemt informāciju par piedāvātajām vakancēm

PTAC izvērtējis SIA „MGKA” īstenotās komercprakses, piedāvājot pakalpojumus, kas ir vērsti uz darba meklētājiem adresētas darba piedāvājumus saturošas informācijas sniegšanu, kā, piemēram, „VISASVAKANCES”, „MANSDARBS”, „VISASVAKANCES1”, „VISASVAKANCES3”, atbilstību NKAL un citu patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām.

PTAC konstatēja pakalpojumu sniegšanu un piedāvāšanu, izmantojot interneta mājas lapu www.visasvakances.lv un mobilo tālrunu īsziņu sūtīšanu, izmantojot tālruna numuru 159. Pēc reģistrācijas pabeigšanas patērētājiem mājas lapā tika nodrošināta pieeja savam lietotāja profilam, kurā patērētājs pats ar „ķekšu” [check-box] palīdzību lietotāja profilā izveidotajā „interesējošo profesiju sarakstā” varēja izvēlēties tās profesijas, kuru darba piedāvājumi patērētājam interesēja. Sākotnēji šis „interesējošo profesiju saraksts” bija tukšs, proti, neviena piedāvāto profesiju kategorija nebija atzīmēta jeb „ieķeksēta”.

Pēc reģistrācijas patērētājam tika dota iespēja iepazīties ar informāciju par mājas lapā piedāvātajām „vakancēm” un, aplūkojot kādu konkrētu „vakanci”, patērētājs tika informēts, ka „Jūsu pieejas koda laiks ir beidzies. Saņemiet jauno kodu šeit”. Šādā veidā Sabiedrība mudināja patērētāju pasūtīt kādu no mājas lapā piedāvātajiem paaugstinātās maksas īsziņu sūtīšanas pakalpojumiem – „VISASVAKANCES”, „MANSDARBS”, „VISASVAKANCES1”, „VISASVAKANCES3”. Tajā pašā laikā, patērētājam par to nezinot un neņemot vērā patērētāja gribas izteikuma brīvību, izveidotajā lietotāja profilā „interesējošo profesiju sarakstā” automātiski tika „ieķeksēta” jeb atzīmēta tā profesiju kategorija, atbilstoši kurai patērētājs bija aplūkojis konkrēto „vakanci”. Šādā veidā visas mājas lapā pieejamās „vakances” – gan tās, par kurām patērētājs vēlējās pasūtīt paaugstinātās maksas īsziņu sūtīšanas pakalpojumus, gan arī tās, kuras patērētājs aplūkoja tikai intereses pēc – automatizētā veidā, patērētājam par to nezinot, ietekmēja SIA „MGKA” iespējas palielināt paaugstinātās maksas īsziņu sūtīšanas skaitu un biežumu. Lietas izpētes gaitā PTAC konstatēja arī vairākus sludinājumu satura neatbilstības gadījumus.

Iepriekš aprakstītās komercprakses ietekmē patērētāji varēja pieņemt tādus lēmumus par līgumu slēgšanu, kādus viņi citādi nebūtu pieņēmuši, un šo lēmumu rezultātā patērētājiem, it īpaši vājāk aizsargātajām patērētāju grupām – bezdarbniekiem un citām ekonomiski mazāk nodrošinātām personām, kas patreizējos ekonomiskajos apstākļos aktīvi meklē darbu, tika/varēja tikt radīts tūlītējs un būtisks kaitējums viņu ekonomiskajām interesēm.

2010.gada 10.maijā PTAC pieņēma lēmumu Nr. 2-nk, uzliekot SIA „MGKA” tiesisku pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī nosūtīja lietas materiālus iespējamā noziedzīgā nodarījuma izmeklēšanai Valsts policijas Ekonomikas policijas pārvaldei.

E-komercijas uzraudzības jomā 2010.gadā PTAC ir uzsācis veikt/veicis 49 lietu izpēti. 42 gadījumos tika uzsāktas lietas par informācijas sabiedrības pakalpojumu regulējošo normatīvo aktu pārkāpumiem. Visvairāk pārkāpumu konstatēti:

- saistībā ar informācijas par pārdevēju/pakalpojuma sniedzēju nenorādīšanu/nepilnīgu norādīšanu (39 gadījumos);
- informācijas nenorādīšanu/nepareizu norādīšanu par patērētāja atteikuma tiesībām (27 gadījumos);
- informācijas norādīšanas par līguma noteikumiem (11 gadījumos) un par preces/pakalpojuma cenu un piegādes izmaksām (16 gadījumos) neatbilstībām.

29 gadījumos PTAC ir izteicis aicinājumus labprātīgi novērst pārkāpumus informācijas sabiedrības pakalpojumu uzraudzības jomā, un tādējādi ir tikuši labprātīgi novērsti pārkāpumi 25 lietās.

Pieņemti 5 lēmumi, ar kuriem uzdots novērst konstatētos pārkāpumus e-komercijas jomā (piemēram, labot informāciju mājas lapā, kas tiek sniegta par atteikuma tiesībām), lietās, kas uzsāktas 2009.gadā.

Atbilstoši PTAC gada plānā noteiktajām prioritātēm 2010.gadā tika īstenoti šādi uzraudzības projekti:

1) Komerccprakses uzraudzība elektronisko sakaru pakalpojumu jomā

Veicot regulāru komercprakses izvērtēšanu elektronisko sakaru pakalpojumu (interneta, televīzijas, telefonijas, mobilo sakaru u.c. pakalpojumu) jomā, pārskata periodā PTAC ir uzsācis izvērtēt/izvērtējis 49 reklāmas materiālus/komerccprakses gadījumus saistībā ar patērētājiem izteiktiem piedāvājumiem elektronisko sakaru pakalpojumu jomā, kā arī vienlaikus ir veiktas aktīvas darbības, lai novērstu pārkāpumus mobilā satura pakalpojumu sniegšanas jomā, pieņemot attiecīgus lēmumus un sazinoties ar šo pakalpojumu sniegšanā iesaistītajām personām (piemēram, mobilo sakaru operatoriem u.c.).

Pārskata periodā PTAC ir izteicis 5 ierosinājumus komercprakses īstenotājam labprātīgi novērst konstatētos pārkāpumus, kas arī tikuši novērsti. 2 gadījumos PTAC pieņēma lēmumu par pagaidu noregulējumu, konstatējot, ka īstenotā komercprakse var radīt iespējamu tūlītēju un būtisku kaitējumu patērētāju interesēm, uzdodot pakalpojumu sniedzējiem nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi. 6 gadījumos PTAC izdeva lēmumus, ar kuriem piemēroja administratīvos sodus par negodīgas (maldinošas un/vai profesionālajai rūpībai neatbilstošas) komercprakses īstenošanu, 3 gadījumos ar lēmumu tika uzlikts tiesisks pienākums par negodīgas komercprakses izbeigšanu, bet 1 gadījumā ar lēmumu tika uzdots pienākums publicēt attiecīgajai komercprakti atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norādīta labotā informācija. Tāpat 2 gadījumos, konstatējot negodīgas komercprakses īstenošanu atkārtoti gada laikā, PTAC lietas materiālus nosūtīja Valsts policijai iespējama noziedzīga nodarījuma izmeklēšanai kriminālprocesa ietvaros.

Galvenie konstatētie pārkāpumi saistīti ar maldinošas komercprakses īstenošanu, norādot nepatiesu informāciju par piedāvājuma kopējo cenu, piedāvājuma pieejamību par reklamēto cenu, piedāvājuma papildu nosacījumiem/ierobežojumiem un piedāvājuma patieso spēkā esamības laiku, kā arī maldinot par piedāvātā pakalpojuma saturu un patieso piedāvāto

pakalpojumu.

PTAC elektronisko sakaru pakalpojumu jomā ir izstrādājis Vadlīnijas godīgas komercprakses īstenošanai elektronisko sakaru pakalpojumu jomā, kas uzlabojušas pakalpojumu sniedzēju izpratni par to, kā veidot dažādus reklāmas materiālus un izvietot informāciju mājas lapās.

Pārskata periodā PTAC ir rīkojis vairākas tikšanās ar komersantiem, lai izskaidrotu normatīvo aktu prasības un izstrādātu rekomendācijas, piemēram, komercprakses īstenošanai mobilā satura pakalpojumu jomā.

Ņemot vērā PTAC aktīvās darbības komercprakses izvērtēšanā elektronisko sakaru pakalpojumu jomā, komercprakse šajā jomā ir būtiski uzlabojusies. Īpaši uzlabojumi vērojami komercprakses īstenošanā mobilā satura pakalpojumu jomā (piemēram, mobilā telefona melodiju, bilžu, testu utml. pasūtīšana), kur pēdējā pusgada laikā nav konstatēts neviens negodīgas komercprakses gadījums, kā arī vairs netiek saņemtas patērētāju sūdzības.

2) Komercprakses uzraudzība kosmētikas un higiēnas līdzekļu jomā

Pārskata periodā PTAC galvenokārt pēc savas iniciatīvas ir uzsācis 13 lietu izpēti saistībā ar komercpraksi, kas īstenota, sniedzot kosmētikas un higiēnas līdzekļu reklāmas. Lietu izpēti ietvaros komercprakses īstenošanai pieprasīts iesniegt lietu izskatīšanai nepieciešamo informāciju, tostarp, pierādījumus par komercpraksē izmantotās informācijas patiesumu.

4 gadījumos lietu izpēte izbeigta, nekonstatējot pārkāpumu; 1 gadījumā pieņemts lēmums administratīvā pārkāpuma lietā, izsakot pārkāpējam mutvārdu aizrādījumu; 2 gadījumos konstatētas maldinošas komercprakses pazīmes, un, ņemot vērā pārkāpumu raksturu un būtību, izteikts aicinājums komersantiem turpmāk ievērot normatīvo aktu prasības, kā arī organizētas pārrunas.

Galvenie pārkāpumi konstatēti sakarā ar maldinošas informācijas sniegšanu par attiecīgo preču īpašībām un iedarbību.

Pārējos gadījumos, ņemot vērā lietu specifiku un sarežģītību, to izpēti nav noslēgusies.

3) Interneta mājas lapu, kurās tiek piedāvātas biļetes uz sporta un izklaides pasākumiem, izvērtēšana

Eiropas Savienības dalībvalstu 2010.gada kopīgo aktivitāšu (Sweep 2010) ietvaros PTAC ir īstenojis projektu par mājas lapu, kurās patērētājiem tiek piedāvātas biļetes uz sporta un izklaides pasākumiem, izvērtēšanu. Konkrētā projekta ietvaros 2010.gada jūnijā PTAC uzsāka 8 lietu izpēti, izvērtējot mājas lapās, kurās tiek piedāvātas biļetes uz sporta un izklaides pasākumiem, pieejamo informāciju. Izvērtēšana veikta gan attiecībā uz tām mājas lapām, kurās biļetes tirgo pats pasākumu organizētājs, gan uz tām mājas lapām, kurās biļetes pārdod starpnieki.

No izvērtētajām mājas lapām 2 gadījumos pārkāpumi netika konstatēti, 3 gadījumos konstatētie pārkāpumi ir tikuši labprātīgi novērsti pēc PTAC aicinājuma, bet pārējos 3 gadījumos lietas atrodas izskatīšanas procesā.

Pārkāpumi galvenokārt konstatēti saistībā ar nepilnīgas informācijas sniegšanu par pārdevēju un pakalpojuma kopējo cenu, kā arī netaisnīgu līguma noteikumu piedāvāšanu patērētājiem, piemēram, netiek garantēta laicīga biļešu piegāde vai paredzētas tiesības pārdevējam vienpusēji mainīt līguma noteikumus.

2.3.3. Preču un pakalpojumu uzraudzība

2010.gadā veiktas 1939 pārbaudes tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas vietās, no kurām 867 apsekojumi tirgus situācijas izpētei noteiktās preču grupās, 1042 tirdzniecības vietās veiktas pārbaudes un 30 pārbaudes, kas veiktas bez fiziskās kontroles, pārbaudot iesūtītos atbilstības novērtēšanas dokumentus (no Galvenās muitas pārvaldes atsūtītie pieprasījumi).

2010.gadā izskatītas 1025 lietas, kuras ietvaros pārbaudīti 4984 preču modeļi:

- transportējamās spiedieniekārtas – 3117 modeļi;
- rotaļlietas – 555 modeļi;
- elektropreces – 551 modeļi;
- būvizstrādājumi – 221 modeļi;
- IAL – 175 modeļi;
- gāzes iekārtas – 100 modeļi;
- bērnu preces – 87 modeļi;
- galiekārtas – 74 modeļi;
- spiedieniekārtas – 44 modeļi;
- šķiltavas – 9 modeļi;
- citas preces – 51 modeļi.

Tāpat kā 2009.gadā, arī pārskata periodā neatbilstības tika atklātas 25% no visiem PTAC pārbaudītajiem preču modeļiem¹. Visvairāk neatbilstības normatīvo aktu prasībām konstatētas:

- Bērnu precēm – 52% no pārbaudītajiem modeļiem;
- IAL – 43% no pārbaudītajiem modeļiem;
- Rotaļlietām – 40% no pārbaudītajiem modeļiem.

2010.gadā tika realizēti 8 preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekti.

Spiedieniekārtu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts

- **transportējamās spiedieniekārtas: sašķidrinātās gāzes baloni**

Saskaņā ar VUGD datiem Latvijā 2009. - 2010. gadā notikuši 12 nelaimes gadījumi, kuri saistīti ar māsjaizniecībā lietojamo sašķidrinātās gāzes balonu sprādzieniem un to rezultātā cietuši 11 un dzīvību zaudējuši 2 cilvēki. Ņemot vērā šo situāciju, PTAC 2010.gadā veica pārbaudes 41 ar gāzes balonu apriti saistītā uzņēmumā, 103 sašķidrinātās gāzes balonu uzpildes un tirdzniecības vietās, pārbaudot 3117 patērētājiem piedāvātos dažādas ietilpības

¹ Šajā skaitā nav ņemtas vērā transportējamās spiedieniekārtas, kuru uzraudzībai ir atšķirīga pieeja nekā preču tirgus uzraudzībai, jo pārbaudīti tiek individuāli gāzes baloni, kas tiek atkārtoti uzpildīti.

balonus.



Pārkāpumi tika konstatēti 10 gāzes balonu tirdzniecības vietās, kurās realizācijai tika piedāvāti gāzes baloni, kopā 110 gab., kuriem beidzies periodiskās tehniskās pārbaudes derīguma termiņš. Balonu tirdzniecība tika apturēta.

Lai pārliecinātos par balonu atbilstību normatīvi-tehniskajām prasībām, ekspertīzes veikšanai 15 dažādos objektos tika izņemti uzpildīti, realizācijai paredzēti 15 baloni (tajā skaitā 5 baloni, kuriem bija beidzies tehniskās pārbaudes derīguma termiņš). Ekspertīzes rezultātā konstatēts, ka 3 gāzes baloni nav derīgi tālākai ekspluatācijai, jo tiem konstatēti nopietni bojājumi (balona atbalsta pēdas deformācija un plaisas šuvē 2 gadījumos, korozijas radīti bojājumi 1 gadījumā).

- **spiedieniekārtas: vārkatli mājsaimniecībai, kafijas automāti**

Apakšprojekta ietvaros tika veiktas 28 pārbaudes un kopā pārbaudīti 44 kafijas automātu un vārkatlu modeļi. Pārkāpumi tika konstatēti 8 tirdzniecības vietās, 6 vārkatlu modeļiem tika konstatēts, ka uz iekārtas nav CE atbilstības marķējuma, kā arī paredzētā papildus marķējuma un tiem netika uzrādīti nepieciešamie atbilstības apliecinājumi.

Visos konstatēto neatbilstību gadījumos preču bez CE atbilstības marķējuma turpmāka realizācija tika pārtraukta (kopā 6 modeļu 199 vienības). Vienā gadījumā aizliegta prasībām neatbilstošo spiedieniekārtu (183 vienību) realizācija un uzņēmums veica preču nosūtīšanu atpakaļ ražotājam. Visi uzņēmumi, kuros konstatētas neatbilstības, veica pasākumus, izņemot preces no apgrozības, iznīcinot vai nosūtot atpakaļ piegādātājam.

Preces ražotājs, izplatītājs	Prece	Neatbilstības	
Ražotājs „TRAMONTINA FARROUPILHA S.A.” Brazīlija. Izplatītājs SIA „Arkolat”	Ātrvārāmais katls SOLAR	PRECE nav marķēta ar CE marķējumu	
Ražotājs „MEGRE&CO”, Austrija, ražots Ķīnā, izplatītājs SIA „KRIALA NAMS”	Ātrvārāmais katls PETERHOF, modeļi PH-1494-6 PH-1494-8	PRECE nav marķēta ar CE marķējumu, nav norādīts spiedieniekārtas tilpums (litros), nominālais izmērs, spiediens (bāros), uzpildes pakāpe (kg/l)	
Ražotājs „ROSENBACH”, Turcija, izplatītājs „JUVEST BALTICA” OU	Ātrvārāmais katls SOLINGEN	PRECE nav marķēta ar CE marķējumu	

Ražotājs „NINGBO
FUTURE &
EXP.CO.LTD”, Ķīna,
importētājs UAB
„Žirginelis”- Lietuva,
izplatītājs Latvijā SIA
VEJMARS”

Ātrvārāmais katls,
modelis K7004-5, tips
C18-36

PRECE nav marķēta
ar CE marķējumu



Ražotājs
„SHADA”GmbH
(Austrija),
ražotājvalsts Ķīna,
izplatītājs SIA
BERGNER

Ātrvārāmais katls,
modelis BG-1690

PRECE nav marķēta
ar CE marķējumu



Iekārtu ar gāzveida kurināmo drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts

Veiktas pārbaudes uzņēmumu 32 tirdzniecības vietās. Konstatēts, ka šajā sektorā daudzi uzņēmumi ir likvidēti vai mainījuši saimnieciskās darbības profilu. Kopā pārbaudīti 100 iekārtu modeļi, kurās izmanto gāzveida kurināmo. 7 modeļiem tika konstatētas neatbilstības normatīvajām prasībām, tajā skaitā:

- 2 modeļiem konstatēts, ka uz iekārtas nav CE atbilstības marķējuma,
- 5 gadījumos iekārtas tika realizētas bez normatīvajos aktos noteiktā papildus marķējuma, kā arī divu modeļu CE atbilstības marķējuma izpildījums neatbilda normatīvajos aktos noteiktajām prasībām,
- 4 modeļiem nebija pievienotas lietošanas instrukcijas ar tulkojumu valsts valodā.

Divos uzņēmumos neatbilstošo iekārtu (gāzes plītis un gāzes degļi) realizācija tika apturēta. Izvērtējot preču piegādes ķēdi, tika identificēti neatbilstošo preču importētāji un veiktas tirgus uzraudzības darbības. Uzņēmumi veica brīvprātīgos pasākumus attiecībā uz neatbilstošajām iekārtām, nosūtot tās piegādātājam.

Būvizstrādājumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts

- **Brūgakmeņi, apmales un plātnes**

Projekta mērķis bija pārbaudīt bruģakmeņu, apmaļu un plātņu atbilstību normatīvajām prasībām - atbilstības deklarācijas esamību, preces marķēšanu ar CE atbilstības marķējumu, būtiskajām drošuma prasībām. Projekta ietvaros veiktas 17 pārbaudes (tajā skaitā 13 ražošanas vietās) un pārbaudīti 107 būvizstrādājumu modeļi; 5 ražošanas uzņēmumos un vienā tirdzniecības uzņēmumā konstatēts, ka 13 preču modeļiem nav veikta atbilstības novērtēšana un materiāli tiek piedāvāti bez CE atbilstības marķējuma.

Tirgus uzraudzības darbību rezultātā apturēta 12 modeļu realizācija 3 ražošanas uzņēmumos un vienā preču izplatīšanas uzņēmumā (apturētais daudzums - dabiskais bruģakmens – 80 m², betona bruģakmens – 588 vienības, betona plātnes – 332 vienības). Pēc neatbilstību novēršanas atļauta viena izstrādājuma (dabiskā bruģakmeņa) realizācija; vienā gadījumā pieņemts lēmums par preces drošumu un atbilstību normatīvo aktu prasībām, aizliedzot 3 preču modeļu tirdzniecību līdz preces atbilstības novērtēšanai; lietas attiecībā uz 8 preču modeļiem atrodas izskatīšanas stadijā.

- **Ģipškartona loksnes un flīzes**

Pārbaudīti 17 uzņēmumi, tajā skaitā viens **ģipškartona lokšņu** ražotājs – A/S KNAUF, pārējie - ģipškartona plākšņu izplatītāji. Kopā tika pārbaudīti 23 ģipškartona lokšņu veidi (3349 loksnes), pārkāpumi nav konstatēti.

Pēc 2009.gadā realizētā būvizstrādājumu uzraudzības projekta „Keramikas flīzes” tika veiktas 14 atkārtotas pārbaudes, pārbaudot 58 **flīžu** modeļus. Pārbaūžu rezultātā PTAC konstatēja neatbilstības 47 preču modeļiem un apturēta realizācija 14 preču modeļiem (433 vienības), kuriem uz pārbaudes brīdi nebija atbilstības apliecinājumu; no tiem 8 modeļiem (299 vienības) pārkāpums novērsts un atļauta to realizācija, bet 6 modeļi (134 vienības) izņemti no apgrozības. Lielākajā daļā gadījumu konstatētās neatbilstības bija saistītas ar atbilstības deklarācijas nepilnīgu noformēšanu, t.sk. tulkojuma valsts valodā neesamību.

Elektropreču drošuma un atbilstības uzlabošanas projekts

- **Sīkā sadzīves tehnika un mājsaimniecības elektropreces** (pagarinātāji, mazgabarīta gaismekļi, portatīvie fēni, elektriskās tējkannas, tosteri)

Projekta ietvaros pārbaudītās preču grupas izvēlētas, ņemot vērā RAPEX sistēmā iekļautos datus un īpašu uzmanību pievēršot lētām elektroprecēm, kuras piegādātas no trešajām valstīm. Projekta realizācijas gaitā tika veiktas preču 78 pārbaudes, kopā pārbaudot 416 dažādus elektropreču modeļus, t.sk. 27 paraugus izņemot ekspertīzes veikšanai.

12 elektropreču modeļiem konstatētas šādas neatbilstības:

- 2 elektroprecēm nav CE marķējums;
- 5 elektroprecēm nav lietošanas instrukcijas valsts valodā;
- 3 elektroprecēm nav CE marķējums un normatīvajā aktā noteiktais marķējums;
- 2 elektroprecēm nav CE marķējums un brīdinājumi valsts valodā.

No 27 paraugiem, kuri tika izņemti ekspertīzes veikšanai, 7 modeļiem tika atklātas neatbilstības standartu prasībām:

- 5 modeļiem konstatētas neatbilstības saistībā ar lietošanas instrukciju, preces ražotāju norādēm un citām ar marķējumu saistītām prasībām;
- 2 modeļi atzīti par nedrošiem vai neatbilstošiem būtiskajām prasībām:
 - galda lampa „Ultra lighting”, artikuls 506001, ražota ES, EAN kods 5906737302064



- pagarinātājs 4-vietīgs, artikuls DG-DM04, EAN kods 2000587963444



Veikto tirgus uzraudzības darbību rezultātā apturēta **10** prasībām neatbilstošu modeļu realizācija, **2** modeļiem veikta preces iznīcināšana (**160** vienības).

- **Dažādas elektropreces**

Veiktas 72 pārbaudes, pārbaudīti 120 preču modeļi, konstatētas neatbilstības 5 preču modeļiem. Papildus izņemti 15 paraugi tehniskajai ekspertīzei, konstatētas neatbilstības 4 preču modeļiem (gaismekļi, t.sk. bērniem tīkami gaismekļi – 7 paraugi, konstatēta 1 neatbilstība; sadzīves tehnika - 3 paraugi, konstatētas 2 neatbilstības; TV dekoderi – 5 paraugi, konstatētas neatbilstības vienā gadījumā). Riska izvērtēšanas rezultāti liecina, ka ekspertīžu rezultātā konstatētajām neatbilstībām nav tiešas ietekmes uz preču drošumu.

Individuālo aizsardzības līdzekļu (atstarotāji un aizsargvestes) projekts

Kopā izskatītas 98 lietas, kuru ietvaros pārbaudīta 175 modeļu atbilstība normatīvajām prasībām. 42 tirdzniecības vietās tika konstatētas dažāda veida neatbilstības un uzsāktas 9 lietvedības administratīvā pārkāpuma lietās.

Projekta ietvaros kopā tika veiktas 38 pārbaudes, kurās pārbaudīti 53 modeļi: 24 pārbaudēs pārbaudīti - 34 atstarotāju modeļi un 14 pārbaudēs pārbaudīti 19 atstarojošu vestu modeļi. Apkopojot projekta rezultātus, konstatētas sekojošas neatbilstības:

- 4 atstarotāji pārbaudes brīdī nebija marķēti ar CE atbilstības marķējumu;
- 2 atstarotāji un 2 aizsargvestes nebija nodrošinātas ar instrukcijām par atstarotāju lietošanu, glabāšanu, apkopi u.t.t.

Ekspertīzes veikšanai tika izņemti 10 atstarotāju un 5 aizsargvestu paraugi, kuri tika nosūtīti uz Tartu universitātes Fizikas institūtu. Neatbilstības būtiskām drošuma prasībām tika konstatētas 4 atstarotāju modeļiem un 1 aizsargvestes modelim.

Rotallietu uzraudzības projekts

Izskatītas 135 lietas un pārbaudīti 555 modeļi. 53 tirdzniecības vietās 223 modeļiem konstatētas dažāda veida neatbilstības.

Projekta ietvaros veiktas 92 pārbaudes, pārbaudot 469 rotaļlietu modeļu marķējuma, speciālo brīdinājumu un norādījumu valsts valodā par drošības pasākumiem atbilstību. 48 tirdzniecības vietās (~52%) pārkāpumi netika konstatēti. 44 tirdzniecības vietās (~48%) 181 tika konstatētas dažāda veida marķējuma neatbilstības: nebija brīdinājumu un norādījumu valsts valodā par drošības pasākumiem, norādes par vecuma ierobežojumu, norādījuma par

konkrēto apdraudējumu (risku), kura dēļ noteikts vecuma ierobežojums u.c. 7 gadījumos tika apturēta 48 rotaļlietu modeļu (386 gab.) realizācija, jo tās nebija nodrošinātas ar atbilstības apliecinājumu – CE atbilstības marķējumu. Pārbauzu rezultāti aplūkojami tabulā „Rotaļlietu pārbauzu rezultāti”.

Rotaļlietu pārbauzu rezultāti

Pārbaudītās rotaļlietas	Bez pārkāpumiem	Ar pārkāpumiem							
		Nav CE atbilstības marķējuma	Nav brīdinājumu	Nav vecuma ierobežojuma	Nav norādījuma par konkrēto apdraudējumu (risku)	Nav informācijas par baterijām	Nav brīdinājumu par magnētiem	Nav lietošanas instrukcijas	Nav informācijas par ražotāju
469	280	48	31	12	138	7	2	4	9

Projekta ietvaros 34 rotaļlietu paraugi tika izņemti ekspertīzes veikšanai: 21 piepūšamā rotaļlieta ūdenim un ūdens rotaļlietas, 8 mīkstās pildītās rotaļlietas/auduma lelles un 5 skuteri. Ekspertīzē konstatēts, ka 9 rotaļlietu paraugi ir neatbilstoši:

- 4 rotaļlietas – satur bīstamas ķīmiskas vielas (di(2-etilheksil) ftalāts (DEHP) un diizononilftalāts (DINP), dibutilftalāts (DBP), tādējādi radot ķīmiskas saindēšanās risku,
- 2 mīkstās rotaļlietas – no tām atdalās sīkas detaļas (rāvējslēdzēja detaļa, lāča deguns), kas var radīt aizrīšanās un nosmakšanas risku,
- 2 skuteri – neatbilst standartā noteiktajiem raksturlielumiem, tādējādi radot savainošanās risku,
- 1 auduma lelle – satur detaļas (auklas, no kurām veidoti lelles mati), kas var radīt nožņaugšanās risku.

Pēc riska izvērtēšanas 4 rotaļlietām noteikts nopietns kopējais riska līmenis, 3 – augsts, 2 – zems. Risku samazināšanai tika uzdots veikt sekojošas darbības:

- realizācijas apturēšana un tirdzniecības aizliegšana – 9 gadījumos;
- patērētāju brīdināšana preču realizācijas vietās – 2 gadījumos;
- atsaukšana no mazumtirdzniecības – 7 gadījumos;
- atsaukšana no patērētājiem – 7 gadījumos;
- iznīcināšana – 7 gadījumos.

Būtiskajām drošuma prasībām neatbilstošās atklātās rotallietas

Nr.p.k	Fotoattēls	Prece	Izcelsme	Bīstamība	Veiktie pasākumi
1		Peldēšanās sēdekļis Modelis: SL 24003, EAN 4750733120371	Ražots: Ķīnā; Ražotājs: Sterling Trading Company LLC, 5909SW Southiew Place, Portland, OR 97219 USA Importētājs: SIA "HALIS", K.Ulmaņa gatve 101, Rīga	Ķīmiskās saindēšanas risks - di(2-etilheksil) ftalāta (DEHP) un diizononilftalāta (DINP) saturs dzeltņās un zaļās krāsas polimēr- materiālos un diizodecil-ftalāta (DIDP) saturs zaļās krāsas polimērmateriālā pārsniedz noteikto pieļaujamo koncentrāciju.	PRECES tirdzniecības apturēšana un aizliegšana. Tās atsaukšana no mazumtirdzniecības un patērētājiem un to iznīcināt. PRECI Latvijas tirgū nepārdodot, nepiegādāt vai citādi neizplatīt
2		Lelle "Hello Kitty" Modelis: EAN 4006592533847 5113384	Ražots: Ķīnā; Ražotājs: Simba Toys GmbH & Co. KG, Werkstr. 1, D-90765 Fürth, Vācija, Importētājs: AMO Oy, Helsinki, Helsingfors Izplatītājs: SIA „TNT”, Dzirciema ielā 27, Rīgā	Nožņaugšanās risks - auklas, no kurām veidoti lelles mati, brīvais garums pārsniedz pieļaujamos 220 mm.	PRECES realizācijas apturēšana un tirdzniecības aizliegšana. Patērētāju brīdināšana PRECES pārdošanas vietās.
3		Piepūšamais matracis "krokodil - Surfer" Modelis: EAN 2206890002690 Veikala kods 4802218	Ražots: Ķīnā Importētājs: SIA "Gerkens un Partneri" Matīsa ielā 25, Rīgā	Ķīmiskās saindēšanas risks - diizononilftalāta (DINP) saturs dzeltņās un zaļās krāsas polimērmateriālos pārsniedz noteikto pieļaujamo koncentrāciju.	PRECES tirdzniecības apturēšana un aizliegšana. Tās atsaukšana no mazumtirdzniecības un patērētājiem un to iznīcināt. PRECI Latvijas tirgū nepārdodot, nepiegādāt vai citādi neizplatīt.
4		Peldriņķis - krabis MPM1009 Modelis: EAN 4750959004968 MPM1009	Ražots: Ķīnā; Ražotājs: MPM MODERN PLASTIC CO., Limited, Shanghai Importētājs: AS „DIĀNA” Andreja ielā 5, Ventspīlī	Ķīmiskās saindēšanas risks - di(2-etilheksil) ftalāta (DEHP) un diizononilftalāta (DINP) saturs sārtās krāsas polimērmateriālā pārsniedz noteikto pieļaujamo koncentrāciju.	PRECES tirdzniecības apturēšana un aizliegšana. Tās atsaukšana no mazumtirdzniecības un patērētājiem un to iznīcināt. PRECI Latvijas tirgū nepārdodot, nepiegādāt vai citādi neizplatīt.

5		<p>Skuters bērniem „Scooter Princessa”, BQ-2002 EAN 4750848043504</p>	<p>Ražots: Ķīnā Importētājs: SIA „Rimi Latvia”, A. Deglava ielā 161, Rīgā</p>	<p>Savainošanās risks - stūres rokturu ārējo galu diametrs ir mazāks par 40 mm.</p>	<p>PRECES tirdzniecības apturēšana un aizliegšana, patērētāju brīdināšana PRECES tirdzniecības vietās.</p>
6		<p>Mīkstā rotaļlieta - lācis raibs Kods 91251</p>	<p>Ražots: Ķīnā Importētājs: SIA „DUNKĀNS”, J. Poruka ielā 2b, Cēsīs</p>	<p>Aizrīšanās un nosmakšanas risks - atdalās sīkas detaļas (lāča deguns).</p>	<p>PRECES tirdzniecības apturēšana un aizliegšana. Tās atsaukšana no mazumtirdzniecības un patērētājiem un to iznīcināt. PRECI Latvijas tirgū nepārdodot, nepiegādāt vai citādi neizplatīt.</p>
7		<p>Skuters bērniem „Scooter” Veikala kods 91015</p>	<p>Ražots: Ķīnā; Ražotājs: Polytime Hong Kong Limited, Rooms 601-603, Enterprise Building 228-208 Queen's Road, Hong Kong Importētājs: SIA „PALETE”, Avotu ielā 34, Rīgā</p>	<p>Savainošanās risks - priekšējā riteņa diametrs ir mazāks par 120 mm; stūres rokturu ārējo galu diametrs ir mazāks par 40 mm; starp stūres stieņa apakšējo galu un kustīgo detaļu (riteni) var ievietot 5 mm stieni, bet nevar ievietot 12 mm stieni.</p>	<p>PRECES tirdzniecības apturēšana un aizliegšana. Tās atsaukšana no mazumtirdzniecības un patērētājiem un to iznīcināt. PRECI Latvijas tirgū nepārdodot, nepiegādāt vai citādi neizplatīt.</p>
8		<p>Stumjamā plastmasas rotaļlieta „Vāvere” Modelis: EAN 5901448340060</p>	<p>Ražotājs: WIESLAW SUCHANEK ul. Anny 2/4, tel./fax: 3248354 42-200 Czeszochowa, Polija Izplatītājs: SIA "BRĪZE RĪGA", Pavasara gatvē 2-30, Rīgā</p>	<p>Aizrīšanās, nosmakšanas un nožņaugšanās risks - atdalās sīkas detaļas (uzgriežņi, ar kuriem vāveres figūra piestiprināta pie platformas, ratu asu galos piestiprinātās bumbiņas), gumijas cilpu perimetrs pārsniedz pieļaujamos 380 mm.</p>	<p>PRECES tirdzniecības apturēšana un aizliegšana. Tās atsaukšana no mazumtirdzniecības un patērētājiem un to iznīcināt. PRECI Latvijas tirgū nepārdodot, nepiegādāt vai citādi neizplatīt.</p>
9		<p>Mīkstā rotaļlieta - lācītis ar tumši brūnu lentu Kods 96294</p>	<p>Ražots: Ķīnā Importētājs: SIA „DUNKĀNS”, J. Poruka ielā 2b, Cēsīs</p>	<p>Aizrīšanās un nosmakšanas risks - atdalās sīkas detaļas (rāvējslēdzēja detaļa).</p>	<p>PRECES tirdzniecības apturēšana un aizliegšana. Tās atsaukšana no mazumtirdzniecības un patērētājiem un to iznīcināt. PRECI Latvijas tirgū nepārdodot, nepiegādāt vai citādi neizplatīt.</p>

Bērnu spēļu laukumu projekts

Projekts aizsākās 2008.gadā un pēc pārbauzu rezultātu apkopošanas PTAC aicināja Rīgas Domi novērst konstatētos trūkumus šīs pašvaldības teritorijā esošajos bērnu spēļu laukumos, kā arī informēt PTAC par plānotajiem pasākumiem.

2010.gadā turpinot projektu, tika veikts plašs izskaidrojošs darbs, kā arī apsekots 21 bērnu spēļu laukums, kuros konstatēts, ka daudzviet laukumu aprīkojums ir stipri nolietots vai pat salauzts, kā arī pie iekārtām nav izvietota nepieciešamā informācija.

2010.gadā tika organizēta diskusija ar Rīgas Domes pārstāvjiem, kuri informēja, ka, organizējot jaunus iepirkumus bērnu spēļu laukumu iekārtošanai, tiek pieprasīta spēļu laukumu aprīkojumu atbilstība piemērojamo standartu prasībām.

2011.gadā projekts tiks turpināts lielākajās Latvijas pilsētās.

Bērnu gultņu projekts

Tika veikta tirgus apsekošana 39 tirdzniecības objektos. Projekta ietvaros tika izņemti un ekspertīzes veikšanai SIA „Meža un koksnes produktu pētniecības un attīstības institūts” nodoti 5 bērnu gultņu paraugi, kuri visi tika atzīti par neatbilstošiem, jo tiem bija neatbilstoši atvērumu un spraugu izmēri starp gultņu elementiem, bet 2 gultņas neatbilda ilgizturības un stiprības prasībām. Nevienai gultņai nebija pievienota lietošanas instrukcija valsts valodā, kā arī visām gultņām konstatētas nepilnības marķējumā.

Pamatojoties uz testēšanas rezultātiem, tika pieņemts lēmums papildus pārbaudīt un izvērtēt vēl 70 bērnu gultņu lietošanas instrukcijas. Apkopotie rezultāti rāda, ka tikai 24 lietošanas instrukcijas bija atbilstošas normatīvo aktu prasībām, 23 modeļiem instrukcija nebija tulkota valsts valodā, bet 19 modeļiem tā bija nepilnīga.

Cenu norādīšanas kārtības uzraudzības projekts

Ņemot vērā lielo patērētāju sūdzību skaitu un iepriekšējos gados atklāto neatbilstību apjomu PTAC 2010.gadā veica uzraudzības projektu „**Cenu norādīšanas kārtība**”. Kopā tika veiktas 308 pārbaudes, no tām 65 tirdzniecības vietās tika konstatētas neatbilstības un 43 gadījumos tika uzsāktas lietvedības administratīvā pārkāpuma lietā. 17 tirdzniecības uzņēmumos tika veiktas atkārtotas pārbaudes, kurās pārkāpumi netika konstatēti.

Salīdzinot ar iepriekš veiktajām pārbaudēm 2008.gadā, kad pārkāpumi tika konstatēti 31% pārbauzu, 2010.gadā pārkāpumu skaits tirdzniecības vietās ir būtiski samazinājies, jo neatbilstības konstatētas tikai 18% gadījumu.

2.3.4. Informācijas apmaiņa par bīstamām precēm (RAPEX)

Pamatojoties uz RAPEX sistēmā sniegtajiem paziņojumiem par precēm, kas rada nopietnu risku, PTAC regulāri veica apsekojumus un pārbaudes, lai pārliecinātos, ka Latvijas tirgū nav pieejamas šādas preces. PTAC 5 pārbaudēs atklāja RAPEX sistēmā ziņotās nedrošās preces:

- gaisa laternu, paziņojuma Nr. 1267/10 – preces atlikumi iznīcināti (3421 gab.);
- rotaļlietu lelle, paziņojuma Nr. 1410/10 – aizliegta preces izplatīšana, uzdots atsaukt no patērētājiem;
- sveces, paziņojuma Nr. 0914/10 – preces atlikumi iznīcināti (131 gab.),

- lūpu spīdumi, paziņojuma Nr. 1249/10 – preces atlikumi iznīcināti (28 gab.),
- saliekamais krēsls, paziņojuma Nr. 1546/10 – prece piedāvājumā vairs netika konstatēta.

PTAC ir ziņojis RAPEX sistēmā par 30 Latvijas tirgū atklātām nedrošām precēm, kas rada nopietnu risku:

- Rotaļlietas – 19 modeļi;
- Individuālie aizsardzības līdzekļi (atstarotāji) – 3 modeļi;
- Bērnu preces (staigāšanas palīgierīces un peldēšanas palīgierīce) – 3 modeļi;
- Elektropreces (gaismekļi un tosteris) – 3 modeļi;
- Bērniem pievilcīgas preces (svece un lūpu spīdums) – 2 modeļi.

2.3.5. Valsts metroloģiskā uzraudzība

Valsts metroloģiskās uzraudzības jomā PTAC realizē likumā „Par mērījumu vienotību” noteiktās funkcijas - kontrolē normatīvo aktu 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;
- inspicēšanas institūcijās verificēto mērīšanas datu bāzes izveidošanu un uzturēšanu saskaņā ar 05.12.2006. MK noteikumu Nr.981 prasībām.

2010. gadā veiktas šādas darbības:

1) uzraudzības pasākumi mērīšanas līdzekļu atbilstības nodrošināšanai lietošanā:

Lai konstatētu mērīšanas līdzekļu atbilstību normatīvo aktu metroloģiskajām prasībām, 301 uzņēmumā valsts metroloģiskajai uzraudzībai tika pakļauti 6559 mērīšanas līdzekļi, tajā skaitā:

- 214 tirdzniecības uzņēmumos - 987 mērīšanas līdzekļi;
- (tajā skaitā: 106 tirdzniecības uzņēmumos 243 neautomātiskajiem svāriem un 24 degvielas uzpildes stacijās 48 degvielas uzpildes aparātiem (DUA) veikti metroloģiskie testi);
- 86 ražošanas un pakalpojumu sniegšanas uzņēmumos - 5556 mērīšanas līdzekļi;
- 1 valsts pārvaldes iestādē - 16 mērīšanas līdzekļi.

155 uzņēmumos ir konstatēti normatīvo aktu prasību pārkāpumi un pārbaūžu rezultātā par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīti 446 mērīšanas līdzekļi jeb 6,8% no kopējā pārbaudīto skaita, tajā skaitā mērīšanas līdzekļi bez nepieciešamajiem atbilstības novērtēšanas apliecinājumiem, neatbilstoši marķēti, lietoti, pārkāpjot likumdošanas prasībās noteiktos atkārtotās verificēšanas termiņus, kā arī mērīšanas līdzekļu faktiskā kļūda lietošanā pārsniedz pieļaujamās vērtības. Metroloģiskās uzraudzības aktos uzņēmumiem doti norādījumi

pārkāpumu novēršanai, to izpildes kontroles rezultāti liecina, ka atskaites perioda beigās pārkāpumi daļēji novērsti un sākotnējais par nederīgiem lietošanai atzīto mērīšanas līdzekļu skaits samazinājies līdz 72 mērīšanas līdzekļiem, jeb 1,1% no pārbaudīto skaita;

2) realizēts neautomātisko svaru tirgus uzraudzības projekts:

Tirgus izpētes rezultātā tika izvēlēti un pārbaudīti 12 neautomātisko svaru tirdzniecības uzņēmumi. Pārsvārā neautomātiskie svāri tiek iegādāti no Polijas, Bulgārijas, Korejas un Ķīnas ražotājiem, kopā pārbaudīti 37 neautomātisko svaru modeļi, no tiem 12 modeļiem tika konstatētas neatbilstības normatīvajām prasībām, tajā skaitā:

- 1 modelim konstatēts, ka uz svāriem nav CE un metroloģiskā atbilstības marķējuma, kā arī nav identificējams to ražotājs;
- 9 gadījumos svāri tika realizēti bez ražotāja atbilstības deklarācijas;
- 2 modeļiem nebija pievienotas lietošanas instrukcijas ar tulkojumu valsts valodā.

Veikto tirgus uzraudzības darbību rezultātā vienā uzņēmumā apturēta neatbilstošo svaru bez CE marķējuma realizācija. Uzņēmums veica brīvprātīgos pasākumus attiecībā uz neatbilstošajiem svāriem, nosūtot tos atpakaļ piegādātājam. Pārējos neatbilstību gadījumos pārkāpumi novērsti un atļauta turpmāka svaru realizācija;

3) fasēto preču kontrole 64 uzņēmumu (63 ražošanas un 1 tirdzniecības uzņēmuma) 68 objektos, kuros pavisam pārbaudītas 456 fasēto preču partijas (419 partijām veikts references tests). No pārbaudītajiem uzņēmumiem:

- 14 objektos jeb 21% no pārbaudītajiem uzņēmumiem konstatēti normatīvo aktu pārkāpumi attiecībā uz fasēto preču satura faktisko daudzumu - 21 preču partija jeb 5% no kopējā pārbaudīto partiju skaita neatbilda normatīvo aktu prasībām - t.sk. 7 objektos 10 fasēto preču partiju realizācija tika aizturēta līdz neatbilstību novēršanai. Pēc korektīvo darbību veikšanas (neatbilstību novēršana, pārfasējot nederīgās iepakojumu vienības, veidojot jaunu partiju u.c.) un atkārtotas kontroles iepriekš minētās partijas atļautas realizācijai ;

- neatbilstošs fasēto preču marķējums attiecībā uz satura daudzuma norādi konstatēts 33 objektos (111 fasēto preču partijām jeb 24% no pārbaudīto fasēto preču partiju skaita);

4) apkopoti inspicēšanas institūciju iesniegtie dati par mērīšanas līdzekļu verificēšanu:

Inspicēšanas institūciju verificētie mērīšanas līdzekļi 2010.gadā

Nr.p.k.	Mērīšanas līdzekļa (ML) nosaukums	Atkārtoti verificēto ML skaits	Atkārtotās verificēšanas rezultātā par nederīgiem atzīto ML skaits	Pirmreizēji verificēto ML skaits	Pirmreizējās verificēšanas rezultātā par nederīgiem atzīto ML skaits
1.	Ūdens patēriņa skaitītāji	190188	11561	6684	31
2.	Sfīgmomanometri	1763	63		
3.	Manometri	40810	714	1669	0
4.	Neautomātiskie svāri	18733	298	301	0

5.	Atsvari	951	16		
6.	Degvielas uzpildes aparāti (DUA)	6448	795		
7.	Gāzes uzpildes aparāti (GUA)	70	0		
8.	Siltumenerģijas skaitītāji	11401	275	28	0
9.	Metri un lineāli	77	0		
10.	Mērlentes ar atsvaru šķidruma līmeņa mērīšanai tilpnēs	138	3		
11.	Mērstieņi šķidruma līmeņa mērīšanai tilpnēs	372	0		
12.	Mērlentes	217	1		
13.	Taksometru skaitītāji	1242	12		
14.	Izplūdes gāzes analizatori	80	0		
15.	Alkometri	1450	0	173	1
16.	Autotransporta līdzekļu ātruma kontroles mērierīces	288	0		
17.	Strāvmaiņi un spriegummāiņi	2866	65	3570	0
18.	Elektroenerģijas skaitītāji	18812	7	669	0
19.	Gāzes patēriņa skaitītāji	534	20	3	0
	Kopā	296440	13830	13097	32

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;
- Bīstamo iekārtu reģistra uzturēšanu;
- bīstamo iekārtu avāriju izmeklēšanu.

Bīstamo iekārtu uzraudzības jomā: *2010. gadā kopā veiktas 93 pārbaudes, 55 no tām konstatēti pārkāpumi, realizēti 2 uzraudzības projekti, veiktas 6 bīstamo iekārtu avāriju izmeklēšanas.*

1) Realizēts katliekārtu un spiedieniekārtu kompleksu uzraudzības projekts:

Veiktas bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudes šo iekārtu lietošanas vietās 44 uzņēmumos, kopā pārbaudītas 209 iekārtas. 36 uzņēmumos 115 pārbaudītajām iekārtām jeb 55% no kopējā pārbaudīto skaita konstatētas dažāda rakstura neatbilstības, kas kvalificējas kā bīstamo iekārtu tehniskās uzraudzības normatīvi tehnisko aktu pārkāpumi.

Kopā pārbaudītas:

- 37 katliekārtas, no tām par neatbilstošām normatīvajām prasībām atzītas 27, tajā skaitā 2 iekārtas, kuras nav reģistrētas bīstamo iekārtu reģistrā, 10 iekārtas, kurām nav veikta tehniskā pārbaude normatīvajos aktos paredzētajā apjomā un termiņos, kā to nosaka likuma „Par bīstamo iekārtu tehnisko uzraudzību” prasības, iepriekšminēto iekārtu darbība apturēta līdz pārkāpumu novēršanai;

- 172 spiedieniekārtu kompleksi, no tiem par neatbilstošiem normatīvajām prasībām atzīti 88, tajā skaitā 9 iekārtas, kurām nav veiktas periodiskās tehniskās pārbaudes, iepriekšminēto iekārtu darbība apturēta līdz pārkāpumu novēršanai;

2) Realizēts liftu uzraudzības projekts:

Veiktas liftu uzraudzības pārbaudes šo iekārtu lietošanas vietās 19 uzņēmumos, kopā pārbaudīti 113 lifti, par neatbilstošiem bīstamo iekārtu tehniskās uzraudzības normatīvi tehnisko aktu prasībām atzīti 37 jeb 33% no kopējā pārbaudīto skaita, tajā skaitā 2 lifti, kuri nav reģistrēti bīstamo iekārtu reģistrā un 22 lifti, kuriem nav veikta tehniskā pārbaude normatīvajos aktos paredzētajā apjomā un termiņos, kā to nosaka likuma „Par bīstamo iekārtu tehnisko uzraudzību” prasības, visos šajos gadījumos iekārtu darbība apturēta līdz pārkāpumu novēršanai. 13 gadījumos konstatēti citi – administratīva rakstura pārkāpumi.

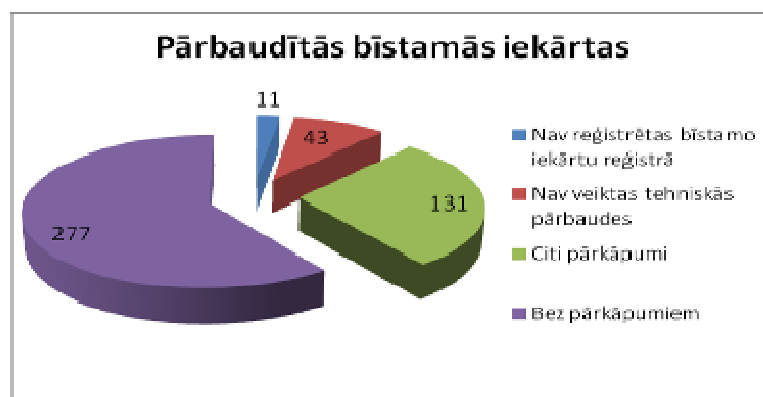
Pārējie uzraudzības pasākumi bīstamo iekārtu uzraudzības jomā:

1) saistībā ar situācijas izpēti sašķidrinātās gāzes balonu aprīvē PTAC, īstenojot kontroles pasākumus saskaņā ar likumu „Par bīstamo iekārtu tehnisko uzraudzību”, veica pārbaudes 29 gāzes uzpildes stacijās. Tika konstatēts, ka seši no pārbaudītajiem uzņēmumiem nav reģistrēti Bīstamo iekārtu reģistrā kā „sašķidrinātās gāzes uzpildes stacijas”, lai gan tajos tika veikta balonu uzpilde un realizācija izplatītājiem. Neregistrēto staciju darbība tika apturēta. Piecas uzpildes stacijas ir pildījušas PTAC norādījumus, tām ir veiktas pirmreizējās tehniskās pārbaudes, kā arī reģistrācija BIR un šo staciju turpmākā lietošana atļauta. Viens uzņēmums ir pārtraucis sašķidrinātās gāzes balonu uzpildi;

2) 8 uzņēmumos veiktas bīstamo iekārtu pārbaudes ārpus iepriekš minēto pasākumu ietvariem, kopā pārbaudītas 112 dažādu veidu iekārtas. Konstatēts, ka 2 no tām nav veikta periodiskā tehniskā pārbaude, 23 gadījumos konstatēti cita veida pārkāpumi.

Izvērtējot veiktās bīstamo iekārtu uzraudzības rezultātus, jāsecina, ka konstatētie normatīvo aktu pārkāpumi var būt par iemeslu avārijām vai avārijas situācijām, nodarot tiešus vai netiešus kaitējumus videi, indivīdam un sabiedrībai un ir bīstamo iekārtu valdītāju bezdarbības rezultāts. Kā iespējamu apdraudējumu izraisoši faktori ar īpaši augstu riska pakāpi vērtējami gadījumi, kad bīstamajām iekārtām nav veiktas paredzētās periodiskās pārbaudes un gadījumi, kad iekārta vispār nav bijusi pakļauta pārbaudei, tātad ir lielāka iespēja, ka tā neatbilst normatīvo aktu prasībām, līdz ar to tādas iekārtas lietošanas sekas ir neprognozējamas.

Diagrammā – bīstamo iekārtu uzraudzības rezultātā konstatēto neatbilstību spektrs.



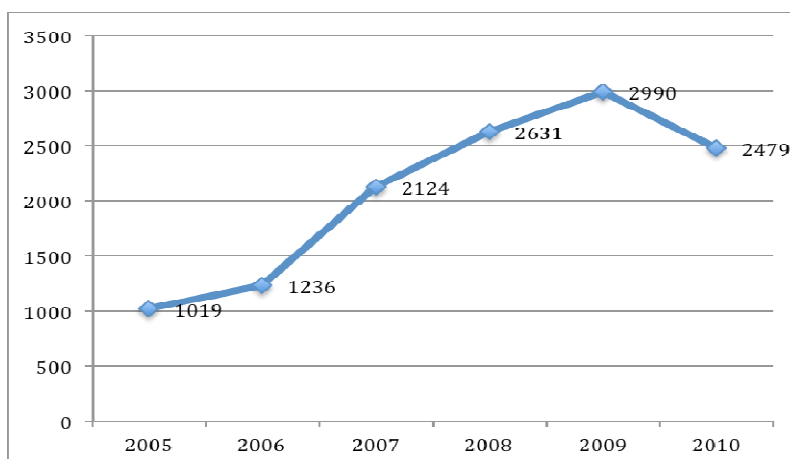
3) Veiktas 6 bīstamo iekārtu avāriju izmeklēšanas:

Četros gadījumos konstatētais avārijas iemesls ir neuzmanība un paviršība operatora darbībā, vienā – iekārtas ražošanas defekts. Vienā gadījumā avārija netika izmeklēta, jo valdītājs patvaļīgi novērsis bojājumus, neziņojot par to normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā un turpinot celtņa darbību, par ko ierosināta administratīvā pārkāpuma lieta.

2.3.7. Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana

Līdz šim PTAC saņemto iesniegumu un sūdzību skaitam par patērētāju tiesību pārkāpumiem bija tendence pieaugt, taču 2010. gadā to skaits ir samazinājies.

Saņemts sūdzību kopā 2005.g.-2010.g.



2010. gadā PTAC izskatītas 2479 patērētāju sūdzības. Salīdzinot ar 2009. gadu, izskatīto sūdzību skaits ir samazinājies par 511 sūdzībām vai par 17,1 %. Par 184 sūdzībām vai par 23,9 % samazinājies sūdzību skaits par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm, kā arī par 184 sūdzībām vai par 27,9% samazinājies sūdzību skaits par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu (skat. sadaļu 2.3.1. „Patērētāju tiesību uzraudzība”), savukārt sūdzību skaits par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem palielinājies par 26 sūdzībām vai par 4,7%.

Daļēji sūdzību skaita samazinājumu var skaidrot ar to, ka 2010. gadā tika likvidētas Liepājas un Ventspils reģionālās pārvaldes. Šajās pārvaldēs 2009. gadā kopā tika saņemtas 214 sūdzības. Zināmā mērā PTAC sūdzību skaita samazinājumu varētu izskaidrot 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 kritumu likumsakarīgi ietekmēja arī iedzīvotāju pirktspējas samazināšanās, kā arī tas, ka daudziem uzņēmumiem ir uzsākti maksātnespējas procesi.

Kopumā saņemtajās sūdzībās izteiktās pretenzijas:

- 587 gadījumos par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm, kas veidoja 22,9 % no visām pretenzijām;
- 584 gadījumos par sniegtiem līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem, kas veidoja 22,8% no visām pretenzijām;
- 475 gadījumos par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu, kas veidoja 18,6% no visām pretenzijām;
- 64 gadījumos par prasījuma izskatīšanas pārkāpumiem, kas veidoja 2,5% no visām pretenzijām;
- 11 gadījumos par nepilnīgu informāciju, kas veidoja 0,4% no visām pretenzijām;
- 4 gadījumos par nepareizi noteiktu samaksu un svaru vai mēru, kas veidoja 0,2% no visām pretenzijām;
- 833 gadījumos citas dažādas pretenzijas, kas veidoja 32,6% no visām pretenzijām.

Analizējot sūdzības par precēm un pakalpojumiem, jau vairākus gadus visvairāk sūdzību tiek saņemts par līguma noteikumiem neatbilstošiem apaviem, elektroprecēm un mobilajiem telefoniem, avio pakalpojumiem, elektronisko sakaru pakalpojumiem, īri un komunālajiem pakalpojumiem, kā arī būvniecības pakalpojumiem. 2010. gadā vairāk kā divkārt pieaudzis sūdzību skaits par avio pakalpojumiem, ievērojami pieaudzis arī sūdzību skaits par elektronisko sakaru pakalpojumiem. Daudzās sūdzībās patērētāji izteikuši pretenzijas par līgumā noteiktajā termiņā nesaņemtām precēm vai pakalpojumiem, galvenokārt par nenotikušiem kultūras un izklaides pasākumiem.

Analizējot sūdzību izskatīšanas rezultātus, jāsecina, ka līdz šim katru gadu bija procentuāli samazinājies to sūdzību skaits, kuras tiek atrisinātas par labu patērētājiem – 2005. gadā – 50,9%, 2006. gadā – 46,3%, 2007. gadā – 42%, 2008. gadā – 29,4%, 2009. gadā - 17,8% gadījumos tika rasts pozitīvs risinājums un 9% gadījumos – pieņemts patērētājiem labvēlīgs lēmums. Savukārt 2010. gadā šis rādītājs ir nedaudz mainījies – pozitīvs risinājums tika rasts 18,8% gadījumos un 7% gadījumos tika pieņemts patērētājiem labvēlīgs lēmums, kas skaidrojams ar uzņēmēju un patērētāju vēlmi rast kompromisu, kas daudzos gadījumos ir arī PTAC darbinieku informēšanas un normatīvo aktu izskaidrošanas rezultāts.

Risinot strīdus, patērētāji bieži vien vēlas saņemt atpakaļ samaksāto naudu, kā arī zaudējumu atlīdzību, par ko PTAC nav tiesīgs lemt, līdz ar to patērētājiem ir jāvēršas tiesā. Bieži vien uzņēmēji nevēlas izpildīt patērētāju prasības atcelt līgumu un atmaksāt naudu vai veikt preces apmaiņu, savukārt patērētāji nepiekrīt remontam, ko piedāvā uzņēmēji. 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 rīcība, kas saistīta ar ekspertīzes veikšanas nenodrošināšanu noteiktajā termiņā un ekspertīzes atzinuma noformēšanas trūkumiem,

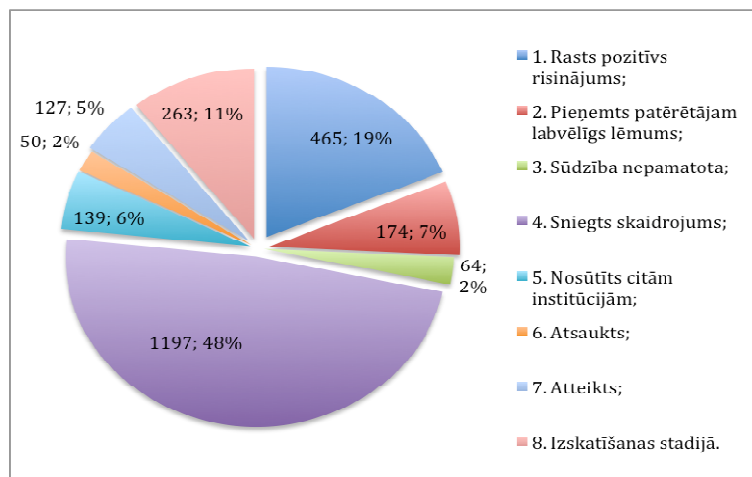
- strīdā iesaistīto pušu neatsaucība uz PTAC uzaicinājumu iesniegt viedokļus un pierādījumus lietā.

2010.gadā 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

2010. gadā patērētājiem uz 1197 sūdzībām, kas veidoja 48% no visām sūdzībām, tika sniegti skaidrojumi par turpmākajām darbībām. No 2479 sūdzībām pozitīvs risinājums patērētājiem tika rasts 465 lietās, kas veidoja 19% no visām izskatītajām lietām (salīdzinot ar 2009.gadu, kad pozitīvs risinājums tika sasniegts 17,8% gadījumu, uzlabojums 2010.gadā skaidrojams ar uzņēmēju un patērētāju vēlmi rast kompromisu, kas daudzos gadījumos ir arī PTAC darbinieku informēšanas un normatīvo aktu izskaidrošanas rezultāts). Patērētājiem labvēlīgi lēmumi tika pieņemti 174 lietās, kas veidoja 7%. Patērētāju prasības 64 lietās, kas veidoja 2%, izrādījās nepamatotas, kas pārsvarā bija tāpēc, ka patērētāji prasījuma pieteikumos pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem bija izvirzījuši prasības, kuras PTAL normas konkrētajos gadījumos neparedzēja. 139 sūdzības vai 6% 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 citu ES valstu atbildīgajām institūcijām. 50 sūdzības vai 2% no visām sūdzībām patērētāji atsauca, lūdzot pārtraukt to izskatīšanu, jo starp līgumslēdzējpusēm bija panākta abpusēja vienošanās. 127 sūdzības vai 5% PTAC atteica izskatīt, pamatojot, ka iesniedzēji nav uzskatāmi par patērētājiem PTAL izpratnē, un līdz ar to šo iesniegumu izskatīšana nav PTAC kompetencē. 263 sūdzības vai 11% no visām saņemtajām sūdzībām palika izskatīšanas stadijā uz 2011.gadu.

Sūdzību izskatīšanas rezultāti 2010. gadā

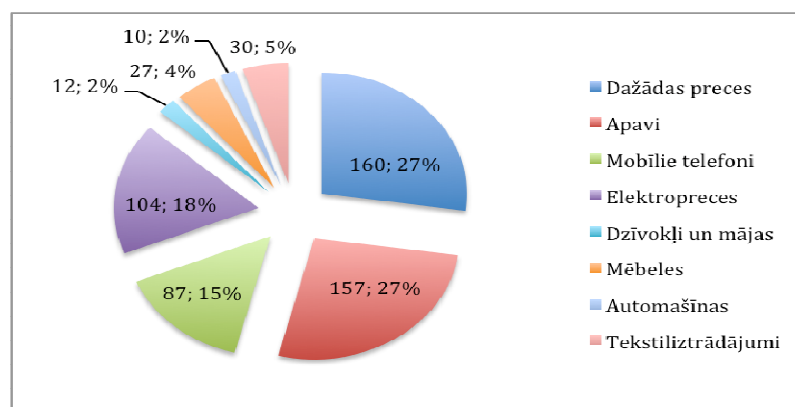


Sūdzības par precēm

2010. gadā par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm PTAC saņēma un izskatīja 587 sūdzības, no tām:

- 157 par apaviem, kas veidoja 27%;
- 104 par elektroprecēm, kas veidoja 18 %;
- 87 par mobilajiem telefoniem, kas veidoja 15%;
- 30 par tekstilizstrādājumiem, kas veidoja 5%;
- 27 par mēbelēm, kas veidoja 4%;
- 12 par dzīvokļiem un mājām, kas veidoja 2 %;
- 10 par automašīnām, kas veidoja 2%;
- 160 par citām dažādām precēm, kas veidoja 27% no visām sūdzībām par precēm.

Sūdzības par līguma noteikumiem neatbilstošām precēm 2010. gadā



Līdzīgi kā iepriekšējos gados arī 2010. gadā visvairāk sūdzību saņemts par apaviem, elektroprecēm un mobilajiem telefoniem. 2010. gadā, salīdzinot ar 2009. gadu, sūdzību skaits par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm samazinājies par 24%. Vislielākais sūdzību skaita samazinājums skāris dzīvokļus, mājas un automašīnas, savukārt sūdzību skaits nedaudz pieaudzis vienīgi par tekstilizstrādājumiem.

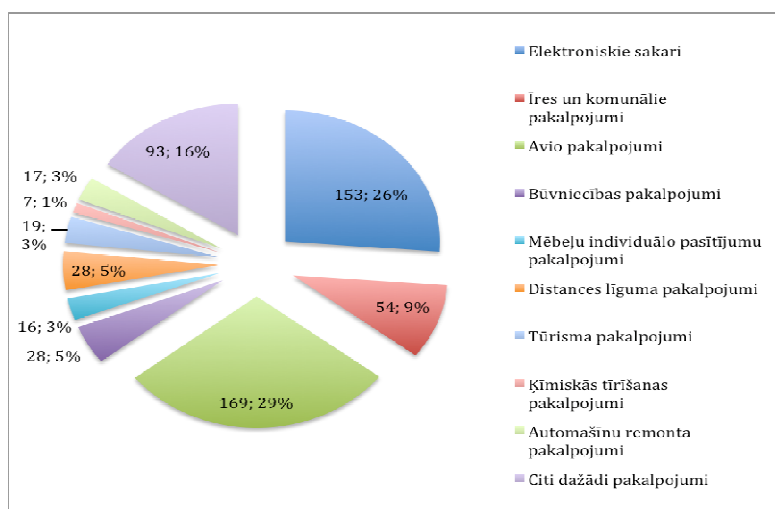
Vērtējot sūdzībās minētās prasības par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm, pārsvarā patērētāji prasījuma pieteikumos izvēlējās prasību, lai pārdevējs par iegādāto preci atmaksā samaksāto naudu vai to samaina pret tādu pašu vai citu preci, un tikai neliela daļa patērētāju izvēlējušies, lai precēm tiktu veikts remonts. Savukārt sūdzībās par līguma noteikumiem neatbilstošiem dzīvokļiem un mājām patērētāji izvirzīja prasību novērst radušos defektus. Konfliktsituācijas 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 sniegta 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

2010.gadā par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem PTAC saņēma un izskatīja 584 sūdzības, no tām:

- 169 par avio pakalpojumiem, kas veidoja 29%;
- 153 par elektronisko sakaru pakalpojumiem, kas veidoja 26%;
- 54 par ģimes un komunālajiem pakalpojumiem, kas veidoja 9%;
- 28 par distances līgumu pakalpojumiem, kas veidoja 5%;
- 28 par būvniecības pakalpojumiem, kas veidoja 5%;
- 16 par mēbeļu individuālo pasūtījumu pakalpojumiem, kas veidoja 3%;
- 19 par tūrisma pakalpojumiem, kas veidoja 3%;
- 17 par automašīnu remonta pakalpojumiem, kas veidoja 3%;
- 7 par ķīmiskās tīrīšanas pakalpojumiem, kas veidoja 1%;
- 93 par citiem dažādiem pakalpojumiem, kas veidoja 16% no visām sūdzībām par pakalpojumiem.

Sūdzības par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem 2010. gadā



2010.gadā visvairāk sūdzību saņemts par avio pakalpojumiem, elektronisko sakaru pakalpojumiem, ģimes un komunālajiem pakalpojumiem. Salīdzinot ar 2009.gadu, 2010. gadā PTAC par pakalpojumiem saņemto sūdzību skaits ir pieaudzis par 5%, taču, analizējot atsevišķas pakalpojumu grupas, 2010. gadā par 138% palielinājies sūdzību skaits par avio pakalpojumiem, par 56% palielinājies sūdzību skaits par elektroniskajiem pakalpojumiem un par 112% palielinājies sūdzību skaits par automašīnu remonta pakalpojumiem, savukārt sūdzību skaita samazinājums vērojams par būvniecības, ģimes un komunālajiem, tūrisma, mēbeļu individuālo pasūtījumu un distances līgumu pakalpojumiem.

Sūdzības par avio pakalpojumiem 2010. gadā

2010. gadā PTAC ir izskatījis 169 avio pasažieru sūdzības, no kurām 138 par Latvijā reģistrētajām un 31 par citu valstu aviokompānijām. PTAC kompetencē ir sūdzību

izskatīšana par lidojumiem, kas izlido no Latvijas Republikas lidostām, kā arī lidojumiem, kas izlido no trešajām valstīm (attiecībā uz ES) uz Latvijas Republikas lidostām. Līdz ar to arī skaidrojams sūdzību skaita par Latvijā reģistrētām aviokompānijām īpatsvars. 51 sūdzība pārsūtīta citu ES valstu atbildīgajām institūcijām, ņemot vērā valsti, kur pārkāpums ir noticis.

Kopumā, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, sūdzību skaits par avio pakalpojumiem ir ievērojami palielinājies, kas skaidrojams ar to, ka 2010.gadā Eiropa piedzīvoja gan Īslandes vulkāna izvirduma sekas, gan nepieredzētus laika apstākļus ziemā, kā rezultātā lidostas bija slēgtas dienām ilgi.

Tāpat kā 2009.gadā pasažieri visvairāk sūdzējušies par lidojumu atcelšanu, tas ir, 52% no visām sūdzībām par avio pakalpojumiem. Savukārt otrs lielākais skaits – 22% sūdzību – saņemts saistībā ar lidojumu ilgu kavēšanos.

Attiecībā uz lielo sūdzību skaitu par lidojumu ilgu kavēšanos PTAC informē, ka šīs sūdzības skaidrojamas ar Eiropas Kopienas tiesas 2009. gada 19. novembra spriedumu apvienotās lietās C-402/07 un C-432/07, kurās tika nospriests, ka Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (EK) Nr. 261/2004, *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 un 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.

Vismazāk sūdzību 2010.gadā saņemts par bagāžas kavēšanos, sabojāšanu vai nozaudēšanu, kas ir skaidrojams ar to, ka PTAC var palīdzēt pasažieriem iegūt atbildi no aviokompānijām, bet nav tiesīgs lemt par zaudējumu atlīdzību.

2.3.8. Patērētāju konsultēšana un informēšana

2010. gadā sniegtas 45376 konsultācijas patērētājiem, no tām Daugavpils reģionālajā pārvaldē (zvanu centrā) 41143. Sniegto konsultāciju skaits patērētājiem, salīdzinot to ar 2009. gadu ir sarucis par 17%, kas skaidrojams ar to, ka patērētāji apdomīgāk veic pirkumus, kā arī ekonomiskās situācijas pārmaiņām.

Galvenās tēmas, par kurām sniegtas konsultācijas patērētājiem:

- par nepārtikas precēm (8911);
- par pakalpojumiem (7429);
- par normatīvajiem aktiem un procedūrām (24118);
- par līgumiem (1263);
- par ekspertīzes veicējiem (1619);
- par citu institūciju kompetences jautājumiem (3689);
- par reklāmas/komercprakses/e-komercijas jautājumiem (230).

PTAC patērētājiem piedāvā konsultācijas telefoniski, klātienē un e-pasta veidā. No sniegtajām konsultācijām patērētājiem aptuveni 91% sniegtas telefoniski, 4% klātienē un 5% elektroniski.

Par PTAC zvanu centra darbību

2010.gadā *PTAC zvanu centrs* sniedza 44480 konsultācijas (88% no kopējā PTAC sniegto konsultāciju skaita) no tām 41143 konsultācijas patērētājiem un 3337 konsultācijas uzņēmējiem. Salīdzinot ar 2009.gadu konsultāciju skaits attiecīgi ir samazinājies par 3504 un 40 konsultācijām. Samazinājums ir izskaidrojams ar to, ka 2009.gadā vairāk zvanu bija I ceturksnī t. i. tieši pēc *PTAC Zvanu centra* izveides. Šajā periodā bija vērojams īpašs patērētāju intereses pieaugums saistībā ar kreditēšanas līgumiem. Daudziem patērētājiem bija mainījušies apstākļi, kas neļāva vairs pildīt viņu līgumiskās saistības, bet uzņēmēji nevēlējās pārskatīt kredītu atmaksas grafikus. Savukārt, 2010.gadā šādu konsultāciju skaits bija ievērojami mazāks.

Galvenās tēmas, par kurām 2010.gadā sniegta konsultācijas patērētājiem:

- par nepārtikas precēm - 7474
- par pakalpojumiem - 5759
- par normatīvajiem aktiem un procedūrām - 22336
- par līgumiem - 937
- par ekspertīzes veicējiem - 1415
- par citu institūciju kompetences jautājumiem - 3196

Visvairāk patērētāji interesējas par šādiem jautājumiem:

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

Patērētāji visvairāk vēlas saņemt konsultācijas jautājumos par apavu, elektropreču un mobilo telefonu kvalitāti. Par apavu kvalitāti liels skaits konsultāciju tika sniegts saistībā par iegādāto apavu neatbilstību līguma noteikumiem, kura tiek konstatēta laikā no 2 dienām līdz 2 mēnešiem no 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. Pieaudzis konsultāciju skaits par tekstilizstrādājumiem. Salīdzinot ar 2009.gadu ir palielinājies konsultāciju skaits par distances tirdzniecību. Tas liecina, ka patērētāji arvien vairāk iepērkas internetā. Patērētājus visbiežāk interesē jautājums - kā pareizi realizēt savas atteikuma tiesības.

2010.gadā daudz konsultācijas tika sniegta patērētājiem, kuri bija noslēguši līgumus ārpus patstāvīgās pakalpojumu sniegšanas vietas par izmitināšanu ar SIA „Key Promotions” un SIA „Vision Marketing” un vēlējās izmantot atteikuma tiesības.

Par pakalpojumiem patērētāji visvairāk vēlas saņemt konsultācijas jautājumos par elektronisko sakaru pakalpojumiem. Daudzi patērētāji vēlējās saņemt konsultācijas par iespēju atteikties no SIA „VIASAT” pakalpojumiem bez līgumsoda piemērošanas, it īpaši pēc 1.aprīļa, kad pārtrauca vairāku krievu valodā raidošu televīzijas kanālu retranslāciju.

2010.gada I pusgadā daudzi patērētāji vēlējās noskaidrot kā rīkoties situācijās, kad bija pieteikušies mobilā satura abonēšanas pakalpojumam (zvanu melodijas, spēles u.c.), par kuru sniegtā informācija bija izveidota tā, ka maldināja patērētāju par patieso pakalpojumu, kura saņemšanai un izmaksām viņš piekrīt, piemēram, radot iespaidu, ka patērētājs veic tikai vienreizēja pakalpojuma pasūtīšanu. II pusgadā šo konsultāciju skaits ievērojami samazinājās, kas skaidrojams ar PTAC veiktām darbībām un pārrunām ar attiecīgajiem uzņēmējiem.

Daudzi patērētāji vēlējās 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.

Neskatoties uz to, ka 2010.gadā ir pieaudzis aviopasažieru sūdzību skaits, konsultāciju jūtami palielinājies nav. Lielāka konsultāciju intensitāte bija laikā, kad vulkānisko pelnu mākoņa dēļ tika atcelti reisi. Visvairāk aviopasažieri vēlas uzzināt par savām tiesībām saistībā ar lidojumu kavēšanos, reisa atcelšanu un to dēļ radušos zaudējumu atlīdzināšanu. Salīdzinoši maz interesējas par tiesībām par bagāžas kavēšanos, sabojāšanu vai nozaudēšanu.

2010.gadā maz konsultāciju bija par būvniecības pakalpojumiem.(par jaunbūvju un dzīvokļu būvniecības zemo kvalitāti, laicīgi nenovērstiem defektiem) un tūrisma pakalpojumiem.

2010.gadā patērētāji konsultējās par mēbeļu individuālo pasūtījumu pakalpojumiem., lielākoties par pasūtījumu nesavlaicīgu izpildi un neatbilstošu komplektāciju.

Daudzos gadījumos patērētāji konsultējās par savām tiesībām saistībā ar ārpustiesas parādu piedziņas uzņēmumu darbību, ķīmisko tīrītavu pakalpojumiem, automašīnu remonta pakalpojumiem.

Saistībā ar tirgus uzraudzības jautājumiem, patērētāji visvairāk telefoniski sūdzas par cenu norādīšanas kārtības neievērošanu veikalos īpaši lielveikalos (Maxima, Supernetto). Lielākoties akciju laikā pie prece ir norādīta viena pārdošanas cena, bet kasē norēķinoties tiek piemērota cita cena.

Tāpat patērētāji konsultējas par citu institūciju kompetences jautājumiem - elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti, pārtikas preču kvalitāti, medicīnas pakalpojumu kvalitāti, apdrošināšanas atlīdzības izmaksām, sūdzības par regulējamiem pakalpojumiem,(siltuma enerģija, dabas gāze, elektroenerģija), nodokļu jautājumiem. Salīdzinot ar iepriekšējo gadu ir samazinājies to konsultāciju skaits, kuru saņēmējs nav patērētājs(darbinieku atļaišana no darba, sociālie pabalsti.

2.3.9. Uzņēmēju konsultēšana un informēšana

2010.gadā PTAC ir sniedzis 5075 konsultācijas uzņēmējiem par normatīvo aktu piemērošanu preču un pakalpojumu drošuma jomā, tirgus uzraudzībā, patērētāju sūdzību izskatīšanā, kā arī reklāmas, komercprakses un netaisnīgu līguma noteikumu jomās.

2010.gada konsultācijas uzņēmējiem pa jomām

	Nepārtikas preces	Pakalpojumi	Līgumi	Normatīvie akti, procedūras	Citu institūciju kompetences jautājumi	Ekspertīzes veicēji	Reklāma
Konsultāciju skaits - 5075	419	207	43	3728	406	108	213

2010.gadā visvairāk uzņēmēji ir meklējuši palīdzību, zvanot uz PTAC informatīvo tālruni Zvanu centrā. Šādi ir sniegtas 3337 konsultācijas uzņēmējiem, galvenokārt 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, bīstamo iekārtu reģistrācijas kārtību.

Pārējās konsultācijas uzņēmējiem ir snieguši PTAC darbinieki klātienē, e-pastā vai telefoniski šādās jomās:

- preču un pakalpojumu uzraudzības jomā ir sniegtas 1340 konsultācijas par normatīvo aktu prasībām noteiktās preču un pakalpojumu jomās. Visbiežāk jautāts tiek par tām preču un pakalpojumu jomām, kurās notiek uzraudzības projektu realizācija, bet daudzi uzņēmēji arī interesējas par prasībām precēm, kuras tie plāno laist Latvijas tirgū.
- patērētāju tiesību aizsardzības jomā sniegtas 115 konsultācijas, kur visvairāk ir izskaidrotas normatīvo aktu prasības, kā arī sniegtas konsultācijas par patērētājiem piedāvātajos līgumos ietverto noteikumu taisnīgumu un atbilstību Patērētāju tiesību aizsardzības likuma prasībām un citiem patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošiem normatīvajiem aktiem. Pārsvārā uzņēmējiem sniegtas konsultācijas un informācija par patērētāju kreditēšanas līgumos ietvertajiem noteikumiem, tai skaitā, līzīngā līgumiem, hipotekārā kredīta līgumiem, kredītkaršu līgumiem un maza apmēra patēriņa kredīta līgumiem, kas tiek noslēgti ar distances līgumu starpniecību (piemēram, izmantojot internetu).
- par komercprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzības jautājumiem uzņēmējiem sniegtas 211 konsultācijas. Galvenokārt konsultācijas sniegtas par piedāvājumiem elektronisko sakaru pakalpojumu jomā, dažādu preču un pakalpojumu akciju piedāvājumiem, alkoholisko dzērienu reklāmām, kā arī par distances noteikumiem un mājas lapās ietveramo informāciju.

2010.gada novembrī un decembrī PTAC organizēja 3 uzņēmēju informēšanas pasākumus:

1) par būvmateriāliem – kura ietvaros uzņēmēji tiks informēti par uzraudzības projekta laikā konstatēto, kā arī sniegtas konsultācijas par normatīvo aktu piemērošanu šajā jomā;

2) par cenu norādīšanas kārtību – kura ietvaros tiks sniegta informācija par konstatētām problēmām, kā arī prezentētas PTAC sagatavotās vadlīnijas cenu norādīšanas kārtībai;

3) par prasībām gaisa laternām.

PTAC darbinieki ir piedalījušies arī citu organizāciju rīkotajos informēšanas pasākumos, kuros sniegtas lekcijas vai prezentācijas par normatīvo aktu prasībām un uzraudzības rezultātiem:

1) Latvijas elektronikas iekārtu testēšanas centra rīkotajā seminārā par PTAC paveikto elektropreču uzraudzībā (EMS, testēšanas rezultāti);

2) Par prasībām bīstamajām iekārtām: rezervuāri, katliekārtas, spiedieniekārtas un lifti;

3) Latvijas Investīciju un attīstības aģentūras rīkotajā Konsultantu dienā, kā arī seminārā par atbilstības novērtēšanu un CE marķējumu, kā arī prasībām elektroprecēm,

individuālajiem aizsardzības līdzekļiem un rotaļlietām;

4) Latvijas Tirdzniecības asociācijas organizētajās sanāksmēs uzņēmējiem;

5) Valsts darba inspekcijā uzņēmējiem tika lasīta lekcija par prasībām individuālajiem aizsardzības līdzekļiem;

6) vairākas individuālas lekcijas uzņēmumu darbiniekiem uz vietas, sniedzot atbildes uz jautājumiem, kas saistīti ar patērētāju prasījumu pieteikumu izskatīšanas noteikto kārtību un PTAL noteikto normu piemērošanu un ievērošanu.

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

PTAC 2010. gadā izskatīja 471 administratīvo pārkāpumu lietu (2009.gadā izskatīja 534 administratīvo pārkāpumu lietas). Izskatīto administratīvo lietu samazinājums 2010.gadā, izskaidrojams ar prioritāro jomu maiņu tirgus uzraudzībā un komersantu brīvprātīgajām darbībām, novēršot PTAC konstatētās neatbilstības.

2010.gadā, izskatot administratīvo pārkāpumu lietas, PTAC piemēroja naudas sodu Ls 145 160 apmērā, savukārt 2009.gada izskatot administratīvo pārkāpumu lietas piemērots naudas sods Ls 119 111 apmērā. Naudas sodu summas apmērs 2010.gadā palielinājies aptuveni par 22%. Tas izskaidrojams ar to, ka konstatēti smagāki administratīvie pārkāpumi, t.i. nav ievērotas preču un pakalpojumu drošuma prasības, netiek pildīts PTAC lēmums, negodīga komercprakse. Uzlikto administratīvo sodu apjoms latos ir palielinājies, jo izskatot administratīvo pārkāpumu lietas pie administratīvās atbildības tiek saukti ne tikai preču pārdevēji, bet arī tās personas, kuras iesaistītas šo preču izplatīšanā, importēšanā vai ražošanā. Pieņemot lēmumu par konkrētas sankcijas apmēru, detalizēti tiek izvērtēts, gan konkrētais pārkāpējs, gan viņa attieksme pret pārkāpumu un galvenokārt, tas vai pārkāpums ir labprātīgi novērsts. Salīdzinājumā ar iepriekšējo periodu, 2010. 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. Palielinājies pārkāpēju (personu) skaits, kuras administratīvo pārkāpumu ir izdarījuši atkārtoti gada laikā pēc administratīvā soda piemērošanas.

2010.gadā komercprakses un reklāmas jomā izskatītas 65 administratīvo pārkāpumu lietas, no tām visvairāk - 41 lieta izskatīta par negodīgu komercpraksi, 23 lietas – par normatīvajiem aktiem neatbilstošu reklāmu sniegšanu vai izplatīšanu, 1 lieta – par noteiktās kārtības pārkāpšanu reklāmas sniegšanā vai izplatīšanā. Administratīvie sodi šajos gadījumos piemēroti par kopējo summu Ls 64 100. Salīdzinoši liels piemēroto administratīvo naudas sodu apmērs saistāms ar to, ka konkrēto lietu ietvaros tika konstatēti būtiski pārkāpumi, kas rada vai varētu radīt aizskārumu patērētāju kolektīvajām interesēm. No piemērotajiem administratīvajiem sodiem negodīgas komercprakses jomā visvairāk sodu piemērots par maldinošas komercprakses īstenošanu. Vislielākais administratīvā naudas soda apmērs Ls 7000.00 piemērots divos gadījumos par negodīgas (maldinošas un agresīvas) komercprakses īstenošanu autostāvvietu pakalpojumu jomā, kā arī par negodīgas (profesionālajai rūpībai neatbilstošas, maldinošas un agresīvas) komercprakses īstenošanu izmitināšanas pakalpojumu sniegšanas jomā. Tāpat arī salīdzinoši liela apmēra administratīvie naudas sodi piemēroti par aizliegtu azartspēļu un tabakas reklāmu

izplatīšanu, negodīgas komercprakses īstenošanu mobilā satura pakalpojumu, autostāvvietu pakalpojumu, kā arī elektronisko sakaru pakalpojumu jomās.

Daugavpils reģionālā pārvaldē 2010.gadā salīdzinot ar 2009. gadu, izskatīto administratīvo pārkāpumu lietu skaits samazinājies, un samazinājies uzlikto administratīvo naudas sodu apjoms. Tas izskaidrojams ar to, ka Daugavpils reģionālā pārvaldē tika mainītas funkcijas, kā pamatfunkciju nosakot patērētāju informēšanu un konsultēšanu un samazinot pārbaužu veikšanu tirdzniecības vietās.

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 2009.gadā	Piemērots naudas sods (Ls) 2010. gadā	Piemērots naudas sods (Ls) 2009. gadā
Par bīstamo iekārtu tehnisko uzraudzību regulējošo normatīvo aktu pārkāpšanu vai par neregistrētām bīstamām iekārtām	90.p.	18		1180	
Neatbilstošu mērvienību un to apzīmējumu lietošana	99.p.	107	36	2275	1655
Mērīšanas līdzekļu un procesu neatbilstība prasībām					
Fasēto preču satura daudzuma neatbilstība prasībām					
Par tirdzniecības, sabiedriskās ēdināšanas vai pakalpojumu noteikumu pārkāpšanu	155.p.	49	15	2140	510
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	
Gaisa transporta pasažieru tiesību neievērošana u.c.	155.14 p.	3	1	350	100
Netika izsniegts darījuma apliec. dokuments	156.p.	1	2		30
Par normatīvajos aktos noteiktajām drošuma prasībām neatbilstošu preču vai pakalpojumu ieviešanu tirgū	166.9 p.	13	12	3150	1780
Par normatīvajos aktos noteiktajām būtiskajām prasībām vai tehn. parametriem neatbilstošu preču ieviešanu tirgū					
Patērētāja prasījuma pieņemšanas un izskatīšanas kārtības neievērošana	166.11 p.	10	66	160	2931
Nav informācija par uzņēmumu	166.12 p.	41	77	1945	3765
Nav informācija par preci					

Nav atbilstoša informācija markējuma					
Nav pievienota lietošanas instrukcija					
Par noteiktās kārtības pārkāpšanu reklāmas sniegšanā vai izplatīšanā					
Par normatīvo aktu prasībām neatbilstošas reklāmas sniegšanu vai izplatīšanu	166.13 p.	65	59	64100	41440
Par negodīgu komercpraksi					
Nav preču atbilstības apliecinājumu vai apstiprinājumu u.c.	166.15 p.	34	56	14280	6600
Lēmuma par netaisnīgu līguma noteikumu novēršanu nepildīšana vai lēmuma izpildes kārtības neievērošana	166.16 p.	5	8	3300	1760
Uzņēmējs nav sniedzis pieprasīto informāciju PTAC					
Uzņēmējs nav pildījis PTAC lēmumu u.c.	175.9 p.	123	201	52180	58540
Kopā:	-	471	534	145160	119111

Lēmumu piespiedu izpildes

2010.gadā PTAC izdevis 56 izpildrīkojumus par uz naudas maksājumu vērstu piespiedu izpildi par kopējām summām **40664,79 latu un 4908,79 eiro**. Šo izpildrīkojumu rezultātā tiek nodrošināts, ka šī naudas summa atmaksājama patērētājiem. To izpildi nodrošina tiesu izpildītāji.

2010.gadā PTAC izdevis 81 izpildrīkojumu par uz darbību vērstu piespiedu izpildi par kopējo summu – **46960,00 latu**, tai skaitā:

- 44 izpildrīkojumus saistībā ar patērētāju individuālajām lietām (piemēram, gadījumos, kad patērētājs nesaņem atbildi no uzņēmēja) par summu **15110,00 latu**
- komercprakses, reklāmas un e-komercijas jomā, - 6 izpildrīkojumi par summu **3200,00 latu**;
- patērētāju tiesību uzraudzības jomā, - 31 izpildrīkojums par summu **28 650,00 latu** saistībā ar patērētāju kolektīvo interešu lēmumu neizpildi. No tiem 27 izpildrīkojumi par kopējo summu Ls 27 000.00 izdoti par PTAC izdoto lēmumu neizpildi, aviokompānijai mājas lapā neveicot izmaiņas.

2.3.11. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs

Līdz ar Latvijas iedzīvotāju vēlmi ceļot un palielinoties tūristu skaitam, kas apmeklē Latviju, arvien aktuālāks kļūst patērētāju problēmu pozitīvs atrisinājums saistībā ar iegādātajām nekvalitatīvajām precēm un pakalpojumiem un pārrobežu patērētāju aizsardzība. Atbalstu patērētājiem pārrobežu pirkumu gadījumos nodrošina Eiropas Patērētāju informēšanas centrs (turpmāk - ECC Latvia), kas izveidota kā atsevišķa PTAC struktūrvienība, kuru 50% apmērā līdzfinansē Eiropas Komisija.

2010.gadā patērētāji ECC Latvia vērsās 707 reizes, sniegtas 526 konsultācijas un izskatīta 181 sūdzība. 46% - izskatīts sūdzību par avio pasažieru tiesībām, 19,9 % par problēmām iegādājoties precis interneta veikalos, nekvalitatīvu precis u.c. problēmām. 37,9% ECC Latvia sniegtas konsultācijas par avio pasažieru tiesībām, 19% par problēmām iegādājoties preces vai pakalpojumus interneta veikalos, 4,2% saistībā ar tūrisma pakalpojumiem un citām problēmām.

2010.gadā ECC Latvia piedalījies, sniedzot konsultācijas patērētājiem un izplatot informatīvos materiālus, EK pārstāvniecības Latvijā rīkotajā ES informācijas dienu pasākumā „Nāc uz ES māju Rīgā”, Latvijas Tūrisma aģentu asociāciju (ALTA) 17.Starptautiskajā gadatirgū „Balttour 2010”, Eiropas Savienības dārza svētkos.

1.februārī ECC Latvia piedalījās EK informatīvās kampaņas par patērētāju tiesībām Eiropas Savienībā „Runā droši! Tās ir tavas patērētāja tiesības!” kampaņas noslēguma mediju pasākumā, informējot par ECC Latvia izskatītajām sūdzībām un, kas jāņem vērā iepērkoties ES.

24.februārī EK Europe Direct informācijas centru, ES informācijas punktu un ES informācijas tīklu seminārā prezentēta izglītojošā spēle „Ceļojums patērētāju tiesībās”. 29.martā spēle prezentēta Sociālo zinību skolotāju metodiskās apvienības sēdē Latvijas Bankā. Uzsākta sadarbība ar Talsu novada Laidzes Profesionālo vidusskolu un citām Latvijas profesionālajām vidusskolām, vidusskolām un pamatskolām – skolas nodrošinātas ar izglītojošām spēlēm ar mērķi palīdzēt skolēniem apgūt patērētāju tiesības ES.

22.aprīlī Jēkabpils galvenās bibliotēkas organizētajā reģiona publisko un skolu bibliotēkas sanāksmē darbinieki informēti par patērētāju tiesībām ES, ECC Latvia darbību, kā arī tika prezentēta izglītojošā spēle „Ceļojums patērētāju tiesībās!”.

ECC Latvia 15.decembrī organizēja semināru/diskusiju „Eiropas patērētājs elektroniskajā vidē: tiesības, paradumi, problēmas un risinājumi” ar mērķi sekmēt nozaru speciālistu un e-komersantu dialogu patērētāju tiesību aizsardzības jomā, apzināt situāciju Latvijas un Eiropas griezumā par patērētāju paradumiem, šķēršļiem un tiesībām elektroniskajā vidē, vienlaikus veicinot interneta kā tirdzniecības kanāla atbilstību patērētāju interesēm.

Uzsākta sadarbība ar Saldus pilsētas bibliotēkas Eiropas Savienības punktu (ESIP) - mājas lapā tiešsaistē tiek organizēti konkursi ar jautājumiem par ES, tajā skaitā par patērētāju tiesībām ES, ECC-Net un ECC Latvia darbību u.c.. Konkursa uzvarētājiem ir iespēja balvā saņemt ECC Latvia izstrādāto izglītojošo spēli.

Uzsākta sadarbība ar Ārlietu ministriju, kas ir Eiropas Savienības kumunikācijas koordinējošā institūcija Latvijā, un 30.jūnijā un 1.oktobrī aktīvi debatēts par komunikāciju plānu 2011-2013 gadam.

Ar mērķi veicināt skolēnu izglītību un izpratni par patērētāju tiesībām iepērkoties ES, 2.novembrī Ventspils bibliotēkā, 12.novembrī Valles vidusskolā un 26.novembrī Rīgas Angļu ģimnāzijā organizēts pasākums „Ceļojam patērētāju tiesībās ar Eiropas Patērētāju informēšanas centru”. Pasākuma laikā organizēta viktorīna un izspēlēta izglītojošā spēle „Ceļojums patērētāju tiesībās”. Uzvarētāji ieguva savā īpašumā vērtīgas pārsteiguma balvas ar ECC Latvia kontaktinformāciju.

2010. gadā izstrādāti bukleti „Viss, kas Tev jāzina par drošu iepirkšanos internetā!” un „Mans patērētāja ceļvedis Eiropas procedūrai maza apmēra prasībām”, kas izplatīti Europe Direct un ESIP punktos Latvijā, kā arī citiem sadarbības partneriem.

Sadarbībā ar ECC-Net kolēģiem veikti 3 kopīgie projekti: par patērētāju tiesībām, iepērkoties ES interneta veikalos,*** viesnīcu klasifikācija un Eiropas procedūra maza apmēra prasībām.

2010. gadā būtiski uzlabota ECC Latvia mājas lapa. Mājas lapā regulāri tiek ievietota jaunākā un aktuālākā informācija par patērētāju tiesībām ES.

2.3.12. Starptautisko projektu rezultāti

PROSAFE

2010. gadā PTAC turpināja piedalīties Eiropas Komisijas finansētā un PROSAFE (preču drošuma uzraudzības iestāžu tīkls) organizētā projektā „Labākā prakse patērētāju tiesību uzraudzības veicināšanai Vispārējās produktu drošuma direktīvas ietvaros”. Tika realizēti sekojoši projekti:

- Bērnu staigāšanas palīgierīces

✓ *Kopīgā staigāšanas palīgierīču (staigulīšu) tirgus uzraudzības projekta (Joint Market Surveillance Action Babywalkers) ietvaros tika pārbaudīta šo preču atbilstība piemērojamā standarta prasībām, tajā skaitā Itālijas rotaļlietu drošuma institūtam (Istituto Italiano Sicurezza dei Giocattoli) tika nosūtīti 2 staigāšanas palīgierīču (staigulīšu) paraugi ekspertīzes veikšanai. Abi preču paraugi tika atzīti par nedrošiem, jo testēšanas rezultātos konstatētas sekojošas neatbilstības:*

- abi paraugi neiztur kontaktu ar testa platformu, tādējādi nenovēršot kritiena iespējamību lejup pa kāpnēm, kā arī pastāv iespēja tos netīši demontēt vai salocīt;
- 1 no paraugiem satur sīkas detaļas (puķītes), kas var radīt aizrīšanās un nosmakšanas risku;
- 1 no paraugiem neizpilda izmēru drošības prasības;
- 1 no paraugiem pēc izturības testa, nav skaidri salasāms marķējums.

- Ķiveres

✓ *Kopīgā ķiveru tirgus uzraudzības projekta (Joint Market Surveillance Action on Helmets) ietvaros tika veikti tirgus uzraudzības pasākumi (t.sk. paraugu testēšana) šādām ķiverēm:*

- a) Slēpotāju un snovbordistu ķiveres (saskaņā ar EN 1077:2007 standartu);
- b) Velosipēdistu ķiveres (saskaņā ar EN 1078:1997 un EN 1078:1997/A1:2005 standartu);
- c) Jātnieku ķiveres (saskaņā ar EN 1384:1996 un EN 14572:2005 standartu). Projekta ietvaros tika izņemti trīs velosipēdistu ķiveru paraugi un nosūtīti uz SP Technical Research

Institute, Zviedrijā. Preču paraugu testēšanas rezultāti uzrādīja, ka tikai **1** ķiveru paraugs ir atbilstošs, **2** ķiveru paraugi neatbilst standarta EN 1078:1997 prasībām un ir atzītas par nedrošām.

- Rotaļlietas un bērnu preces

✓ 2010.gada pirmajā pusē tika noslēgts *Rotaļlietu tirgus uzraudzības projekts (Joint Market Surveillance Action on Toys)*, kurā lielākā daļa pasākumu tika veikti 2009.gadā, t.sk. arī rotaļlietu testēšana. Projekta noslēgumā tika izvērtēti projektā sasniegtie rezultāti.

✓ PTAC darbinieki piedalījās projektā „*Bērniem pievilcīga dizaina mājsaimniecības ierīces*” (*Joint Market Surveillance Action on Household appliances - child appealing designs*). Kopīgā tirgus uzraudzības projekta mērķis bija izveidot vienotu izpratni tirgus uzraudzības iestāžu vidū par īpašībām, kuras var padarīt mājsaimniecības ierīces pievilcīgas bērniem. Projekta ietvaros tiks izstrādāti kritēriji, lai noteiktu, vai produktam bērniem pievilcīgo īpašību dēļ palielinās riski, un izveidots katalogs, nodrošinot mājsaimniecības ierīču pārskatu, kuras tiks uzskatītas par pievilcīgām bērniem.

- Solāriji

✓ Notika 2 sanāksmes *Otrā kopīgā solāriju tirgus uzraudzības projekta (2nd Joint Market Surveillance Action on Sunbeds)* ietvaros. Tika analizēti pirmā projekta rezultāti, kā arī tika veikti nepieciešami sagatavošanas darbi 2010.gada tirgus uzraudzības aktivitātēm. Sakarā ar to, ka solāriju pakalpojumu uzraudzība 2010.gada otrajā pusē tika nodota Veselības inspekcijas kompetencē, Latvijas dalību šajā projektā turpinās Veselības inspekcija.

Kopējās aktivitātes administratīvās sadarbības regulas jomā

2010.gadā PTAC piedalījās vienā kopējā aktivitātē, kas saistīta ar Regulas 2006/2004 darbības jomu – Francijas un Portugāles kompetento iestāžu organizētajā projektā „CPC tīkla darbības atpazīstamības stiprināšana”. Projekta īstenošana tika uzsākta 2010.gadā un tiks turpināta 2011.gadā. Projekta ietvaros izstrādāts informatīvs izdevums par CPC tīklā ietilpstošo iestāžu aktivitātēm, kā arī plānots izstrādāt tīkla iekšējās komunikācijas plānu, veicināt CPC tīkla atpazīstamību gan dažādu iestāžu starpā, gan arī starptautisku organizāciju ietvaros, mājas lapu, kas varētu nodrošināt CPC tīkla dalībvalstīm nepieciešamo informāciju par tīkla aktivitātēm. Minētā projekta īstenošanai ir piešķirts Eiropas Komisijas finansējums 70% apmērā no kopējām projekta izmaksām, 30% no projekta izmaksām sedz PTAC.

ICEPEN Starptautiskais sadarbības tīkls

PTAC turpina darboties ICEPEN (starptautisks sadarbības tīkls, kurā darbojas patērētāju tiesību aizsardzības un godīgas tirdzniecības uzraudzības iestādes, veicinot starptautisko sadarbību negodīgu un maldinošu mārketinga darbību novēršanā). 2010. gadā PTAC piedalījies ICEPEN mājas lapas izstrādē un satura veidošanā. ICEPEN „Fraud Prevention Month” kampaņas ietvaros PTAC piedalījās 21.05.2010. diskusijas organizēšanā ar banku un ne banku kredītiestāžu pārstāvjiem par patērētāju tiesībām kredītēšanas

jautājumos - patērētāju tiesību aizsardzību, patērētāju kreditēšanas līgumu nosacījumiem. Diskusija notika Eiropas Komisijas pārstāvniecībā Latvijā.

Baltijas valstu sadarbības līgumi

2010.gadā turpinājās Baltijas valstu līgums par sadarbību tirgus uzraudzībā un patērētāju tiesību aizsardzībā. 2010.gada 30.jūnijā un 1.jūlijā notika Baltijas valstu uzraudzības iestāžu sanāksme Rīgā, kuras laikā tika pārrunāti tirgus uzraudzības rezultāti un aktuālie jautājumi, kā arī tika nolemts turpināt informācijas apmaiņu starp iestādēm, lai veiksmīgāk izmantotu ierobežotos resursus.

2.4. Pārsūdzētie lēmumi un tiesvedība

Pārsūdzētie lēmumi

2010.gadā Administratīvajā rajona tiesā pārsūdzēti 87 PTAC izdotie lēmumi. To skaitā pārsūdzēti:

- 17 lēmumi komercprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzības lietās;
- 10 lēmumi preču un pakalpojumu uzraudzības jautājumos;
- 54 lēmumi patērētāju individuālo tiesību aizsardzības jautājumos;
- 6 administratīvie akti par administratīvo sodu piemērošanu patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības lietās.

Tāpat arī Administratīvajā rajona tiesā pārsūdzēti 2 brīdinājumi par administratīvā akta piespiedu izpildi un 27 izpildrīkojumi par piespiedu naudas piemērošanu.

No 2010.gadā pārsūdzētajiem lēmumiem nav izskatīta neviena lieta, bet ir izskatītas abas lietas par PTAC izdoto brīdinājumu par administratīvo aktu piespiedu izpildi pārsūdzēšanu, abos gadījumos brīdinājumus atstājot negrozītus, kā arī 21 lieta par izdoto izpildrīkojumu pārsūdzēšanu, visos gadījumos izpildrīkojumus par piespiedu naudas piemērošanu atstājot negrozītus.

Tiesvedība

Administratīvajās tiesās 2010.gadā izskatītas 41 lieta. To skaitā izskatītas:

- 11 lietas par pieņemtajiem lēmumiem komercprakses, reklāmas un e-komercijas jautājumos;
- 22 lietas par pieņemtajiem lēmumiem patērētāju individuālo tiesību aizsardzības jautājumos (to skaitā ietilpst arī pieņemtie lēmumi par administratīvo sodu piemērošanu);
- 8 lietas preču un pakalpojumu uzraudzības jautājumos.

No izskatītajām lietām 32 gadījumos tiesu nolēmumi par PTAC izdotajiem administratīvajiem aktiem ir stājušies spēkā. 9 gadījumos par attiecīgajiem nolēmumiem ir iesniegtas apelācijas vai kasācijas sūdzības (8 gadījumos apelācijas vai kasācijas sūdzību iesniedza pieteicējs, 1 gadījumā – PTAC). No gadījumiem, kad tiesas nolēmums par PTAC izdotajiem lēmumiem ir stājies spēkā, 28 gadījumos PTAC lēmumi atstāti negrozīti, 1 gadījumā ticis grozīts piemērotā administratīvā soda apmērs, savukārt 3 lietās PTAC izdotie administratīvie akti ir atcelti.

Administratīvo aktu atcelšanas iemesli ir grozījumi Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksā, no kura tika izslēgta atbildība par patērētāja prasījuma izskatīšanas kārtības neievērošanu un nepilnības normatīvajos aktos attiecībā uz PTAC kompetenci patērētāju individuālo strīdu izskatīšanā. Administratīvā akta grozīšanas iemesls ir naudas soda apmēra nesamērojamība ar attiecīgās juridiskās personas mantisko stāvokli.

2010.gadā pieņemtie tiesu nolēmumi un tajos ietvertās tiesas atziņas ir devuši būtisku ieguldījumu PTAC praksē, īpaši komercprakses un reklāmas jautājumos, definējot Reklāmas likuma un Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma piemērošanas robežas (2010.gada 23.augusta Administratīvās apgabaltiesas nolēmums lietā Nr.A42597408), kā arī sniedzot azartspēļu reklāmas interpretāciju (2010.gada 5.marta Administratīvās apgabaltiesas spriedums lietā Nr.A42615607, kā arī Administratīvās rajona tiesas spriedums šajā pašā lietā).

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

Kvalitātes vadības sistēma

No 2005.gada PTAC darbojās kvalitātes vadības sistēma atbilstoši standarta ISO 9001:2000 „Kvalitātes vadības sistēma. Prasības” prasībām. 2008.gada 25. un 26.septembrī PTAC tika veikta Kvalitātes vadības sistēmas resertifikācija. Sakarā ar jaunā EN ISO 9001:2008 „Kvalitātes pārvaldības sistēmas. Prasības” spēkā stāšanos, 2010.gada 20.septembrī PTAC tika veikts Kvalitātes vadības sistēmas Uzraudzības audits, ko veica sertificēta iestāde SIA „Bureau Veritas”. Audita mērķis bija iegūt apliecinājumus, ka PTAC uzturētā kvalitātes pārvaldības sistēma atbilst standarta EN ISO 9001:2008 prasībām. Audita gaitā neatbilstības netika konstatētas. Auditori atzinīgi novērtēja kvalitātes pārvaldības sistēmu kā standarta prasībām atbilstošu, labi komunicētu organizācijā, kā arī to, ka PTAC pievērš lielu uzmanību efektīvai klientu apmierinātības procesa uzlabošanai.

PTAC ir sertificējis šādas pamatdarbības sfēras:

- ✓ metroloģiskā uzraudzība;
- ✓ preču un pakalpojumu uzraudzība;
- ✓ komercprakses, reklāmas un e-komercijas uzraudzība;
- ✓ patērētāju kolektīvo interešu aizsardzība;
- ✓ patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšana un patērētāju konsultēšana;
- ✓ administratīvo pārkāpumu izskatīšana un sodu 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 atkātošanos.

3. Patērētāju tiesību aizsardzības centra personāls

Neskatoties uz 2009. gada nogalē notikušo plašo štatu samazināšanu un vienlaikus pieaugošo darba apjomu, PTAC nemitīgi meklējis risinājumus sava darba optimizācijai, veicot reorganizācijas un meklējot labākos risinājumus.

2010. gadā PTAC bija 78 štata vietas ar vienu reģionālo pārvaldi Daugavpilī, kurā izveidots un aktīvi darbojas informatīvais zvanu centrs. Daugavpils informatīvajā zvanu centrā sniegtas 88 % no visām PTAC sniegtajām konsultācijām patērētājiem un juridiskajām personām.

PTAC darbiniekiem arī 2010.gadā ir bijusi nodrošināta iespēja apmeklēt mācību kursus ne tikai Valsts administrācijas skolā (22 dažādi semināri), bet arī citās mācību iestādēs (13 semināri), kā arī ir tikušas organizētas piecas iekšējās mācības.

Daudzi darbinieki joprojām turpināja izglītības iegūšanu augstākajās mācību iestādēs. 2010. gadā četri PTAC darbinieki ieguvuši maģistra diplomu, bet viens – bakalaura diplomu. Maģistrantūrā studēja septiņi darbinieki, augstāko izglītību turpināja iegūt divi darbinieki, savukārt vēl četri darbinieki apguva otru augstāko izglītību.

Priecē fakts, ka PTAC darbiniekiem 2010. gadā piedzimuši trīs bērniņi. Kaut arī nemitīgi palielinājās darba apjoms un paātrinājās darba temps, PTAC darbinieki centās uzturēt savas iekšējās tradīcijas, rīkojot kopīgus pasākumus, piemēram, Ziemassvētkos.

4. Komunikācija ar sabiedrību

4.1. Pasākumi, kas veikti sabiedrības informēšanai un izglītošanai

Sniegti 200 informatīvi ziņojumi un izplatītas 54 preses relīzes plašsaziņas līdzekļiem. Visvairāk sniegta informācija saistībā ar mediju interesi par banku un citu finanšu pakalpojumu sniedzējiem un to iespējami negodīgu rīcību un konstatētiem netaisnīgiem līguma noteikumiem ar patērētājiem slēgtajos līgumos. Sniegta arī informācija par uzņēmumu īstenoto komercpraksi, kas atzīta par netaisnīgu, maldinošu un agresīvu. Sevišķi aktuālas kļuvušas tēmas, kas saistītas ar dažādu negodīgu uzņēmumu darbību ekonomiskās krīzes situācijā – piemēram patērētāju krāpšana interneta mājas lapās, solot nosūtīt darba sludinājumus uz mobilo tālruni, bet noklusējot šī pakalpojuma cenu vai nesniedzot būtisku informāciju par pakalpojuma saņemšanas nosacījumiem. Šāda veida piedāvājumi skar neaizsargātākās patērētāju grupas, tādēļ informēt patērētājus bija sevišķi svarīgi. Otrajā ceturksnī pastiprināta sabiedrības uzmanība tika pievērsta avio pasažieru tiesībām, ko veicināja pasažieru problēmas, izmantojot avio pakalpojumus, Īslandes vulkāna radītajā situācijā gaisa satiksmē. Gada nogalē mediju uzmanība tika pievērsta grozījumiem PTAL un patērētāju kreditēšanas noteikumos. Visi iepriekš minētie faktori pastiprina mediju un sabiedrības uzmanību saistībā ar PTAC.

Sniegta informācija arī par šādiem tematiem: vispārēja informācija par PTAC

saņemto sūdzību statistikas datiem, līguma noteikumiem neatbilstošām precēm un pakalpojumiem, preču drošumu, līguma noteikumiem, nekustamo īpašumu priekšlīgumiem, elektronisko sakaru pakalpojumiem un e-komerciju.

Par vienu no nozīmīgākajiem informatīvajiem instrumentiem un informācijas avotiem patērētājiem un arī uzņēmējiem ir kļuvusi PTAC mājas lapas 2010. gadā vidējais mēneša apmeklējumu skaits bija 60 000 apmeklējumu, 15 000 unikālo apmeklējumu, kas ir augsts rādītājs Latvijas mērogam. 2009.gadā turpinājās mājas lapas vizuālā un saturiskā pārveide, padarot to patērētājiem ērtāku un izsmelošāku.

Papildus preses relīzēm PTAC mājas lapā publicēta informācija par Eiropas Patērētāju informēšanas centru, PTAC rīkotajiem semināriem, Satversmes tiesas lietu par Civilprocesa likuma normu atbilstību Satversmei, Eiropas Savienības rezultātu tablo par patēriņa tirgiem, normatīvo aktu grozījumiem, iepirkšanās padomiem Ziemassvētkos u.c.

PTAC regulāri veic arī patērētāju izglītošanas darbu, konsultējot klātienē un informējot patērētājus, izmantojot plašsaziņas līdzekļus, kā rezultātā pieaug patērētāju un juridisko personu interese, par ko liecina augstais gan telefoniski, gan elektroniski pieprasīto konsultāciju skaits. 2010.gada martā PTAC piedalījās „E-prasmju nedēļā”, kuras ietvaros PTAC pārstāvji tiešsaistē vadīja semināru uzņēmējiem par tēmu „Kas jāzina uzņēmējam, piedāvājot preces interneta vidē”. Oktobrī un novembrī PTAC kopā ar Eiropas Patērētāju informēšanas centru organizēja izglītojošus pasākumus „Ceļojam patērētāju tiesībās” 4 Latvijas skolās – Ventspilī, Kuldīgā, Vallē un Rīgā.

2010.gada 1.februārī noslēdzās 2009. gada martā uzsāktā Eiropas Komisijas finansētā kampaņa ”Runā droši, tās ir Tavas patērētāju tiesības!”, kurā tika iesaistīts arī PTAC. Kampaņas laikā tika raidīti TV reklāmas klipī, kā arī notika daudzas citas aktivitātes, kas piesaistīja plašu mediju un tādējādi sabiedrības uzmanību dažādiem patērētājiem svarīgiem tematiem. PTAC piedalījās kampaņas saturiskajā veidošanā un nodrošināšanā.

4.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa izzināšanai

Ņemot vērā ierobežotos resursus un PTAC mājas lapas augsto apmeklētības līmeni, 2010.gadā kā klientu viedokļa izzināšanas instruments aktīvi tika izmantota mājas lapa, regulāri veicot aptaujas un foruma ierakstu apkopošanu. 2010. gadā PTAC izzinājis patērētāju un uzņēmēju apmierinātību, darba kvalitāti un dažādu aktivitāšu lietderību.

Aptaujā par PTAC publiski sniegtās informācijas un padomu lietderību: 67% respondentu apgalvojuši, ka informācija ir noderīga; 14% apgalvojuši, ka informācija noderējusi, bet ne vienmēr; 5% nav saskatījuši lietderību; 14% nav saskārušies ar PTAC publiski sniegto informāciju.

Par PTAC telefoniski sniegto konsultāciju kvalitāti un pieejamību savu viedokli pauduši 196 respondenti, no tiem 42% ir bijuši apmierināti ar PTAC sniegto konsultāciju kvalitāti un pieejamību, 16% kvalitāte un pieejamība neapmierina, 14% respondenti nav

varējuši PTAC sazvanīt, 28% nav izmantojuši iespēju telefoniski saņemt konsultāciju. No aptaujas rezultātiem secināms, ka nepieciešams uzlabot telefoniski sniegtās konsultācijas kvalitāti un pieejamību, lai veiktu šīs darbības nepieciešama papildus izpēte par klientu neapmierinātības iemesliem.

Aptaujā ar mērķi izzināt, kur klienti uzzinājuši par PTAC esamību, rāda, ka 32% respondentu uzzinājuši internetā, 38% no masu saziņas līdzekļiem, 20% no paziņām, 3% izmantojuši uzziņas dienestu pakalpojumus, 8% neatceras pirmavotu. No aptauju rezultātiem secināms, ka efektīvākie informācijas komunikācijas līdzekļi ar sabiedrību ir mediji un internets, kas arī turpmāk tiks izmantoti kā galvenie saziņas instrumenti.

Izzinot uzņēmēju viedokli par PTAC mājas lapā pieejamās informācijas pietiekamību: 36% respondentu atbildējuši, ka informācija ir pietiekama; 50% uzskata, ka informācijas trūkst, 14% neizmanto pieejamo informāciju. Aptaujā piedalījušies 22 respondenti. Atkārtotajā aptaujā kopa nobalsojuši 64 respondenti, 28% atbildējuši, ka informācija uzņēmējiem ir pietiekama, 47% - nepietiekama, 25% respondentu pieejamo informāciju nav izmantojuši. Abās aptaujās par informācijas uzņēmējiem pietiekamību puse no respondentiem uzskata, ka informācija uzņēmējiem nav pietiekama, līdz ar to secināms, ka nepieciešamas vairāk aktivitāšu tieši uzņēmēju informēšanai.

Noskaidrojot mājas lapā publicēto lēmumu lietderību, 81% respondentu apgalvojuši, ka lēmumi ir noderīgi, 13% apgalvojuši, ka nav bijuši noderīgi un 6% nav skatījuši PTAC publiskotos lēmumus.

Atbildot uz jautājumu par to kā klienti vērtē PTAC darbinieku klientu apkalpošanas kultūru - 47% respondentu vērtē pozitīvi, 14% vērtē drīzāk pozitīvi, 6% vērtē drīzāk negatīvi, 15% vērtē PTAC klientu apkalpošanas kultūru negatīvi un 19% respondenti nav vērsušies PTAC. 21% aptaujāto vērtē PTAC klientu apkalpošanas kultūru negatīvi vai drīzāk negatīvi, kas liecina, ka nepieciešams pievērst uzmanību aktivitātēm, kas mazinātu šo negatīvo tendenci.

Šīs aptaujas dod iespēju izzināt tendences un klientu viedokli par nepieciešamajiem uzlabojumiem iestādes darbā un saskarsmē ar klientu.

4.3. Sadarbība ar nevalstisko sektoru

PTAC savā darbībā regulāri sadarbojas ar dažādām nevalstiskām organizācijām. Galvenā sadarbība notiek ar nevalstiskām patērētāju aizsardzības organizācijām. Tomēr resursu trūkuma dēļ šīs organizācijas Latvijā netiek atbalstītas no valsts, tādēļ arī sadarbība ar organizācijām ir ierobežota.

PTAC arī regulāri sadarbojas ar dažādām uzņēmēju nevalstiskām organizācijām, kā Latvijas Tirgotāju asociāciju, Latvijas Komerbanku 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

Patērētāju tiesību uzraudzībā:

- patērētāju kolektīvo interešu aizsardzība;
- patērētāju kreditēšanas līgumu uzraudzība;
- elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu uzraudzība;
- komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegto drošības garantiju uzraudzība
- uzsākt kredītu devēju, kas neatbilst kredītiestādes statusam, licencēšanu.

Komercprakses, reklāmas un E-komercijas uzraudzībā:

- elektronisko sakaru pakalpojumu komercprakses un reklāmu izvērtēšana;
- reklāmas, kurās tiek izmantoti vides paziņojumi uzraudzība;
- veikt distances līgumu slēgšanas noteikumu ievērošanas uzraudzību, 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.

Tirgus uzraudzībā:

- rotaļlietu un bērnu preču drošums, kā arī bērnu spēļu laukumu sniegtais 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.

Iestādes darba uzlabošanā:

- lai nodrošinātu PTAC darba uzlabošanu, turpināt darbu 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:

- regulāri organizēt sabiedrības informēšanas pasākumus, tādejādi veicinot patērētāju informētību un dodot patērētājiem iespēju izdarīt uz informāciju balstītu izvēli un līdz ar to ietekmēt patērētāju tiesību ievērošanu;
- veikt mājas lapas uzlabošanu un aktualizēšanu, lai tā būtu aizvien noderīgāks un izsmeļošāks resurss informācijas iegūšanai gan patērētājiem, gan uzņēmējiem.

5.2. Plānotie sadarbības projekti

2011.gadā PTAC plāno piedalīties Eiropas Komisijas finansētos un PROSAFE (preču drošuma uzraudzības iestāžu tīkls) organizētos projektos, lai veiktu kopīgus tirgus uzraudzības pasākumus augstas redzamības brīdinājuma apģērbiem, pārtikas imitācijas precēm un bērnu tekstilizstrādājumiem. PTAC piedalīsies arī Eiropas Komisijas organizētajā kopprojektā, kura mērķis ir pārbaudīt LED spuldžu atbilstību izvirzītajām prasībām par elektromagnētisko saderību.

Tāpat 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.

2011.gadā plānots piedalīties šādās kopējās aktivitātēs administratīvās sadarbības regulas jomā:

- Francijas un Portugāles kompetento iestāžu organizētajā projektā „CPC tīkla darbības atpazīstamības stiprināšana”;
- piedalīties Lielbritānijas kompetentās iestādes organizētajā projektā „Eiropas Interneta uzraudzības kapacitātes celšana”.