



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

2017 GADA PĀRSKATS



Saturs

1. Pamatinformācija	5
1.1. Iestādes juridiskais statuss.....	5
1.2. PTAC mērķi, politikas un darbības jomas	5
1.3. Pārskata gada galvenās prioritātes.....	6
2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti	7
2.1. Valsts budžeta finansējums un tā izlietojums	7
2.2. Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu izlietojuma efektivitātes izvērtējums	8
2.3. Informācija par pārskata gadā īstenotajām jaunajām politikas iniciatīvām	9
2.4. Iestādes veiktie un pasūtītie pētījumi	9
2.5. Būtiskākie pakalpojumi.....	10
2.6. PTAC darbības rezultāti 2017.gadā un to izvērtējums.....	10
2.6.1. Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība	10
2.6.3. Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju un juridisku personu konsultēšana.....	22
2.6.4. Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība.....	35
2.6.5. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs.....	54
2.7. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām efektīvas darbības nodrošināšanai, informācijai par uzlabojumiem pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā	57
3. Personāls.....	58
4. Komunikācija ar sabiedrību	58
5. PTAC darbības virzieni un uzdevumi 2018.gadā.....	60

Cienījamais lasītāj!

2017. gads Patērētāju tiesību aizsardzības centrā bijis zīmīgs ar to, ka esam iedzīvinājuši uzraudzības praksē dažādas būtiskas 2016. gadā veiktās normatīvo aktu izmaiņas, piemēram, patērētāju nebanku kredīvēšanā un individuālo sūdzību risināšanā, kā arī uzsākuši īstenot dažas jaunas funkcijas un aktivitātes - negodīgi iegūto līdzekļu legalizācijas uzraudzības jomā, kā arī patērētāju finanšu izglītības jomā.

Man ir prieks, ka aizvadītajā gadā ir izdevies iedzīvināt jauno ārpustiesas patērētāju strīdu risināšanas mehānismu PTAC ietvaros – Patērētāju strīdu risināšanas komisiju, kas savu darbību uzsāka jau 2016. gadā. Tieši pagājušais gadā novērojām būtisku izrāvienu izskatīto lietu skaita ziņā, kas paaugstinājās pat par vairākiem simtiem procentu.

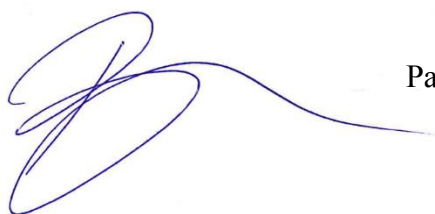


Arī pagājušogad viena no būtiskajām PTAC prioritātēm bija patērētāju nebanku kredīvēšanas jomas uzraudzība, kuras ietvaros pievērsām uzmanību tam, kā jomas komersanti ievēro normatīvo aktu ierobežojumus gan īstermiņa kredītu procentlikmēm, gan kopējām kredīta izmaksām. Ar nožēlu nācās konstatēt, ka daudzi no lielākajiem jomas uzņēmumiem tomēr neievēro likuma grozījumus kredīta atmaksas pagarināšanas gadījumā, tādēļ tika piemēroti arī sodi.

Īstenojot vienu no jaunās politikas iniciatīvām, pagājušajā gadā uzsākām patērētāju informēšanas un izglītošanas kampaņu, lai paaugstinātu finanšu prātības līmeni un veicinātu atbildīgu aizņemšanos. Sagatavošanas fāzē sadarbībā ar Latvijas Universitāti tika veikts pētījums par patērētāju motivāciju un iemesliem, aizņemoties distances kredītus. Sadarbībā ar Valsts izglītības satura centru izstrādājam apjomīgu Metodisko mācību līdzekli vidusskolām, tādējādi radot piemērotu un aizraujošu instrumentu finanšu prātības un atbildīgas aizņemšanās iemaņu apgūšanai.

Kā varam spriest pēc pārbauzu un ekspertīžu rezultātiem, ar katru gadu uzlabojas preču un pakalpojumu drošuma un atbilstības joma. Tomēr ik gadu konstatējam kādu preču un sevišķi pakalpojumu grupu, kur atbilstības līmenis, kā arī komersantu zināšanu līmenis būtu pilnveidojams, piemēram, rotaļlaukumu apsaimniekošanas, minerālmateriālu ražošanas sektoros, tādēļ PTAC arī nākamgad turpinās dažādu jomu komersantu izglītošanas darbu, tādējādi ieguldot “Konsultē vispirms!” principa iedzīvināšanā.

Nākamais, 2018. gads, ir PTAC 20 gadu jubilejas gads, tādēļ vēlos pateikties visiem, kuri ar savu darbu un pūlēm ir palīdzējuši Latvijā izveidot un attīstīt patērētāju aizsardzības sistēmu, kā arī novēlēt degsmi un enerģiju, turpinot aizsargāt patērētāju intereses šajos izaicinājumos pilnajos un mainīgajos tirgus apstākļos.



Patiesā cienā,
Baiba Vītoliņa
Patērētāju tiesību aizsardzības
centra direktore

Saīsinājumi

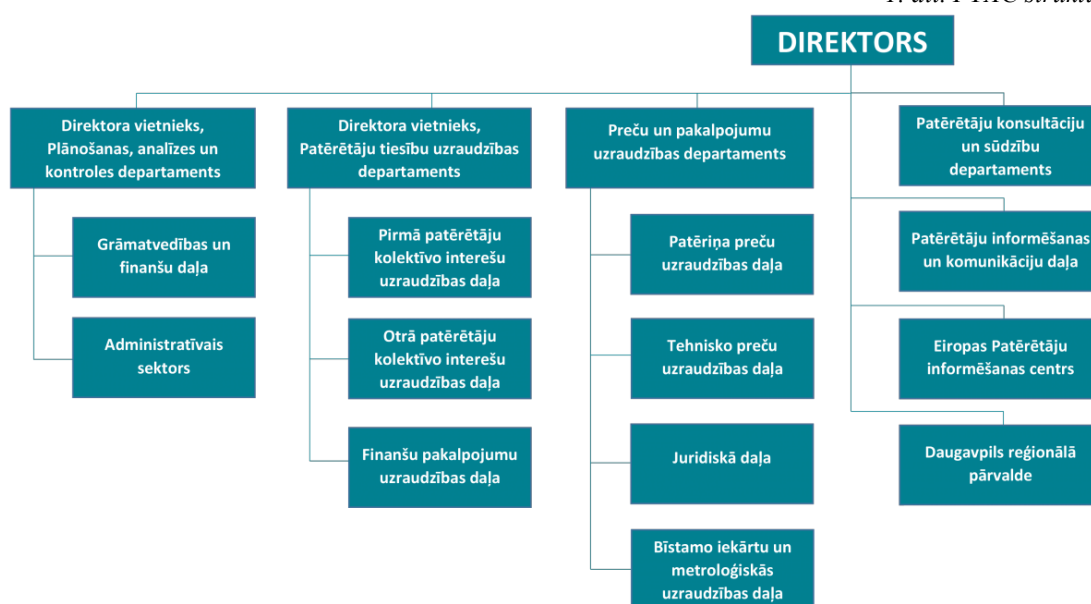
Saīsinājums	Skaidrojums
ADCO	Administratīvās sadarbības darba grupas starp ES dalībvalstu uzraudzības iestādēm
BIR	Bīstamo iekārtu reģistrs
BVKB	Būvniecības valsts kontroles birojs
CFLA	Centrālo finanšu un līguma aģentūru
CPC	Patērētāju tiesību aizsardzības institūciju sadarbība ES regulas Nr.2006/2004 ietvaros
ECC Latvia	Eiropas Patērētāju informēšanas centrs
ECC-Net	Eiropas Patērētāju centru tīkls
EK	Eiropas Komisija
e-komercija	Preču un pakalpojumu pārdošana vai 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
LAPK	Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodekss
LTAOA	Latvijas Tūrisma Aģentu un Operatoru Asociācija
LZASC	SIA "Latvijas Zinātņu akadēmijas Sertifikācijas centrs"
MK	Ministru kabinets
OECD	Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizācija
PPDL	Preču un pakalpojumu drošuma likums
PROSAFE	Preču drošuma uzraudzības iestāžu tīkls
PTAC	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
PTAL	Patērētāju tiesību aizsardzības likums
PVD	Pārtikas un veterinārais dienests
PVN	Pievienotās vērtības nodoklis
RAPEX	ES Ātrās informācijas apmaiņas sistēma par nepārtikas preču un pakalpojumu drošumu
REĢISTRIS	Gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistrs
SIA	Sabiedrība ar ierobežotu atbildību
TATO	Tūrisma aģentu un operatoru datubāze
VI	Veselības inspekcija
VM	Veselības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VUGD	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
REACH regula	Eiropas Parlamenta un Padomes regula (EK) Nr.1907/2006 (2006.gada 18.decembris), kas attiecas uz ķīmikāliju reģistrēšanu, vērtēšanu, licencēšanu un ierobežošanu

1. Pamatinformācija

1.1. Iestādes juridiskais statuss

PTAC ir tiešās pārvaldes iestāde EM 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 PTAL, MK 2006.gada 1.augusta noteikumiem Nr.632 „*Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums*”, kā arī citiem likumiem un MK noteikumiem. PTAC kopš 2013.gada augusta atrodas Rīgā, Brīvības ielā 55 un reģionālā pārvalde Daugavpilī, Rīgas ielā 54, kas nodrošina Zvana centra funkciju. PTAC darbu organizē un vada direktors, kurš ir atbildīgs par visu iestādei uzticēto funkciju izpildi. PTAC direktors pilda Valsts pārvaldes iekārtas likumā noteiktās tiešās pārvaldes iestādes vadītāja funkcijas, kā arī nosaka struktūru, katras struktūrvienības funkcijas un padotību.

1. att. PTAC struktūra 2017. gadā



1.2. PTAC mērķi, politikas un darbības jomas

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

- Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība;
- Bīstamo iekārtu tehniskā uzraudzība;
- Metroloģiskā uzraudzība;
- Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju konsultēšana;
- Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība;
- Nebanku kredītu devēju un parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības licencēšana un uzraudzība;
- Kredītu starpnieku un kredītu starpnieku pārstāvju reģistrēšanu un uzraudzību;
- Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana;
- Eiropas patērētāju informēšanas centra darbība.

1.3. Pārskata gada galvenās prioritātes

Lai nodrošinātu augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni, PTAC turpinot 2016.gadā uzsāktu, 2017.gadā izvirzīja šādas prioritātes:

- Turpināt Patērētāju strīdu risināšanas mehānisma ieviešanu praksē.
- Preču un pakalpojumu uzraudzībā:
 - ✓ Rotaļlietu ķīmisko un fizikāli mehānisko īpašību uzraudzība;
 - ✓ Bērnu drošu preču uzraudzība (bērnu māneklīši un to turētāji, žalūzijas, aizsargbarjeras un bērnu sētiņas)
 - ✓ Izklaides pakalpojumu drošums (piepūšamās rotaļu iekārtas, izklaide uz ūdens, piedzīvojumu parki, bērnu spēļu laukumi)
 - ✓ Būvīzstrādājumu tirgus uzraudzība (metāla profili, ceļu norobežojošās barjeras, minerālmateriāli) un būvīzstrādājumu uzraudzība būvlaukumos (attīrīšanas iekārtas; būvīzstrādājumi, kas ietekmē būves stiprību, stabilitāti un ugunsdrošību)
 - ✓ Elektropreču tirgus uzraudzība (blenderi, tosteri un mikseri, LED modēmi, elektriskie kabeļi)
 - ✓ Mašīniekārtu drošuma un riteņtransportlīdzekļu sastāvdaļu atbilstības uzraudzība (rokas instrumenti, zāģi, mašīnu pacelāji, riepu energomarkējuma uzraudzība)
 - ✓ SNG balonu uzraudzība ar preču paraugu testēšanu
 - ✓ Liftu uzraudzība
- **Metroloģijā:**
 - ✓ alkometru tirgus uzraudzība un ceļu satiksmes drošības kontrolē,
 - ✓ ūdens patēriņa skaitītāju uzraudzība dzīvojamo māju ievados.
- **Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzības jomā:**
 - ✓ Sporta klubu īstenotās komercprakses un līgumu noteikumu uzraudzība
 - ✓ Klienta iemaksātās naudas drošības garantiju uzraudzība komplekso tūrisma pakalpojumu jomā
 - ✓ Īstenotās komercprakses uzraudzība kreditēšanas pakalpojumu un avio biļešu cenu salīdzināšanas mājaslapās
 - ✓ Lietoto automašīnu tirdzniecības jomas uzraudzība
 - ✓ Patērētāju maksātpējas izvērtēšanas uzraudzība patērētāju kreditēšanas jomā
 - ✓ Parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbības uzraudzība attiecībā uz to praksi līgumpartneru izvēlē
 - ✓ Pētījuma veikšana par starpniecības pakalpojumu sniegšanu hipotekārās kreditēšanas jomā
 - ✓ Komercprakses uzraudzība elektronisko sakaru jomā
- **Sabiedrības informēšanas jomā:**
 - ✓ Informēšana par atbildīgu aizņemšanos un patērētāju tiesībām, iegādājoties lietotas automašīnas.

2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti

2.1. Valsts budžeta finansējums un tā izlietojums

Plānoto PTAC funkciju izpildei tika saņemts finansējums 2 394 185 *euro*, t.sk. faktiskā vispārējo ieņēmumu dotāciju izpilde – 2 393 306 *euro*, galvenās partneru grupas īstenoto ES politikas instrumentu projektu ieņēmumi – 879 *euro*, ārvalsts finanšu palīdzība – 0 *euro*.

Pa budžeta programmām:

- 26.01. “Godīgas konkurences nodrošināšana, iekšējā tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība” – 2 263 904 *euro*;
- 67.06. “Eiropas kopienas iniciatīvas projektu un pasākumu īstenošana” – 129 402 *euro*;
- 70.00 “Citu Eiropas Savienības politiku instrumentu projektu un pasākumu īstenošana” – 879 *euro*.

1.tabula

Kopējais budžeta līdzekļu izlietojums un budžeta izpilde

Nr.p.k.	Finansiālie rādītāji	2016.gadā faktiskā izpilde (EUR)	2017.gadā	
			apstiprināts likumā (EUR)	faktiskā izpilde (EUR)
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	1 964 706	2 525 927	2 394 185
1.1.	dotācijas	1 964 389	2 525 927	2 393 306
1.2.	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi		-	-
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība	-	-	-
1.4.	ziedojumi un dāvinājumi		-	-
	Uzturēšanas izdevumu transferti	317	-	879
2.	Izdevumi (kopā)	1 965 799	2 525 927	2 396 335
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā)	1 922 706	2 482 958	2 360 432
2.1.1.	kārtējie izdevumi	1 922 060	2 482 958	2 358 438
2.1.2.	procentu izdevumi		-	-
2.1.3.	subsīdijas, dotācijas un sociālie pabalsti		-	-
2.1.4.	Kārtējie maksājumi Eiropas Kopienas budžetā un starptautiskā sadarbība		-	-
2.1.5.	uzturēšanas izdevumu transferti	646	-	879
2.2.	izdevumi kapitālieguldījumiem	43 093	42 969	35 903

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

2. tabula
PTAC 2017.gada rezultatīvo rādītāju izpilde

Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2017.gadā plānotais	2017.gada izpilde
Īstenoti preču vai pakalpojumu drošuma un atbilstības uzlabošanas projekti (projektu skaits)	8	8
Īstenoti bīstamo iekārtu uzraudzības projekti (projektu skaits)	1	1
Īstenoti valsts metroloģiskās uzraudzības projekti (projektu skaits)	2	2
Veikta tirdzniecības, ražošanas un pakalpojumu sniegšanas vietu pārbaude (skaits)	945	1 033
Veikta fasēto preču kontrole uzņēmumos (pārbaužu skaits)	50	50
Veikta bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaude (pārbaužu skaits)	85	87
Veikta mērīšanas līdzekļu pārbaude (pārbaužu skaits)	70	67
Veikta prioritāro jomu drošuma un atbilstības novērtēšanas projektu preču testēšana un ekspertu piesaiste (ekspertīžu skaits)	150	190
Organizēti uzņēmēju informēšanas pasākumi (skaits)	1	1
Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (iesniegumu un sūdzību skaits)	1 800	3616
Sniegtas konsultācijas patērētājiem un juridiskām personām (konsultāciju skaits)	35 000	38 840
Izskatīto strīdu skaits Patērētāju strīdu izskatīšanas komisijā	200	75
Īstenoti patērētāju ekonomisko interešu aizsardzības projekti (projektu skaits)	8	8
Izskatītas administratīvās lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem reklāmas, e-komercijas un netaisnīgas komercprakses jomā (lietu skaits)	200	299
Izsniegto (pārreģistrēto) licenču skaits kredītdevējiem	59	59
Ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība (licencēto komersantu skaits)	29	32

Īstenoti pasākumi saistībā ar konstatētajiem pārrobežu pārkāpumiem ES	11	7
Sniegtas konsultācijas patērētājiem par viņu tiesībām pārrobežu darījumos ES	550	1393
Izskatītas patērētāju pārrobežu sūdzības ES	240	476

Būtiski ir pārsniegti rezultatīvie rādītāji saistībā ar patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšanu gan Latvijas, gan pārrobežu konsultāciju sniegšanā un sūdzību izskatīšanā.

2.3. Informācija par pārskata gadā īstenotajām jaunajām politikas iniciatīvām

Valsts budžeta apakšprogrammā 26.01.00 “Godīgas konkurences nodrošināšana, iekšējā tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība. Iekšējais tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība” ietvaros 2017.gadā PTAC papildus tika piešķirts finansējums jaunajai politikas iniciatīvai patērētāju tiesību aizsardzības stiprināšanai (patērētāju politikas efektīva īstenošana hipotekārās kreditēšanas, nebanku kreditēšanas, gāzes balonu aprites uzraudzības jomās) – 416 782 eiro, kā arī tika turpināta 2016.gadā uzsāktā iniciatīva Ārpustiesas patērētāju strīdus izskatīšanas mehānisma ieviešanu Latvijā - 175 408 eiro apmērā.

2.4. Iestādes veiktie un pasūtītie pētījumi

2017. gadā PTAC pasūtīja pētījumu, lai noskaidrotu iemeslus, apstākļus, situācijas, kā arī pārdošanas prakses, kas mudina Latvijas iedzīvotājus izmantot distances jeb ātros kredītus, un izzinātu patērētāju pieredzi aizņemšanās procesā un atmaksājot kredītus.

Pētījuma autori:

- Evija Ansonka, Mg.sc.pol. komunikācijas pētnieks, Latvijas Universitāte
- Ivars Austers, Dr., profesors psiholoģijā, Latvijas Universitāte
- Gundars Bērziņš, Dr., asociētais profesors vadībzinātnē, Latvijas Universitāte
- Jānis Priede, Dr., asociētais profesors ekonomikā, Latvijas Universitāte

Līguma summa par pētījuma veikšanu: 11 979, 00 EUR (9900 EUR + PVN).

Pētījumā noskaidrots, ka galvenais iemesls izvēlei par labu ātrajiem kredītiem pie nebanku aizdevējiem ir ērta un ātra aizdevuma noformēšana, kā arī tas, ka nav nepieciešams sniegt paskaidrojumu tēriņu nolūkam, nav jākārt dažādas formalitātes un ir iespējas aizņemties nelielas naudas summas. Visbiežāk ātrie kredīti ņemti rēķinu vai parādu segšanai, pārtikas un sadzīves preču iegādei, kā arī transporta līdzekļa iegādei vai remontam. Tāpat viens no biežākajiem aizņemšanās iemesliem elektronikas preču un sakaru līdzekļu iegāde, kas nav uzskatāmas par pirmās nepieciešamības precēm. Aizņēmums ņemts arī zālēm vai medicīnas pakalpojumiem, kam seko mājokļa remonts un ceļojumi.

Pētījums pieejams PTAC mājaslapā: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/petijumi>

2.5. Būtiskākie pakalpojumi

PTAC sniedz valsts pārvaldes pakalpojumus Latvijas teritorijā.

PTAC 2017. gadā sniedza šādus pakalpojumus:

1. Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana par patērētāju tiesību un interešu jautājumiem

Iesniegumu patērētājs var iesniegt klātienē, pa pastu un elektroniski parakstītu ar drošu elektronisko parakstu vai portālā "latvija.lv".

2017. gadā PTAC izskatījis 3616 patērētāju iesniegumus.

PTAC no patērētājiem ir saņēmis 296 iesniegumus parakstītus ar elektronisko parakstu, 827 iesniegumus pa e-pastu, 1053 iesniegumus pa pastu, 420 iesniegumus izmantojot portālu "latvija.lv", 8 iesniegumus ar kurjeru, 1003 iesniegumi nodoti personīgi, 9 iesniegumi, izmantojot Strīdu risināšanas tiešsaistē platformu.

2. Patērētāju un uzņēmēju konsultēšana par patērētāju tiesību un interešu jautājumiem

Konsultāciju var saņemt telefoniski, klātienē, elektroniski.

PTAC 2017. gadā sniedzis 38840 konsultācijas.

3. Parāda ārpustiesas atgūšanas pakalpojuma sniedzēju licencēšana

PTAC 2017. gadā izsniedzis 4 licences, anulētas 2 licences, veikti grozījumi 5 licencēs

4. Speciālās atļaujas (licences) patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai izsniegšanas uzraudzība

PTAC 2017. gadā izsniedzis 1 licenci, veikti grozījumi 8 licencēs

2.6. PTAC darbības rezultāti 2017. gadā un to izvērtējums

2.6.1. Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība

2017. gadā realizēti 8 tirgus uzraudzības (turpmāk – TU) projekti un veiktas 1033 pārbaudes, tai skaitā, pārbaudīti 2146 dažādu preču modeļi un izskatītas 48 lietas par 81 gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistrēšanu PTAC uzturētajā Gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistrā (turpmāk – Reģistrs).

Pārskata periodā izņemti 190 preču modeļi ekspertīzes veikšanai (66 – rotaļlietas, 34 – transportējamās spiedieniekārtas, 16 – bērnu preces, 43 – elektropreces, 10 – mašīniekārtas, 10 – riteņtransportlīdzekļu sastāvdaļas, 11 – būvizstrādājumi).

No Valsts ieņēmumu dienesta Muitas pārvaldes saņemti 171 pieprasījumi un veikta 682 preču modeļu (rotaļlietas – 451; elektropreces – 43; individuālie aizsardzības līdzekļi – 31; būvizstrādājumi – 23, citas preces - 134) atbilstības izvērtēšana saskaņā ar drošuma kritērijiem un spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem. 85 modeļi tika atzīti par neatbilstošiem normatīvajām prasībām, 1 modelis pēc testēšanas rezultātiem atzīts par nedrošu un PTAC sniedza negatīvu atzinumu par produktu laišanu tirgū, 60 modeļiem pēc neatbilstību novēršanas un papildu dokumentācijas iesniegšanas, sniegts atkārtots atzinums ar atļauju laist brīvā apgrozībā.

Prioritāro jomu uzraudzība

Rotallietas

Ik gadu PTAC veic rotaļlietu tirgus uzraudzību, tostarp, dažādu rotaļlietu veidu testēšanu, nosakot to atbilstību būtiskajām drošuma prasībām, galvenokārt, pārbaudot mehāniskās un fizikālās īpašības un dažādu ķīmisko vielu klātbūtni un migrāciju.

Rotaļlietu tirgus uzraudzības projekta ietvaros veiktas 49 pārbaudes un pārbaudīti 277 rotaļlietu modeļi. 14 pārbaudēs pārkāpumi netika konstatēti, savukārt 35 pārbaudēs (71%) 168 rotaļlietu modeļiem konstatētas šādas neatbilstības: nav CE atbilstības marķējuma – 33 modeļiem

(12%); nav norādīts ražotāja un/vai importētāja vārds, nosaukums (firma) vai reģistrētā preču zīme un/vai ražotāja un/vai importētāja adrese (vai norādīta daļēji) – 92 modeļiem (33%); nav tipa, partijas vai sērijas, vai modeļa numura vai cita identifikācijas elementa – 10 modeļiem (4%); nav nodrošināti nepieciešamie brīdinājumi valsts valodā – 4 modeļiem (1%); nav lietošanas instrukcijas valsts valodā – 37 modeļiem (13%); neatbilst būtiskajām drošuma prasībām – 2 modeļi.

23 gadījumos rotaļlietu realizācija tika apturēta (95 modeļi, 5199 vienības). Pārējos gadījumos veiktas šādas korektīvās darbības: prece iznīcināta – 14 gadījumos (42 modeļi, 4276 vienības); prece izņemta no tirgus – 7 gadījumos (26 modeļi), pārkāpums novērsts – 18 gadījumos (69 modeļi).

TU projekta ietvaros PTAC izņēma 49 rotaļlietu paraugu (t.sk., 5 uz robežas, importētājiem piesakot muitas procedūru – laišana brīvā apgrozībā) fizikālo un mehānisko īpašību, ķīmisko īpašību, kā arī mikrobioloģiskā piesārņojuma noteikšanai. Neatbilstības konstatētas 9 rotaļlietu paraugiem (12 %) (2 paraugiem ftalātu saturs pārsniedz pieļaujamās normas un 4 neatbilst fizikālo un mehānisko īpašību prasībām, t.i., rotaļlieta satur sīkas detaļas vai pēc testa veikšanas ir pieejamas pogveida baterijas (“button cell” tipa mazās baterijas)). 2.attēlā redzamajai 2017.gadā īpaši populārajai rotaļlietai ir viegli pieejamas pogveida baterijas, jo bateriju nodalījums ir atdalāms no rotaļlietas un atverams bez instrumentu palīdzības, pielietojot tikai viena veida kustību.

2. att. Nedroši spineri jeb grozāmgrābšļi



Savukārt Produktu drošuma veicināšanas foruma Eiropā (The Product Safety Enforcement Forum of Europe (PROSAFE)) (turpmāk – PROSAFE) projekta ietvaros veicot 15 plastificēto rotaļlietu paraugu testēšanu, pārbaudot to atbilstību atsevišķu ķīmisko īpašību prasībām (ftalāti, policikliskie aromātiskie ūdeņraži (PAH), hlorkāni, C10-C13 (SCCP), kadmījs, svins, alva, bisfenols A), neatbilstības konstatētas 3 (20%) rotaļlietu paraugiem. Testēšanas rezultāti atspoguļoti 1.tabulā.

3. tabula
Testētie paraugi (modeļu skaits)

Testēšanas veids	Paraugi	
	Kopā	Neatbilst
<i>Ftalātu saturs</i>	21	2
<i>Mehāniskās/fizikālās īpašības</i>	13	4
<i>Citas ķīmiskās īpašības</i>	19	-
<i>Higiēnas un sanitārās prasības</i>	2	-

Bērniem drošas preces

Māneklīši un to turētāji

PROSAFE starpvalstu kopprojektā bērnu māneklīšu un bērnu māneklīšu turētāju uzraudzībai 2017.gadā Latvijā tika izņemti 16 preču paraugi (6 bērnu māneklīši, 10 māneklīša turētāji) ar mērķi noteikt Latvijas tirgū piedāvāto māneklīšu un māneklīšu turētāju atbilstību *Preču un pakalpojumu drošuma likuma* būtiskajām prasībām. Neatbilstības tika konstatētas 9 paraugiem (56%), 6 māneklīša turētāju paraugiem auklas garums pārsniedz pieļaujamo garumu, radot nožņaugšanās risku, savukārt 4 paraugiem trieciena testa rezultātā atdalījās sīkas detaļas, radot aizrīšanās risku.

4. tabula

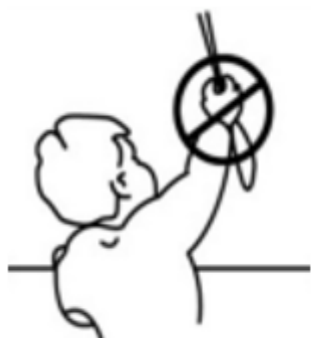
PTAC atklāto ndrošo māneklīšu un to turētāju piemēri

Preces nosaukums, identifikācija	Preces fotoattēls	Preces izcelsme	Konstatētās neatbilstības, apdraudējums
Bērnu māneklītis LOVI, MARINE, 3-6m, Code 0160622, Cat.no.22/820, k003, EAN 5903407228204		NOVILAB AG, Šveice, ražotājvalsts Polija	Māneklīša ventilācijas caurumu platība ir lielāka par standartā noteikto, māneklīša riņķis var tos aizsegt un traucēt gaisa plūsmai nepieciešamā apjomā. Māneklīša aizsargs salūzt un māneklīša uzmavai nav ventilācijas caurumu
Bērnu māneklīša turētājs ar rotaļu elementu - pūci Alba Bin, 0m+, 74128, 031301, 6100289 kk, 3128489, EAN 4030936229646, Batch code: 31301		Käthe Kruse, KK Produktions- und Vertriebs GmbH, Vācija	Noteiktais māneklīša turētāja garums pārsniedz maksimāli pieļaujamo; māneklīša turētāja lente pārrūkst.
Bērnu māneklīša turētājs BabyOno, 0m+, Nr.kat.044, EAN 5904341202862		BabyOno®, Polija	Māneklīša turētāja auklas garums pārsniedz maksimāli pieļaujamo; māneklīša turētāja stiprinājums salūzt.

Žalūzijas

Saistībā ar 2016.gada Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizācijas (OECD) drošības kampaņas ietvaros aktualizēto problēmu par žalūziju auklām, kur katru gadu pasaulē notiek nelaimes gadījumi ar letālām sekām, PTAC 2016.gadā īstenoja informēšanas kampaņu patērētājiem un žalūziju ražotājiem par žalūziju drošumu. 2017.gadā veica 8 administratīvās pārbaudes: 3 pie žalūziju importētājiem, 3 pie žalūziju izplatītājiem un 2 pie žalūziju ražotājiem/izplatītājiem un 20 komersantiem tika nosūtītas pašpārbaudes lapas ar piemērojamo normatīvo aktu prasībām.

Galvenās problēmas tirgū piedāvātajām žalūzijām bija drošības ierīču trūkums aizsardzībai pret nožņaugšanos, precēm nav nepieciešamie brīdinājumi, lietošanas pamācības vai šī informācija nav tulkota valsts valodā.



BRĪDINĀJUMS

Mazi bērni var nožņaugties ar vadības auklu, ķēdišu, lenšu un iekšējo auklu cilpām, kas nodrošina produkta darbību.

Lai izvairītos no nožņaugšanās un sapīšanās, turiet auklas nepieejamā pozīcijā maziem bērniem. Auklas var aptīties ap bērna kaklu.

Pārvietojiet gultas un mēbeles prom no loga, kas ietver žalūziju auklas.

Nesieniet kopā auklas. Pārliecinieties, ka auklas nesavērpjas un neveido cilpu.

Aizsargbarjeras

Bērniem paredzēta prece, kura vienlaicīgi gan pasargā, gan var radīt traumas ir aizsargbarjeras un bērnu sētiņas. Neatbilstošas vai nedrošas aizsargbarjeras izmantošana, kā arī tās nepareiza izmantošana var radīt virkni savainošanās risku, sākot no nelieliem līdz pat nopietniem savainojumiem. Lai pārliecinātos tirgū pieejamo aizsargbarjeru atbilstību normatīvo aktu prasībām, tika veiktas 5 pārbaudes, kuru rezultātā konstatēts, ka visās 5 pārbaudēs, tirdzniecības vietās nebija nodrošināta informācija par aizsargbarjeru nepieciešamajiem brīdinājumiem un norādēm par barjeras lietošanu. Visiem atbildīgie komersanti ir veikuši korektīvas darbības, t.i., nodrošinājuši patērētājiem visu nepieciešamo informāciju.

Citas būtiskas neatbilstības netika konstatētas, tāpēc, vērtējot situāciju kopumā, secināms, ka tā ir apmierinoša. Jāpiemin, ka aizsargbarjeras nav plaši izplatīta prece Latvijas tirgū.

Pakalpojumu drošums

Latvijā piedāvātais plašais aktīvās atpūtas pakalpojumu klāsts vienmēr ļauj atrast piemērotu izklaidi gan bērniem un to vecākiem, gan jauniešiem un pieaugušajiem neatkarīgi no fiziskās formas un iemaņām. Aktivitātēm jābūt drošām, viegli saprotamām un interesantām.

2017.gadā tika realizēti prioritārā virziena 4 apakšprojekti pie izklaides pakalpojuma sniedzējiem, pārbaudot 7 piepūšamās rotaļu iekārtas, 10 – bērnu spēļu laukumus, 5 – izklaides pakalpojumus uz ūdens, kā arī realizēts Baltijas valstu kopprojekts attiecībā uz virvju atrakcijām.

Piepūšamās rotaļu iekārtas.

Veiktas 5 pārbaudes pie piepūšamo rotaļu iekārtu iznomātājiem, 1 pārbaude veikta pēc sūdzības saņemšanas un 1 komersants pēc konsultācijas klātienē apņēmas turpmāk nepiedāvāt nomai iekārtas, kuras klasificējamās kā rotaļlietas, kuras nav paredzētas izmantošanai komerciāliem nolūkiem, t.sk. nomai. 4 gadījumos arī apstiprinājās fakts, ka iznomāšanai tiek piedāvātas neatbilstošas iekārtas (rotaļlietas), kuras tam nav paredzētas. 1 gadījumā iekārtai konstatētas neatbilstības, kas var apdraudēt lietotājus to lietošanas laikā, t.i., neatbilstošs saturošo sienu augstums.

Izklaides uz ūdens pakalpojuma sniegšanas vietās

Veiktas 5 pārbaudes, no kurām 3 pakalpojuma sniegšanas vietās tika konstatētas peldvestes, kuras ir nolietotas vai bez CE atbilstības marķējuma. Pārbaūžu laikā tika noskaidrots, kā tiek organizēta pakalpojuma sniegšana, t.i., vai pakalpojuma sniedzējs iepazīstina ar sniegto pakalpojumu, piemēram, lietošanas noteikumiem un ierobežojumiem, rīcību ārkārtas gadījumos u.c. saistīto informāciju saistībā ar drošu pakalpojuma sniegšanu. Projekta ietvaros pakalpojuma sniedzējiem tika sniegti ieteikumi pakalpojuma drošuma veicināšanai, piemēram, saistībā ar individuālo aizsardzības līdzekļu lietošanu, apkopi, uzturēšanu.

Bērnu spēļu laukumu

Pārbaudīti 43 (t.sk., 14 apsekojumi, jo PTAC rīcībā nav informācijas par bērnu spēļu laukuma valdītāju/apsaimniekotāju) bērnu spēļu laukumi 9 pašvaldībās (Jūrmalā – 2 pārbaudes, Olaines novadā – 4 pārbaudes, Mārupes novadā – 5 pārbaudes, Daugavpilī – 6 pārbaudes, Ludzā – 5 pārbaudes, Balvos – 4 pārbaudes, 2 apsekojumi, Gulbenē – 3 pārbaudes, Kuldīgā – 8 apsekojumi un Ventspilī – 4 apsekojumi), pārbaudot 185 bērnu spēļu laukumu iekārtas. Papildus veikti 14 apsekojumi, pārbaudot, vai ir novērstas neatbilstības, kas konstatētas 2014.gadā un 2015.gadā (Jūrmalā – 7, Daugavpilī – 7). Bērnu spēļu laukumos konstatētas dažāda veida neatbilstības, piemēram, šūpolēm ir nekustīgas piekares – 19 (33%), šūpoļu/karuseļu sēdekļi neatbilst trieciena vājināšanas prasībām – 26 (46%), neatbilstošs pārklājums/pārklājums nav nodrošināts visā ietekmes zonā – 48 (84 %), salauzti/bojāti elementi – 36 (63%) bērnu spēļu laukumos. Konstatēts, ka lielākā daļa pārbaudīto/apsekoto bērnu spēļu laukumu neatbilst drošuma prasībām, proti, 51 (89%) no 57. Informācija par drošuma prasībām neatbilstošiem rotaļu laukumiem ar fotogrāfijām publicēta PTAC Facebook lapā:

https://www.facebook.com/pg/ptacgovlv/photos/?tab=album&album_id=784325408414206

Baltijas valstu kopprojekts par virvju atrakcijām

Baltijas valstu kopprojektā piedalījās Igaunijas Patērētāju aizsardzības padome (Estonian Consumer Protection Board) un Lietuvas Valsts Patērētāju tiesību aizsardzības iestāde (State Consumer Rights Protection Authority of the Republic of Lithuania, vadošo lomu uzņēmās PTAC. Projekta ietvaros tika veiktas 6 pārbaudes, attiecīgi pa 2 pārbaudēm katrā dalībvalstī un konstatētās neatbilstības tika pārrunātas gan uz vietas ar pakalpojuma sniedzēju, gan komersantam nosūtīts sagatavots gala izvērtējums par pārbaudes laikā konstatētajām neatbilstībām un iespējamām uzlabojumiem pakalpojuma sniegšanā. Projekta ietvaros tika izstrādātas arī virvju atrakciju pakalpojuma sniegšanas labās prakses vadlīnijas, kuras tiks izplatīta pakalpojuma sniedzējiem un 2018.gadā plānots turpināt aktivitātes nacionālā līmenī.

Būvizstrādājumu uzraudzība

Pārskata periodā pārbaudīti 465 būvizstrādājumu modeļi, no tiem 373 būvizstrādājumu modeļi (80%) pārbaudīti būvlaukumos. 153 modeļiem (33%) konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām, no tiem 101 būvlaukumos pārbaudītajam būvizstrādājuma modelim (66%).

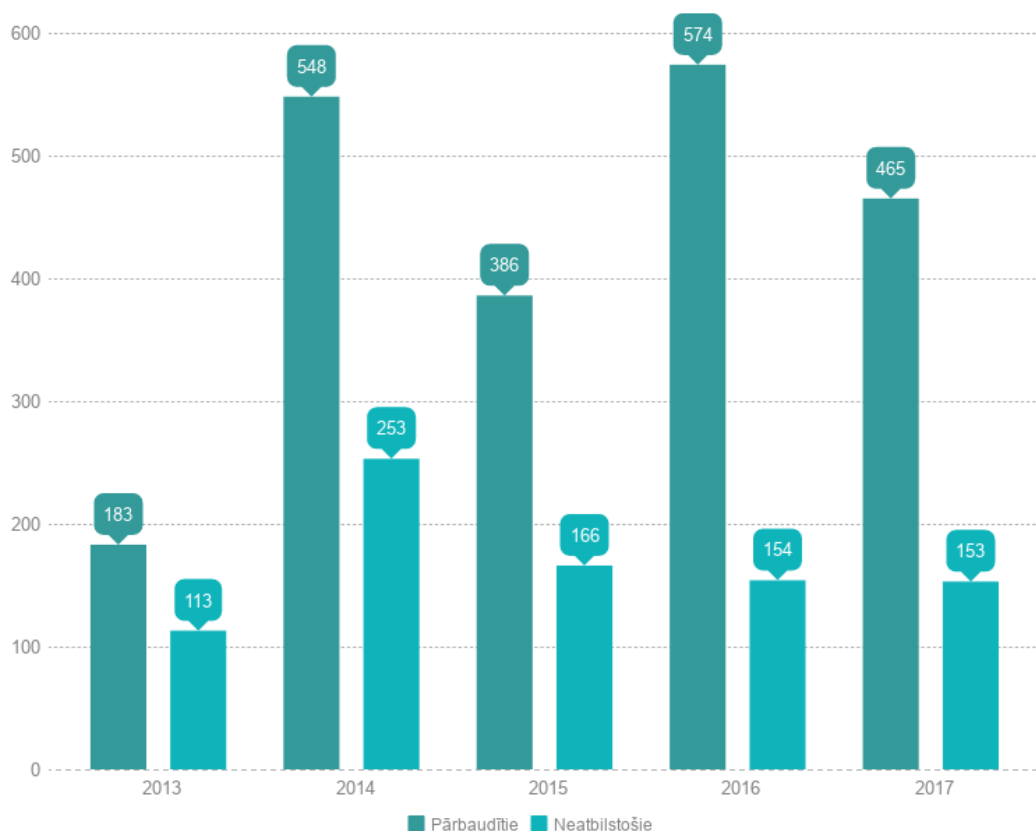
Analizējot būvlaukumos veikto pārbaūžu rezultātus, var secināt, ka konstatēto neatbilstību īpatsvars saglabājās tādā pašā līmenī kā 2016. gadā – 27%. Savukārt salīdzinājumā ar 2016 gadu kopējā būvizstrādājumiem konstatēto neatbilstību skaita pieaugums (6%) ir saistīts ar to, ka pārskatā periodā tika pievērsta pastiprināta uzmanība līdz šim mazāk pārbaudīto būvizstrādājumu (minerālmateriāli) jomai, kurā konstatētas daudz neatbilstības. No 36 pārbaudītajiem minerālmateriālu modeļiem 21 modelim (58%) ir konstatētas neatbilstības normatīvo aktu prasībām, tajā skaitā 2 modeļi bija iebūvēti neatbilstoši paredzētajam mērķim. Veicot testēšanu, konstatēts, ka 2 no 9 testētiem minerālmateriālu paraugiem ražotāja deklarētās vērtības neatbilda faktiskajām vērtībām.

Pozitīvi vērtējams, ka pārskatā periodā samazinājās neatbilstoši paredzētajam mērķim iebūvēto būvizstrādājumu skaits, sastādot tikai 1 % no konstatēto neatbilstību skaita. 12 modeļiem (8%) konstatētas neatbilstības CE marķējumā. Būtiski uzlabojusies situācija ar būvizstrādājumu atbilstību apliecinājošu dokumentu esamību objektos, tikai 18 modeļi nebija ar tiem nodrošināti pārbaūžu laikā, savukārt 2016.gadā šāda neatbilstība bija konstatēta 77 modeļiem. Šī ir pozitīvā tendence, kas norāda, ka atbildīgie komersanti pārliecinās un nodrošina, ka būvizstrādājumam ir pievienots atbilstību apliecinājošs dokuments.

Veicot atbilstību apliecinājošu dokumentu pārbaudi, gadījumos, kad tika konstatētas neatbilstības vai PTAC amatpersonām ir aizdomas par izsniegtā dokumenta pamatotību, visos gadījumos tika izsekota piegādes ķēde un pieprasīta informācija no atbildīgās personas (ražotāja,

importētāja). Aptuveni 20% gadījumos no sākotnēji atklātām dokumentārajām neatbilstībām turpmāko tirgus uzraudzības darbību rezultātā tiek konstatētas būtiskas neatbilstības attiecībā uz atbilstības novērtēšanas veikšanu. Gadījumā, ja ražotājs atrodas Latvijā, PTAC amatpersonas veica pārbaudes ražotnē, pārbaudot arī ražotnē ieviesto ražošanas procesa kontroles sistēmu. Veicot pārbaudes ražotnē, visbiežāk konstatētās neatbilstības saistītas ar nesakārtotu vai neesošu ražošanas procesa kontroli un tās dokumentāciju.

4. att. Būvizstrādājumu uzraudzības rezultāti pēdējo piecu gadu laikā



Pārskata periodā pārbaudītas 15 attīrīšanas iekārtas, no tām 14 iekārtas (9 vieglo naftas produktu atdalīšanas iekārtas un 5 taukvielu atdalītāji) bija pārbaudītas būvobjektos. Tirgus uzraudzības rezultātā tika konstatēts, ka piecām būvobjektos pārbaudītajām iekārtām nebija veikts atbilstošs ekspluatācijas īpašību noturības novērtējums un pārbaude. Korektīvo darbību rezultātā ir saņemts ražotāja skaidrojums un veikta iekārtu pārbaude.

Pārskatā periodā no būvniecības jomas komersantiem bija saņemta informācija par tirgū piedāvātām bultskrūvēm no trešajām pasaules valstīm, kuras, iespējams, neatbilst normatīvo aktu prasībām. Testēšanai tika izņemti divi bultskrūvju komplektu paraugi (ražoti Vjetnamā un Ķīnā), kuriem ekspertīzes rezultātā neatbilstības netika konstatētas.

Ceļu norobežojošo barjeru Eiropas Savienības dalībvalstu administratīvās sadarbības darba grupas (turpmāk – ADCO) tirgus uzraudzības kopprojekta ietvaros atskaites periodā tika veikta tirgus izpēte un 7 ceļu norobežojošo barjeru izplatītājiem Latvijā ir pieprasīta informācija par ražotājiem, kuru barjeras tie piedāvā Latvijas tirgū. Papildus sadarbībā ar muitas pārvaldi ir veikta pastiprināta uzraudzība uz robežas. 2018.gadā tiks veiktas administratīvās pārbaudes, veicot padziļinātu dokumentācijas, tajā skaitā tehniskās dokumentācijas, pārbaudi ar mērķi pārliecināties par būvizstrādājumiem veikto atbilstības novērtēšanu.

Izstrādāta pašpārbaudes lapa būvniecības procesā iesaistītajiem, lai atvieglotu procesā iesaistīto profesionāļu iespējas izvērtēt atbilstību apliecinošos dokumentus tiem

būvizstrādājumiem, kam ir piemērojamas Regulas 305/2011 prasības. Pašpārbaudes lapa publicēta PTAC mājaslapā www.buvedrosi.lv un 450 vienības ir izdalītas būvlaukumu pārbaudēs, semināros, izstādēs un konsultācijās ar komersantiem. Papildu PTAC mājaslapā www.buvedrosi.lv esošajā neatbilstošo būvizstrādājumu datubāzē ir ievietota informācija par 3 būvizstrādājumiem, kā arī papildināta sadaļa par biežāk uzdotiem jautājumiem.

Pārskata periodā novadīti 2 semināri par normatīvo aktu prasībām būvizstrādājumiem, kurus apmeklēja 157 cilvēki – būvuzraugi, būvdarbu vadītāji, ražotāju un izplatītāju pārstāvji. Informācija par normatīvo aktu prasībām būvizstrādājumiem ir sniegta 7 BVKB, Latvijas investīciju un attīstības aģentūras, Latvijas būvuzņēmēju partnerības, EM Dzīvo siltāk organizētajos semināros, kā arī EM organizētajā stendā izstāžu “Māja I” (2017.gada aprīlī) un “Māja. Dzīvoklis” (2017.oktobrī) laikā.

Sašķidrināto naftas gāzes (SNG) balonu uzraudzība

67 tirdzniecības vietās visā Latvijas teritorijā pārbaudīti 252 SNG baloni bez pī (π) marķējuma jeb GOST baloni. Administratīvo pārbaūžu rezultātā 7 GOST balonu realizācija tika apturēta un pēc veiktajām korektīvajām darbībām, realizācija tika atļauta.

Lai izvērtētu GOST balonu konstrukcijas atbilstību šī brīža spēkā esošajām Eiropas Savienības tehniskajām prasībām attiecībā uz gāzes baloniem, 2017.gadā tirgus uzraudzības pasākumu ietvaros tika veikta 33 GOST balonu testēšana, veicot gan sagraujošos, gan arī nesagraujošos testus. Testēšanas rezultāti liecina, ka visu testēto GOST balonu konstrukcija neatbilst šobrīd spēkā esošajām Eiropas Savienības tehniskajām prasībām (obligātās piemērošanas standarts EN1442).

Pārbaudot uzpildes stacijām noteikto pienākumu attiecībā uz ventiļa izskrūvēšanu tehniskās pārbaudes laikā, neatbilstības nav konstatētas.

Pārskata periodā veiktas pārbaudes 3 SNG balonu uzpildes stacijās, kurās tiek nodrošināta GOST balonu tehniskās pārbaudes veikšana. Pārbaudot veicamo tehnisko pārbaūžu procesa atbilstību Noteikumu Nr.500 4.1 nodaļas prasībām, būtiskas neatbilstības netika konstatētas.

Ņemot vērā 2016.gada testēšanas rezultātus attiecībā uz SNG baloniem ar pī zīmes marķējumu, lai pārliecinātos, ka šobrīd ražotājs tiešām piedāvā piemērojamo normatīvo aktu prasībām atbilstošus SNG balonus, pie atbildīgā komersanta testēšanai bija izņemts 1 SNG balons ar pī zīmes marķējuma paraugs. Testēšanas rezultātā neatbilstības netika konstatētas.

Mašīnieturētāju drošuma un rītnetransportlīdzekļu sastāvdaļu atbilstības uzraudzība

Kopprojekta par transportlīdzekļu pacelāju uzraudzību ietvaros sadarbībā ar Valsts darba inspekciju un pieaicinātu neatkarīgo ekspertu veiktas pārbaudes pacelāju lietošanas vietās, kopā pārbaudot 3 transportlīdzekļu pacelāju modeļus, visiem modeļiem konstatētas neatbilstības lietošanas instrukcijās, kā arī 1 modelim konstatēta neatbilstība tehniskajam izpildījumam (neatbilstība sinhronizācijas prasībām, kas, iespējams, var novest pie mašīnas apgāšanās, tās lietošanas laikā). Korektīvo darbību rezultātā atbildīgais komersants neatbilstību novērsa, uzstādot drošības barjeru.

Kopprojektā attiecībā uz rokas instrumentu uzraudzību veikta testēšana 3 ķēdes zāģu paraugiem. Ekspertīzes rezultātā 2 paraugiem būtiskas neatbilstības nav konstatētas, savukārt 1 - konstatētas tādas būtiskas neatbilstības tehniskajā izpildījumā, kas rada nopietnu risku. Šobrīd notiek darbības, lai šo neatbilstošo ķēdes zāģi izņemtu no tirgus un atsauktu no patērētājiem.

PROSAFE kopprojektā par ripzāģu uzraudzību tika veikta testēšana 10 ripzāģu modeļiem, rezultātā 4 ripzāģu modeļiem (40%) konstatētas būtiskas neatbilstības (attiecībā uz tehnisko izpildījumu) un 3 ripzāģu modeļiem konstatētas neatbilstības lietošanas instrukcijā vai marķējumā. Korektīvo darbību rezultātā atbildīgie komersanti neatbilstošus ripzāģu modeļus ir izņēmuši no tirgus.

Riepu energomarkējumu uzraudzība

Pārskatā periodā, veicot 89 pārbaudes tirdzniecības vietās servisos un internetveikalos, pārbaudīti 678 riepu modeļi, neatbilstības konstatētas 230 modeļiem (34%). Projekta ietvaros 678 modeļiem pārbaudīti aptuveni 1000 riepu tipi, no tiem 71% ziemas un 29 % vasaras riepu tipi. 281 riepu tiptiem konstatētas neatbilstības attiecībā uz marķējumu, kurā jānorāda riepas degvielas patēriņa efektivitātes klase, saķeri ar slapju ceļu raksturojošā klase un ārējā rītes trokšņa klase un izmērītā vērtība. 110 riepu tiptiem tika pieprasīta tehniskā dokumentācija. Izvērtējot saņemto 96 tipu tehnisko dokumentāciju 69 tehniskajās dokumentācijās (72%) neatbilstības netika konstatētas. Savukārt 27 tehniskajās dokumentācijās (28%) ir konstatētās dažādas neatbilstības, lietas ir izskatīšanas stadijā. Ar mērķi pārliecināties vai riepu marķējumā norādītā degvielas patēriņa efektivitātes klase un saķeri ar slapju ceļu raksturojošā klase sakrīt ar faktisko 10 riepu paraugi izņemti ekspertīzes veikšanai. Rezultātā 9 paraugiem (90%) neatbilstības nav konstatētas, 1 paraugam (10%) konstatēta neatbilstība attiecībā uz marķējumā norādītajām klasēm. Tirgus uzraudzības darbības šajā jomā tiks turpinātas 2018.gadā.

Elektropreču uzraudzība

Lai pārbaudītu trīs dzīslu elektrisko kabeļu, kas paredzēti iebūvēšanai elektroinstalācijās, atbilstību normatīvo aktu prasībām, pārskata periodā tika testēti 8 trīs dzīslu kabeļu paraugi. Testēšanas rezultāti liecina, ka visi 8 testētie paraugi (100%) atbilst būtiskajām drošuma prasībām, bet 5 testētajiem paraugiem ir konstatētas neatbilstības to marķējumā. Par konstatētajām neatbilstībām tika informēti kabeļu ražotāji.

Lai pārbaudītu LED moduļu/paneļu atbilstību būtiskajām elektrodrošuma un elektromagnētiskās saderības prasībām, pārskata periodā veikta 8 LED moduļu/paneļu testēšana. Testēšanas rezultātā konstatēts, ka 7 paraugi (88%) neatbilst būtiskajām prasībām. Papildus administratīvās pārbaudes laikā tika apturēta 3 modeļu, kas nebija nodrošināti ar CE atbilstības marķējumu, realizācija. Uzraudzības darbību rezultātā 147 vienības tika izņemtas no tirgus, tai skaitā 46 vienības tika iznīcinātas.

PROSAFE kopprojektā par mazo mājāsaimniecības tehniku tika pārbaudīta atsevišķu ar elektrodrošumu saistītu prasību izpilde. Tika notestēti 15 elektropreču modeļi: 5 galda blenderi, 5 tosteri un 5 mikseri. Testēšanas rezultātā neatbilstības konstatētas 9 preču paraugiem (60%): visiem 5 testētajiem blenderiem, 2 tosteriem un 2 mikseriem. Korektīvo darbību rezultātā neatbilstošās preces tika izņemtas no tirgus, nepieciešamības gadījumos ir veikta atsauksana no patērētājiem, kā arī informācija ir publicēta RAPEX sistēmā.

Papildus 2017.gada nogalē testēšanai tika izņemtas 4 elektriskās virtenes, no kurām 1 virtene neatbilst elektrodrošības prasībām un rada nopietnu risku. Atbildīgais komersants veica korektīvās darbības, lai neatbilstošo preci izņemtu no tirgus un atsauktu no patērētājiem.

ES ātrās ziņošanas sistēma RAPEX

Pārskata periodā PTAC ES ātrās ziņošanas sistēmā RAPEX iesniegusi 32 ziņojumus par atklātām nedrošām precēm:

- 16 ziņojumi par nedrošu preci saskaņā ar Vispārējo preču drošuma direktīvas (VPDD) 12.pantu (prece, kurai noteikts nopietns risks);
- 6 ziņojumi saskaņā ar VPDD 11.pantu (preces, kurām noteikts zemāks risks par nopietnu);
- 10 ziņojumi ievietoti sadaļā „Informācijai” (prece, kurai paziņojumā nav iekļauta visa citām dalībvalstīm vajadzīgā informācija).

PTAC ES ātrās ziņošanas sistēmā RAPEX iesniedzis arī 24 reakcijas ziņojumus par veiktajām darbībām un to rezultātiem attiecībā uz citu dalībvalstu ievietotajiem ziņojumiem par nedrošajām precēm.

Citu jomu uzraudzība

Iekārtu ar gāzveida kurināmo uzraudzība

Ņemot vērā 2016. gadā veikto tirgus uzraudzības darbību konstatētas neatbilstības mazajām gāzes plītīm un iebūvējamām plīts virsmām konstatēto, pārskatā periodā tika pievērsta uzmanība šo iekārtu kontrolei uz robežas, rezultātā netika atļauta laišana brīvā apgrozībā 4 iekārtu ar gāzveida kurināmo modeļiem (2943 vienības), kuriem nebija pierādīta atbilstības novērtēšanas veikšana.

Kīmiskās vielas izstrādājumos

Pārskata periodā PTAC iesaistījās Eiropas ķīmisko vielu aģentūras (ECHA) Foruma (The Forum for Exchange of Information on Enforcement (Forum)) pilotprojektā “Ķīmiskās vielas izstrādājumos”. Pilotprojektā piedalās 17 dalībvalstis. Projekta mērķis pārliecināties, vai tiek izpildītas REACH regulas 7(2). un 33.punkta prasības attiecībā uz īpaši bīstamu ķīmisko vielu (SVHC) saturu izstrādājumos. 2017. gadā noritēja pilotprojekta sagatavošanās darbi, vadlīniju sagatavošana, datu apstrādes formu izveidošana, vadlīniju tulkošana un uzņēmēju informēšana ECHA Foruma vebinārā. Pilotprojektā aktivitātes PTAC veiks 2018. gadā.

2.6.2. Valsts metroloģiskā uzraudzība un bīstamo iekārtu uzraudzība

Valsts metroloģiskā uzraudzība

Valsts metroloģiskās uzraudzības jomā PTAC ik gadu nodrošina plānveida uzraudzību šādos virzienos:

- mērīšanas līdzekļu tirgus uzraudzība, realizējot uzraudzības projektu prioritārajā jomā;
- lietošanā nodoto mērīšanas līdzekļu metroloģiskā uzraudzība, realizējot uzraudzības projektu prioritārajā jomā;
- fasēto preču metroloģiskā kontrole, realizējot uzraudzības prioritārajās jomās, tajā skaitā ar atbilstības “e” zīmi marķētajām fasētajām precēm (par atbilstības “e” zīmi sk. <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/pras-bas-fas-taj-m-prec-m>).

2017. gadā valsts metroloģiskās uzraudzības jomā veiktas 117 uzraudzības pārbaudes, pārbaudot 3 mērīšanas līdzekļu modeļus, 320 lietošanā nodotos mērīšanas līdzekļus un 187 fasēto preču partijas.

Mērīšanas līdzekļu tirgus uzraudzība

Ņemot vērā patērētāju sūdzības saistībā ar alkometru lietošanu ceļu satiksmes drošības kontrolē, PTAC 2017. gadā uzsāka plānveida alkometru metroloģisko uzraudzību, kā pirmo veicot alkometru tirgus uzraudzību.

Latvijas tirgū alkometru modeļus, kas paredzēti lietošanai reglamentētajā jomā, piedāvā tikai 3 uzņēmumi un alkometru piegāde notiek tikai pēc pasūtījuma, jo alkometrs un tā komplektācijā esošais printeris nav lēta prece.

Tirgus uzraudzības pārbaudes tika veiktas pie visiem 3 uzņēmumiem, pārbaudot 2 alkometru modeļus: AlcoQuant 6020 plus un Alcovisor Mercury Nordic (.. att.), kurus Valsts policija izmanto ceļu satiksmes drošības kontrolē. Pārbaudītajiem alkometru modeļiem neatbilstības netika konstatētas.

5. att. Alkometru modeļi AlcoQuant 6020 plus (pa kreisi) un Alcovisor Mercury Nordic (pa labi)



Lietošanā nodoto mērīšanas līdzekļu uzraudzība

2017. gadā veiktas 63 uzraudzības pārbaudes mērīšanas līdzekļu lietošanas vietās, uzraudzības veicot prioritārajā jomā, tirdzniecības operācijās lietotajiem neautomātiskajiem svariem, kā arī reaģējot uz sūdzībām un saņemto informāciju (sk. __. att.).

Mērīšanas līdzekļu lietošanas vietās pārbaudīti 320 mērīšanas līdzekļi, no tiem par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīti 29% no kopējā pārbaudīto mērīšanas līdzekļu skaita (92 mērīšanas līdzekļi). Mērīšanas līdzekļu lietotāji, kuru īpašumā esošajiem mērīšanas līdzekļiem tika konstatētas neatbilstības, sadarbojās ar PTAC un labprātīgi novērsa konstatētās neatbilstības. Tikai vienā gadījumā mērīšanas līdzekļa lietotājs nesadarbojās ar PTAC, konkrētajā gadījumā lietas izskatīšana turpināsies 2018. gadā.

2017. gadā prioritārā uzraudzības joma bija ūdens patēriņa skaitītāji, kas uzstādīti dzīvojamu māju ievados. Šajā nozarē tika veiktas 32 uzraudzības pārbaudes, pārbaudot 32 ūdenssaimniecības pakalpojumu uzņēmumus. Pārbaudēs neatbilstības konstatētas 44% no pārbaudīto uzņēmumu skaita (14 uzņēmumos). Pārbaudīti 159 ūdens patēriņa skaitītāji, no kuriem par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīti 16% no pārbaudītajiem ūdens patēriņa skaitītājiem (26 skaitītāji).

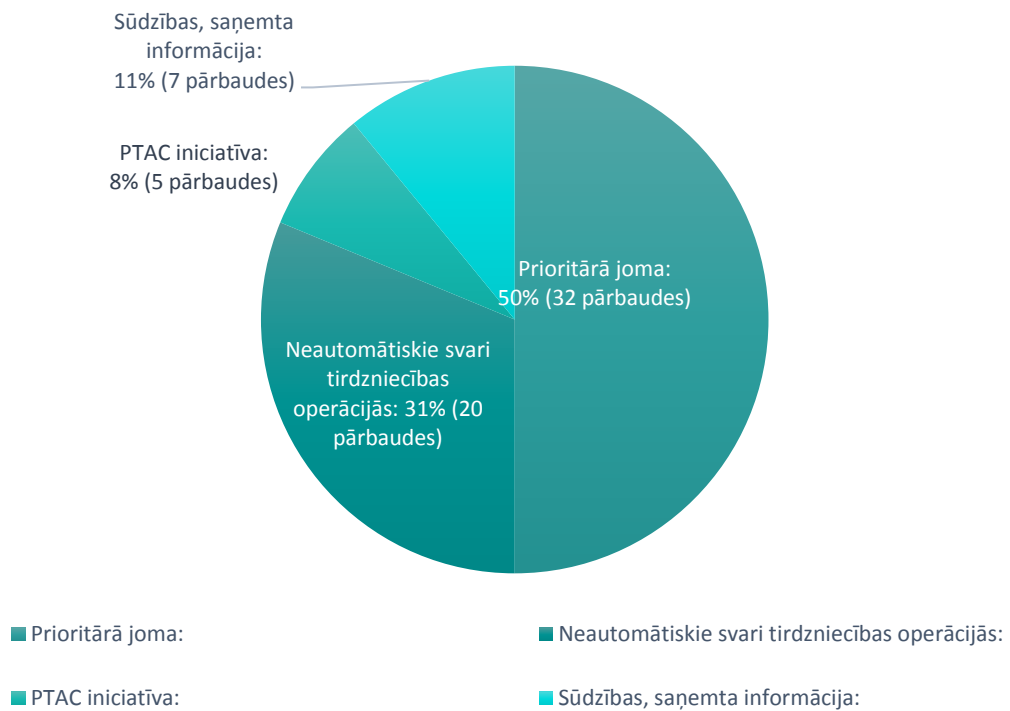
Izvērtējot ūdens patēriņa skaitītājiem konstatēto neatbilstību sadalījumu, secināms, ka:

- 46% gadījumu nav ievērots atkārtotās verificēšanas periodiskums;
- 38% gadījumu ūdens patēriņa skaitītāji nodoti lietošanā bez atbilstības novērtēšanas;
- 15% gadījumu konstatēta neatbilstoša uzstādīšana (nav ievēroti ražotāja nosacījumi par skaitītāja pieļaujamo uzstādīšanu horizontāli vai vertikāli).

2018. gadā metroloģiskā uzraudzība šajā nozarē tiks turpināta, lai iespējami aptvertu visus ūdenssaimniecības pakalpojumu sniegšanas uzņēmumus.

Ik gadu lietošanā nodoto mērīšanas līdzekļu segmentā PTAC veic uzraudzību tirdzniecības operācijās izmantotajiem neautomātiskajiem svariem, kas ir ļoti plaša reglamentētās jomas nozare. Pašlaik uzraudzības rezultāti liecina, ka šajā nozarē ir augsts neatbilstību īpatsvars – no pārbaudītajiem neautomātiskajiem svariem 2016. gadā 46%, 2017. gadā 50% bija neatbilstoši (nav ievērots atkārtotās verificēšanas periodiskums, nodoti lietošanā bez atbilstības novērtēšanas), līdz ar to arī 2018. gadā PTAC veiks plānveida tirdzniecības operācijās izmantoto neautomātisko svaru uzraudzību.

6.att. Lietošanā nodoto mērīšanas līdzekļu pārbaūžu sadalījums

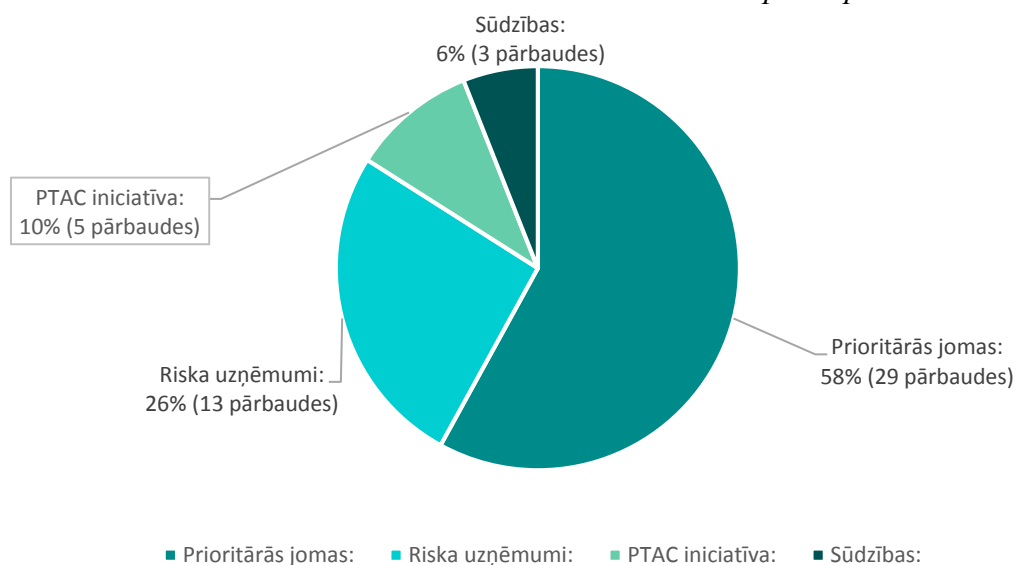


Fasēto preču metroloģiskā kontrole

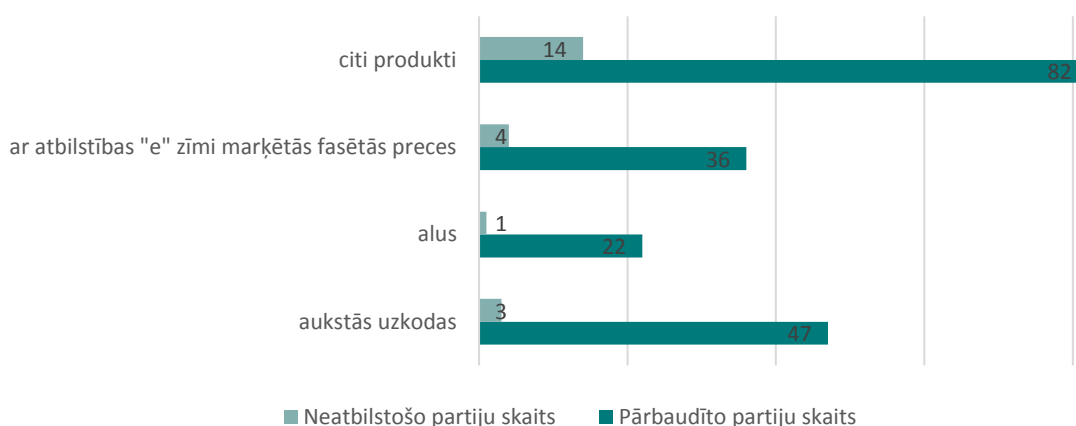
Fasēto preču metroloģiskās uzraudzības jomā veiktas 50 uzraudzības pārbaudes, pamatā prioritārajās jomās un riska uzņēmumos (uzņēmumi, kuros iepriekšējās uzraudzībās konstatētas neatbilstības), kā arī reaģējot uz saņemtajām sūdzībām (pārbaūžu sadalījumu pa jomām sk. __.att.). Pārbaudēs neatbilstības attiecībā uz fasēto preču satura faktisko daudzumu konstatētas 26% no kopējā pārbaūžu skaita (13 pārbaudēs).

Lai izvērtētu fasēto preču partiju satura faktiskā daudzuma atbilstību normatīvo aktu prasībām, 187 fasēto preču partijām veikti statistiskās kontroles testi. Testu rezultātā neatbilstības konstatētas 12% no kopējā pārbaudīto partiju skaita (22 fasēto preču partijām). Neatbilstību sadalījumu pa jomām sk. 4.att.

7.att. Fasēto preču pārbaūžu sadalījums



8.att. Fasēto preču pārbaudžu rezultāti



2017. gadā prioritāri uzraudzība veikta auksto uz kodu (sviestmaizes, salāti, picas, pankūkas, saldēdzeni un tml.) un alus produktu grupās (kontrolē pēdējo reizi veikta vidēji pirms 10 gadiem).

Izvērtējot fasēto preču pārbaudžu rezultātus prioritārajās jomās, konstatēts augsts neatbilstību īpatsvars attiecībā uz ražotāju fasēto preču kontroles sistēmu - vidēji 87% no pārbaudītajiem ražotājiem kontroles sistēmas bija neatbilstošas. Visi ražotāji, kur tika konstatētas neatbilstības, labprātīgi veica korektīvās darbības neatbilstību novēršanai, ieviešot vai pilnveidojot fasēto preču kontroles sistēmu.

Alus ražošanas, importēšanas un izplatīšanas uzņēmumos fasēto preču metroloģiskā kontrole 2017. gadā veikta vienai trešdaļai no nozares uzņēmumiem, līdz ar to, lai aptvertu visu nozari, 2018. gadā fasēto preču metroloģiskā kontrole prioritāri tiks veikta tieši šajā jomā.

Bīstamo iekārtu uzraudzība

Bīstamo iekārtu uzraudzības jomā PTAC ik gadu nodrošina plānveida uzraudzību:

- prioritārajā jomā, realizējot uzraudzības projektu;
- rūpniecisko avāriju riska objektu inspicēšanas programmas ietvaros (dalība Valsts vides dienesta koordinētajās kompleksajās pārbaudēs), kas vidēji veido 35-40% no gadā veiktajām bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaudēm.

2017. gadā bīstamo iekārtu uzraudzības jomā veiktas 87 pārbaudes, pārkāpumi konstatēti 71% no kopējā pārbaudžu skaita (62 pārbaudēs). Kopumā pārbaudītas 569 bīstamās iekārtas, no tām 35% iekārtu (200 iekārtu) lietošanā konstatēti pārkāpumi.

Nemot vērā 2014., 2015. un 2016. gadā notikušās 4 liftu avārijas ar smagām sekām un to, ka avāriju cēlonis bija liftu neatbilstošais tehniskais stāvoklis, iespējams, ka saistībā ar lietošanā esošajiem liftiem ir sistemātiskas neatbilstības bīstamo iekārtu tehniskās uzraudzības normatīvo aktu ievērošanā. Līdz ar to PTAC prioritāri uzraudzības koncentrēja tieši lietošanā esošajiem liftiem un 2017. gadā pārbaudīja 179 liftus pie 36 bīstamo iekārtu valdītājiem.

Uzraudzību rezultātā par neatbilstošiem normatīvo aktu prasībām tika atzīti 56% no kopējā pārbaudīto liftu skaita (100 lifti). Liftu uzraudzībā pārbaudes prioritāri tiek veiktas riska grupas liftiem – lifti, kas atrodas ekspluatācijā 25 gadus un ilgāk, un īpaši lifti ar manuāli veramām šahtas durvīm, kā arī tie liftu tipi, kas paredzēti lietošanai ar pavadoni (kravas, kravas-pasažieru un slimnīcu lifti). Šīs grupas liftiem tiek konstatētas neatbilstības, kas var radīt risku cilvēku veselībai vai dzīvībai (sk. 5. att.).

Nemot vērā, ka 2016. gadā par neatbilstošiem normatīvo aktu prasībām tika atzīti 67% no pārbaudītajiem liftiem (24 lifti), arī 2018. gadā liftu uzraudzība saglabāsies kā prioritārā uzraudzības joma.

9. att. Pasāžieru liftu neatbilstošas uzturēšanas rezultāts – lifta kabīne apstājas virs vai zem iekāpšanas laukuma līmeņa, un apstāšanās precizitāte pārsniedz normatīvajā aktā pieļautos 50 mm, radot pakļupšanas/nokrišanas riskus, ieejot vai izejot no lifta kabīnes



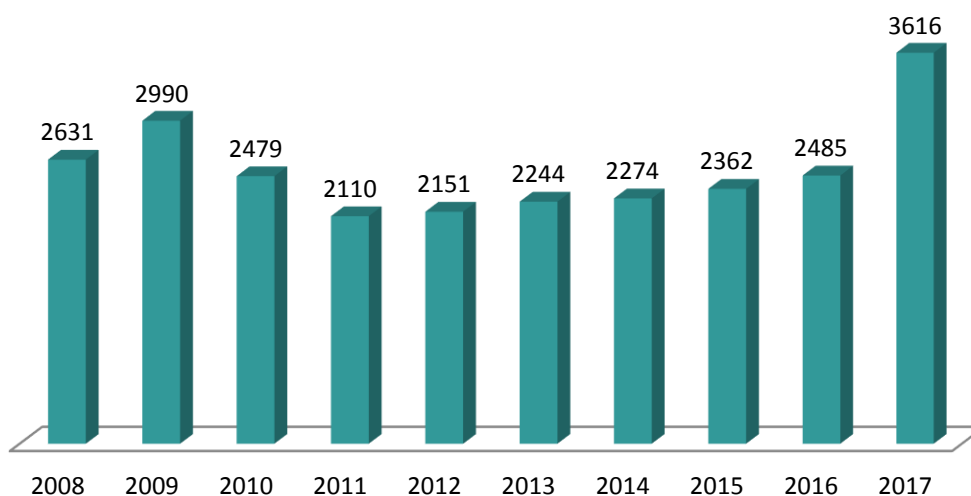
Rūpniecisko avāriju riska objektu inspicēšanas programmas ietvaros PTAC pārstāvji piedalījušies 30 paaugstināta riska uzņēmumu objektu kompleksajās pārbaudēs, kuru rezultātā:

- pārkāpumi konstatēti 40% no kopā pārbaudīto objektu skaita (12 objektos);
- no pārbaudītajām 312 bīstamajām iekārtām neatbilstības konstatētas 11% no kopējā pārbaudīto iekārtu skaita (33 iekārtām).

2.6.3. Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju un juridisku personu konsultēšana

2017. gadā izskatītas 3616 patērētāju sūdzības. Salīdzinot ar 2016. gadu, izskatīto sūdzību skaits ir palielinājies par **1131 sūdzību jeb par 45,5%**. No PTAC saņemtajām 3616 sūdzībām, centrālajā iestādē – Rīgā iesniegtas 3533 sūdzības, Daugavpils reģionālajā pārvaldē – 83 sūdzības.

10. att. Izskatīto sūdzību skaits 2018.g.-2017.g.



Pakalpojumu segmentā saņemtas 2064 sūdzības, kas ir par 1100 sūdzībām vai par 114,4% vairāk nekā 2016. gadā (964 sūdzības). Visvairāk sūdzības saņemtas par avio pakalpojumiem – 1110 sūdzības (53,8%), kas ir par 846 sūdzībām vai par 320,5% vairāk nekā 2016. gadā (2017. gadā – 1110; 2016. gadā – 264 sūdzības). Lielais sūdzību skaits pieaugums saistīts ar aktīvu pārstāvības pakalpojumu sniedzēju darbību. Pēdējo gadu laikā aktīvi tiek veidoti uzņēmumi (*claim agencies*), kas piedāvā pasažieriem pārstāvības pakalpojumus, risinot jautājumus saistībā ar kompensācijas saņemšanu, kas noteikta Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (EK) Nr.261/2004 *ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojuma atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr.295/91* (turpmāk - Regula). Šie uzņēmumi par maksu piedāvā pasažieriem pārstāvības pakalpojumus, vēršoties pie aviopārvadātāja, Regulu uzraugošajām iestādēm un tiesā, jautājumos par kompensācijas saņemšanu lidojuma kavēšanās, atcelšanas vai atteiktas iekāpšanas gadījumā. Tāpat lielais sūdzību skaits pieaugums saistāms ar to, ka Rīga ir liels lidojumu savienojumu punkts, kas katru gadu apkalpo arvien lielāku pasažieru skaitu.

2017. gadā liels sūdzību skaits saņemts arī par **distances līgumu pakalpojumiem – 486 sūdzības (23,5%), kas ir par 236 sūdzībām vai par 94,4% vairāk nekā pagājušajā gadā** (2017. gadā – 486 sūdzības; 2016. gadā – 250 sūdzības). Sūdzību pieaugums ir saistīts ar vairāku komersantu negodprātīgu rīcību, pieņemot no patērētājiem pasūtījumus un priekšapmaksu par precēm, bet preces netika piegādātas un par tām samaksātās naudas summas arī netika atgrieztas. 2017. gadā salīdzinājumā ar 2016. gadu patērētāji ir aktīvāk vērsušies PTAC saistībā ar līguma noteikumiem neatbilstošiem automašīnu remonta pakalpojumiem. Sūdzību skaits ir pieaudzis par 15 sūdzībām vai par 115,0% (2017. gadā – 28 sūdzības; 2016. gadā – 13 sūdzības), kā arī par 33,3% pieaudzis arī sūdzību skaits par būvniecības pakalpojumiem (2017. gadā – 16 sūdzības; 2016. gadā – 12 sūdzības).

Savukārt 2017. gadā, salīdzinot ar iepriekšējo gadu, par 11,6% **samazinājies** sūdzību skaits par elektronisko sakaru pakalpojumiem (2017. gadā – 84 sūdzības; 2016. gadā – 95 sūdzības), par 39,3% vērojams sūdzību skaits kritums par ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas pakalpojumiem (2017. gadā – 17 sūdzības; 2016. gadā – 29 sūdzības), kā arī par 9,8% samazinājies sūdzību skaits par īres un komunālajiem pakalpojumiem (2017. gadā – 119 sūdzības; 2016. gadā – 132 sūdzības). Sūdzību skaits par tūrisma pakalpojumiem ir saglabājies gandrīz iepriekšējā gada līmenī (2017. gadā – 40 sūdzības; 2016. gadā – 46 sūdzības).

2017. gadā par **preču segmentā saņemtas 756 sūdzības, kas ir par 91 sūdzību jeb par 10,7% mazāk nekā 2016. gadā** (847 sūdzības). Visvairāk sūdzību ir saņemts par apaviem – 25,9% (196 sūdzības), sūdzības par mobilajiem telefoniem – 20,5% (155 sūdzības) un elektroprecēm – 15,6% (118 sūdzības).

Salīdzinot ar 2016. gadu, 2017. gadā par 38,1% samazinājies sūdzību skaits par tekstilizstrādājumiem (2017. gadā – 26 sūdzības, 2016. gadā – 42 sūdzības), par 10,1% krities sūdzību skaits par apaviem (2017. gadā – 196 sūdzības; 2016. gadā – 218 sūdzības), kā arī par 18,7% samazinājies sūdzību skaits par elektroprecēm (2017. gadā – 118 sūdzības; 2016. gadā – 145 sūdzības).

Sūdzību skaits neliels kritums par precēm varētu būt saistīts ar to, ka patērētāji un komersanti ir kļuvuši ziņošāki un informētāki saistībā ar jauno sūdzību izskatīšanas regulējumu un daudzos gadījumos strīdi tiek atrisināti, nevēršoties PTAC.

Sūdzībās patērētāji izteikuši šādas pretenzijas:

- 756 gadījumos – par iegādātām līguma noteikumiem neatbilstošām precēm;
- 2064 gadījumos – par līguma noteikumiem neatbilstošiem pakalpojumiem;
- 6 gadījumos – par prasījuma izskatīšanas pārkāpumiem;
- 319 gadījumos – par komercpraksi, reklāmu, e-komerciju;

- 136 gadījumos – par līgumslēdzēju tiesiskās vienlīdzības principa neievērošanu un netaisnīgiem līguma noteikumiem;
- 4 gadījumos – par nepilnīgu, nepatiesu informāciju;
- 3 gadījumos – par nepareizi noteiktu samaksu par pirkumu un svaru vai mēru;
- 387 gadījumos – par citām pretenzijām.

Sūdzību izskatīšanas rezultāti

- 958 lietās (26,5%) rasts pozitīvs risinājums patērētājiem;
- 2275 lietās (62,9%) sniegts skaidrojums/konsultācija/informācija patērētājiem;
- 2 lietās (0,1%) pieņemti patērētājiem labvēlīgi lēmumi;
- 1 (0,03%) sūdzība nepamatota;
- 268 sūdzība (7,4%) pārsūtīta pēc piekritības citām institūcijām;
- 22 sūdzības (0,6%) atsauktas;
- 89 sūdzības (2,5%) atteikts izskatīt un
- 1 (0,03%) atrodas izskatīšanas stadijā.

Analizējot sūdzību izskatīšanas rezultātus, jāatzīmē, ka 26,5% no kopējā sūdzību skaita, tika rasts patērētājiem pozitīvs risinājums, kas attiecībā pret kopējo sūdzību skaitu 2016. gadā bija 21,3%.

Daudzos gadījumos PTAC darbinieki ir snieguši palīdzību strīdu risināšanā, veicot pārrunas ar strīdā iesaistītajām pusēm, panākot patērētājiem pozitīvu risinājumu, taču dažkārt strīdu risināšanu kavē atsevišķu komersantu 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, kā arī strīdā iesaistīto pušu neatsaucība. Ir gadījumi, kad komersantiem tiek pasludināts maksātnespējas process vai Valsts Ieņēmumu dienests ir apturējis saimniecisko darbību, kas liedz patērētājiem strīdus sekmīgi atrisināt.

Pārskata periodā īpaši iezīmējās problēma attiecībā uz distancē pasūtītajām precēm. Saņemtas daudzas patērētāju sūdzības par dažu komersantu negodprātīgu rīcību, internetā pieņemot pasūtījumus un apmaksu, bet nepiegādājot precī, kā arī neatmaksājot patērētājiem samaksāto naudu. Tā, piemēram, par SIA "Komsist", SIA "Viva Latvia", SIA "Viva Trade", SIA "Zelta Adatiņas-A", SIA "Reklāmas grupa", SIA "Larana" un SIA "Interneta veikals" šādu rīcību Valsts policija ir uzsākusi kriminālprocesus.

No daudzām patērētāju sūdzībām saistībā ar noslēgtajiem distances un ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas līgumiem izriet atsevišķas tendences, ka komersanti liedz patērētājiem izmantot atteikuma tiesības, izmantojot dažādus argumentus, lai neatmaksātu visu samaksāto naudu, piedāvājot tikai daļēju summu, vai arī neatmaksā naudu vispār. Piemēram, komersanti atsakās nodrošināt atteikuma tiesības, ja nav saglabāts preces iepakojums, vai ja prece ir izmēģināta. No patērētāju tiesību aizsardzību regulējošajiem normatīvajiem aktiem izriet, ka patērētājam ir atteikuma tiesības no distancē iegādātas preces, neskatoties uz iemeslu, kāpēc patērētājs vēlas no preces atteikties. Atteikuma tiesību būtība ir ļaut patērētājam novērtēt precī un dot iespēju patērētājam izvērtēt saistības, kas izriet no līguma, un preces atbilstību līguma noteikumiem, kā arī aizsargāt patērētāju no riskiem, kas izriet no īpašajiem apstākļiem, kuri saistīti ar distances līgumu noslēgšanu. Pārdevējs nav tiesīgs ieturēt no preces vērtības jebkādu summu, pamatojoties uz preces vizuālo izskatu, iepakojuma bojājumiem vai citiem iemesliem. Ministru kabineta 2014. gada 20. maija noteikumi Nr.255 *Noteikumi par distances līgumu* 22. punktā ir

uzskaitīti konkrēti gadījumi, kad pārdevējs ir tiesīgs atteikt atteikuma tiesību izmantošanu. Ja pārdevēja ieskatā patērētājs nav saglabājis preces vērtību, tādējādi radot pārdevējam zaudējumus, starp pusēm izveidojas strīds par zaudējumu atlīdzību, kas nav uzskatāms par pamatu nenodrošināt atteikuma tiesības pilnā apmērā. Strīds par radīto zaudējumu apmēru un atlīdzību risināms saskaņā ar Civillikumu un Civilprocesa likumu.

Izskatot saņemtās patērētāju sūdzības saistībā ar iegādātām precēm, esam konstatējuši, ka patērētājiem rodas problēmas ar savu patērētāju tiesību realizāciju situācijās, kad patērētāji nav informēti par strīdu risināšanas kārtību vai arī tos nav ievērojuši. Saskaņā ar *Patērētāju tiesību aizsardzības likumu* patērētājam ar pretenziju par preces kvalitāti ir jāvērsas pie preces pārdevēja, taču nereti patērētāji nevēršas pie preces pārdevēja, bet gan pie servisa centriem. Vēršoties pie preces pārdevēja, patērētājs ir tiesīgs izvirzīt vienu no *Patērētāju tiesību aizsardzības likumā* noteiktajām prasībām, tai skaitā preces maiņu, kā arī preces pārdevējam ir jāievēro likumā noteiktā strīda risināšanas kārtība, savukārt servisa centri veic preču garantijas remontu atbilstoši ražotāja noteiktajiem garantijas noteikumiem. Tādējādi, vēršoties servisa centros, patērētājiem jāreķinās ar to, ka precei var tikt veikts remonts vai vairāki remontu, servisa centrs var atteikt garantijas remontu, pamatojoties uz garantijas noteikumiem, savukārt preces pārdevējs nebūs informēts par šādām darbībām un nenesīs atbildību par servisa centra rīcību.

Dažos gadījumos starp patērētājiem un komersantiem izveidojas strīdi saistībā ar precēm radītiem mehāniskiem bojājumiem. Piemēram, patērētājs veikalā iegādājas preci, veikalā preces iepakojums netiek atvērts savukārt, atverot iepakojumu mājās, tiek konstatēts, ka prece ir mehāniski bojāta. Pusēm ir pretrunīgi viedokļi par bojājumu rašanās vietu un laiku. Patērētāju tiesību regulējošie normatīvie akti nosaka, ka komersantam ir jānodrošina patērētājam iespēja preci pirms iegādes apskatīt, savukārt patērētājam ir tiesības prasīt, lai preci viņam uzrāda. Ja prece veikalā nav apskatīta, visticamāk, vairs nebūs iespējams konstatēt, kurā brīdī mehāniskais bojājums ir radies.

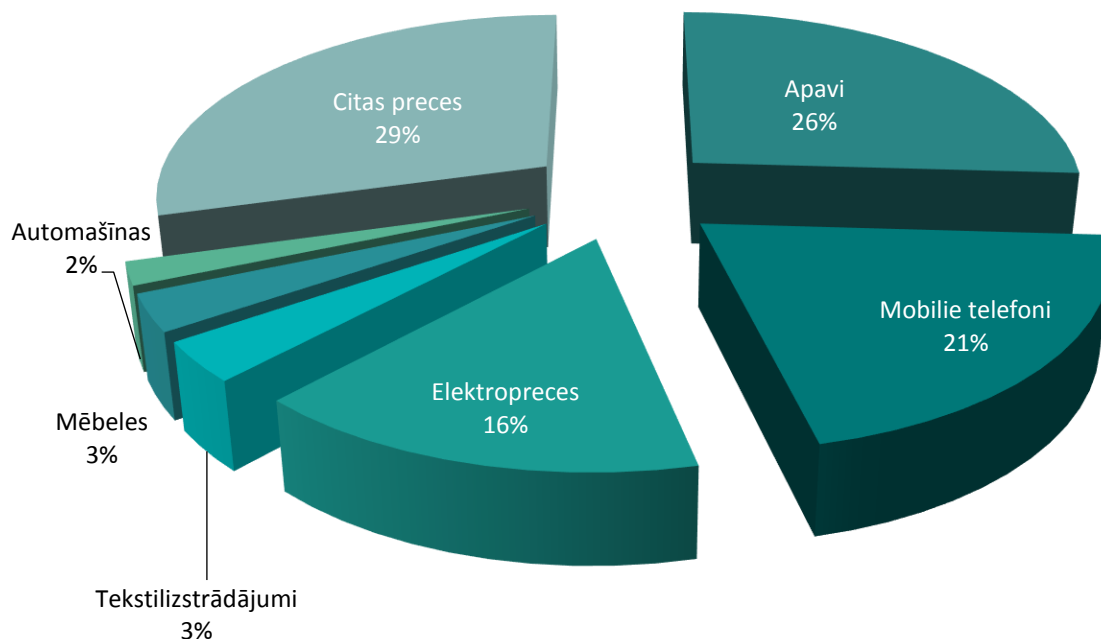
Daudzi strīdi starp patērētājiem un komersantiem radušies ne tikai par iegādāto preču vai saņemto pakalpojumu kvalitāti, bet arī par nepilnīgas informācijas sniegšanu no komersantu puses par dažādu preču īpašībām pirms to iegādes, kā arī par sniegtajiem pakalpojumiem pirms līgumu slēgšanas.

Problēmas rada arī atsevišķu komersantu negodprātīga rīcība, nepildot noslēgtos komplekso tūrisma pakalpojuma līgumus ar patērētājiem un neatmaksājot naudu par nenodrošinātajiem ceļojumiem, kā arī izvairīšanās no naudas atmaksas saistībā ar dažādiem nenotikušiem izklaides pasākumiem.

Sūdzības par precēm

2017. gadā preču segmentā saņemtas **756 sūdzības**. Visvairāk sūdzību ir saņemts par apaviem – 25,9% (196 sūdzības), kā arī par mobilajiem telefoniem – 20,5% (155 sūdzības), kam seko sūdzības par elektroprecēm – 15,6% (118 sūdzības), tekstilizstrādājumiem – 3,4% (26 sūdzības), mēbelēm – 3,2% (24 sūdzības), automašīnām – 2,0% (15 sūdzības) un citām precēm – 29,4% (222 sūdzības).

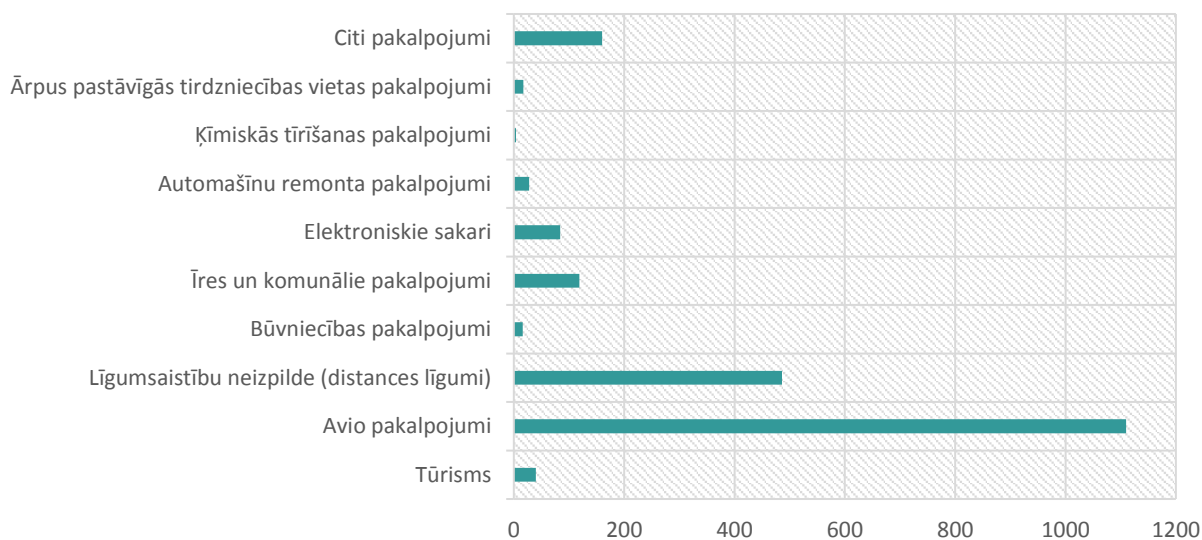
11. att. Sūdzības par precēm 2017. gadā (756 sūdzības)



Sūdzības par pakalpojumiem

2017. gadā pakalpojumu segmentā saņemtas **2064 sūdzības**. Visvairāk sūdzību saņemts par avio pakalpojumiem – 53,8% (1110 sūdzības) un distances līgumu pakalpojumiem – 23,5% (486 sūdzības), kam seko sūdzības par ģīmes un komunālajiem pakalpojumiem – 5,8% (119 sūdzības), elektroniskajiem sakariem – 4,0% (84 sūdzības), tūrisma pakalpojumiem – 1,9% (40 sūdzības), automašīnu remonta pakalpojumiem – 1,4% (28 sūdzības), būvniecības pakalpojumiem – 0,8% (16 sūdzības), ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas pakalpojumiem – 0,8% (17 sūdzības), ķīmiskās tīrīšanas pakalpojumiem – 0,2% (4 sūdzības), kā arī dažādiem citiem pakalpojumiem – 7,8% (160 sūdzības).

12. att. Sūdzības par pakalpojumiem 2017. gadā (2064 sūdzības)



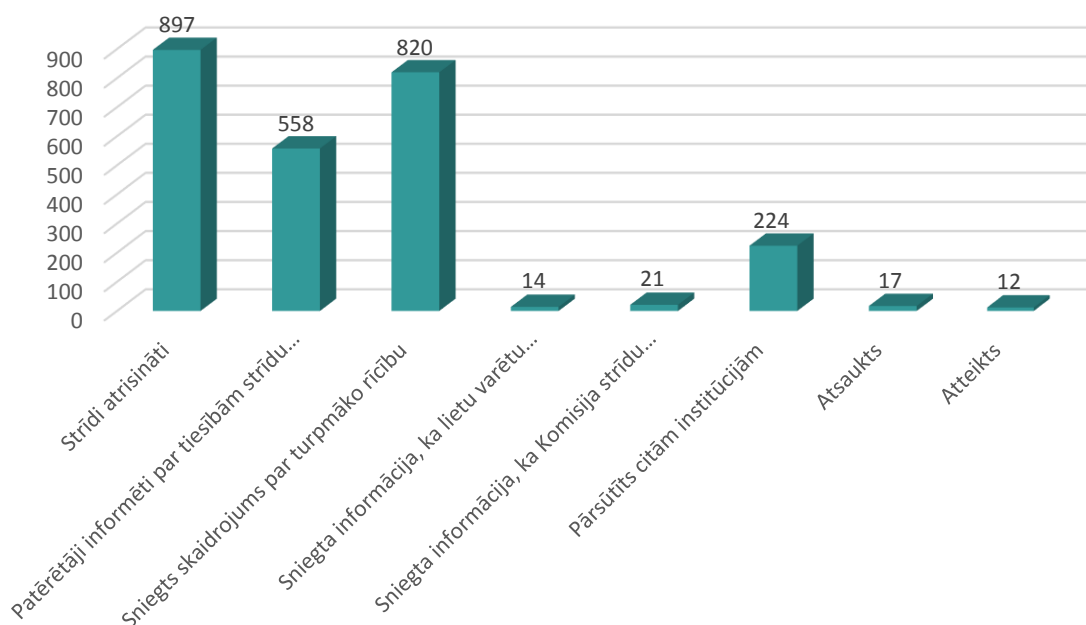
Strīdu risināšana

2017. gadā izskatīti **2563 strīdi** starp patērētājiem un komersantiem pirms to virzīšanas uz Patērētāju strīdu risināšanas komisiju.

Izskatot **2563** saņemtos iesniegumus par strīdiem:

- **897 gadījumos (30,9%) strīdi tika atrisināti;**
- 558 gadījumos (17,4%) patērētāji informēti par tiesībām turpināt strīdu risināt Patērētāju strīdu risināšanas komisijā;
- 820 gadījumos (29,0%) patērētājiem sniegta palīdzība, sniegts skaidrojums par turpmāko iespējamo rīcību (nav pareizi uzsākta lietas risināšana, komersanta maksātnespēja, cits ārpustiesas risinātājs);
- 14 gadījumos (0,5%) atbildes vēstulē sniegta informācija, ka lietu varētu virzīt uz Patērētāju strīdu risināšanas komisiju, bet nav komisijas sastāva, norādot, ka pa tālruni informēsim, ja komisiju varēs sasaukt (tai skaitā: 6 gadījumos – juvelierizstrādājumi, 2 gadījumos – pannas (šobrīd ir iespējams sasaukt komisiju, par ko patērētāji ir informēti, 2 gadījumos – zāles plāvēji, 2 gadījumos – bižutērija, 1 gadījumā – trauku mazgājamā mašīna (šobrīd ir komisijas sastāvs, par ko patērētāja ir informēta), 1 gadījumā – putekļu sūcējs (šobrīd ir iespējams sasaukt komisiju un sēde ir notikusi));
- 21 gadījumā (0,8 %) sniegta informācija, ka Patērētāju strīdu risināšanas komisija strīdu neizskatītu (gadījumos, ja cena nepārsniedz 20,00 EUR vai cena pārsniedz 14,000 EUR, ja strīds ir par zaudējumiem);
- 224 iesniegumi (8,6 %) pārsūtīti pēc piekritības citām institūcijām;
- 17 iesniegumi (0,7 %) atsaukti;
- 12 iesniegumus (0,4 %) atteikts izskatīt.

13. att. Iesniegumu par strīdiem izskatīšanas rezultāti 2017.gadā



Patērētāju sūdzību izskatīšana finanšu pakalpojumu jomā

PTAC finanšu pakalpojumu jomā veic patērētāju iesniegto sūdzību par strīdiem izskatīšanu, kā arī iespējamo pārkāpumu izvērtēšanu. 2017.gadā kopumā saņemtas 284 patērētāju sūdzības par finanšu pakalpojumiem. Dominējošā sūdzību joma bija parādu atgūšana – 138 patērētāja sūdzība, visvairāk šajā jomā sūdzību saņemts par parādu atguvēja rīcību, piedzenot piespiedu zemes nomas parādus. 76 patērētāju sūdzības saņemtas par patērētāju kreditēšanas pakalpojumiem, savukārt 25 gadījumos sūdzējušies par apdrošināšanas un 45 sūdzības saņemtas par citiem finanšu pakalpojumiem (maksājumu pakalpojumi, galvojuma līgumi, operatīvais līzings (noma) u.c.).

Patēriņa kreditēšanas jomā 2017.gadā PTAC turpināja saņemt sūdzības par kredīta kopējām izmaksām, proti, komersantu vēlmi pieprasīt no patērētāja vairāk nekā atļauj PTAL noteiktie ierobežojumi. Hipotekārajā kreditēšanā visvairāk sūdzību saņemts par pievienotās likmes grozīšanu no aizdevēja puses.

Lielākajā daļā gadījumu iesniedzējiem sniegts skaidrojums ar konsultāciju par tā tiesībām, taču 18 gadījumos PTAC ir panācis patērētājam pozitīvu risinājumu, izskatot sūdzības. Vairākkārt to izdevies panākt lietās, kurās kreditēšanas kopējās izmaksas ir pārsniegušas normatīvajos aktos noteiktos ierobežojumus. Piemēram, kreditori, sākotnēji slēdzot aizdevuma līgumus ar atmaksu vienā maksājumā, bija pieļāvušas to daudzkārtīgus pagarinājumus, neievērojot likumā noteikto kopējo izmaksu 100% aprobežojumu pret izsniegtā kredīta summu. Tādejādi bija radusies pārmaksa, savukārt kredīta devējs pieprasīja vēl parādu. PTAC sūdzību izskatīšanas laikā kreditori atzina pieļautās kļūdas, atkapās no savām prasībām un attiecīgi atmaksāja patērētājiem PTAC aprēķināto pārmaksas starpību (128,50 EUR, 111,19 EUR un 133,50 EUR). Tomēr kā negatīva tendence jāatzīmē tas, ka pārrēķins tiek veikts tikai pēc PTAC iejaukšanās.

Savukārt hipotekārajā kreditēšanā operatīvi iesaistoties strīda risināšanā starp patērētāju un banku, izpētot pušu starpā pirms desmit gadiem noslēgtā līguma nosacījumus, izdevies panākt nokavējuma procentu un līgumsoda samazināšanu no aptuveni 1500 EUR līdz 200 EUR, par it kā laikā nenoslēgtu līguma darbības termiņa pagarinājumu.

2017.gadā saņemtas vairākas sūdzības par komplicētākiem maksājumu karšu darījumiem, taču šajās situācijās konstatēts, ka patērētāji detalizēti nav iepazinušies ar savu banku karšu darījumu noteikumiem vai pirms ārzemju ceļojuma būtiski palielinājuši savu karšu darījumu limitus, kā arī ceļojuma laikā zaudējuši modrību attiecībā pret saviem personificētajiem maksājumu instrumentiem.

Patērētāju strīdu risināšanas komisija

2017. gadā darbu turpināja Patērētāju strīdu risināšanas komisija (turpmāk - Komisija), kas saskaņā ar *Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likumu* un grozījumiem *Patērētāju tiesību aizsardzības likumā* tika izveidota 2016. gadā. Komisijas darbību nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības centrs. Komisijas būtiskās priekšrocības:

- bezmaksas process (izņemot pierādījumu iegūšanu, bet, ja Komisija atzītu patērētāja viedokļa pamatotību, tad Komisijai ir tiesības lemt arī par ekspertīzes izdevumu atmaksu);
- ātrāks un efektīvāks process salīdzinājumā ar tiesvedību;
- rekomendējošs raksturs (nav piespiedu izpildes procesa);
- uzticamība (Komisijas sastāvā ir pensionēts tiesnesis un patērētāju un komersantu biedrības pārstāvis);
- komersantu *Melnais saraksts* – ja komersants nepilda lēmumu, informāciju ievieto šajā sarakstā.

2017. gadā Komisija darbojās 18 patērētājiem aktuālās jomās: mobilie telefoni, datortehnika, distances līgumi, apavi, tekstilizstrādājumi, auto tirdzniecība un autoremonts, avio

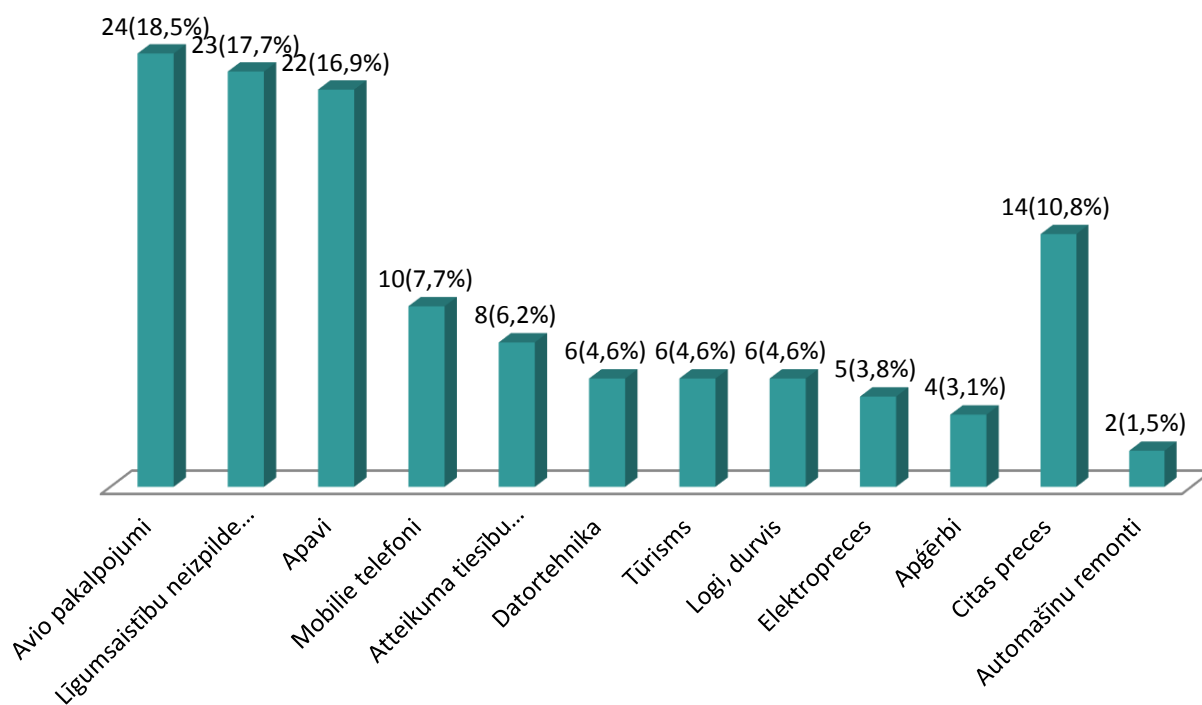
pakalpojumi, tūrisms, telekomunikācijas, elektroniskie sakari, kokapstrāde un mēbeles, optika un optometrija, koferi un somas, kažokādas, tai skaitā šūšana un labošana, logi un durvis, tai skaitā montāža, būvizstrādājumi un jumīša pakalpojumi, finanšu pakalpojumi un sadzīves tehnika.

2017. gadā Komisijā saņemti **130 iesniegumi**. Salīdzinot ar 2016. gadu, kad tika saņemti 25 iesniegumi, pārskata periodā saņemto **iesniegumu skaits ir palielinājies par 105 iesniegumiem vai par 420%**.

Komisijā saņemti 130 iesniegumi par strīdiem, tajā skaitā:

- 24 (18,5%) gadījumos par avio pakalpojumiem;
- 23 (17,7%) gadījumos par distancē pasūtītajām precēm, kuras nav piegādātas, kā arī nav atmaksāta nauda;
- 22 (16,9%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošiem apaviem;
- 10 (7,7%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošiem mobilajiem telefoniem;
- 8 (6,2%) gadījumos par atteikuma tiesību nenodrošināšanu no distances līgumiem un ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas līgumiem;
- 6 (4,6%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošu datortehniku;
- 6 (4,6%) gadījumos par tūrisma pakalpojumiem;
- 6 (4,6%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošiem logiem un durvīm;
- 5 (3,8%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošām elektroprecēm;
- 4 (3,1%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošiem apģērbiem;
- 14 (10,8%) gadījumos par dažādām citām precēm;
- 2 (1,5%) gadījumos par līguma noteikumiem neatbilstošiem automašīnu remonta pakalpojumiem.

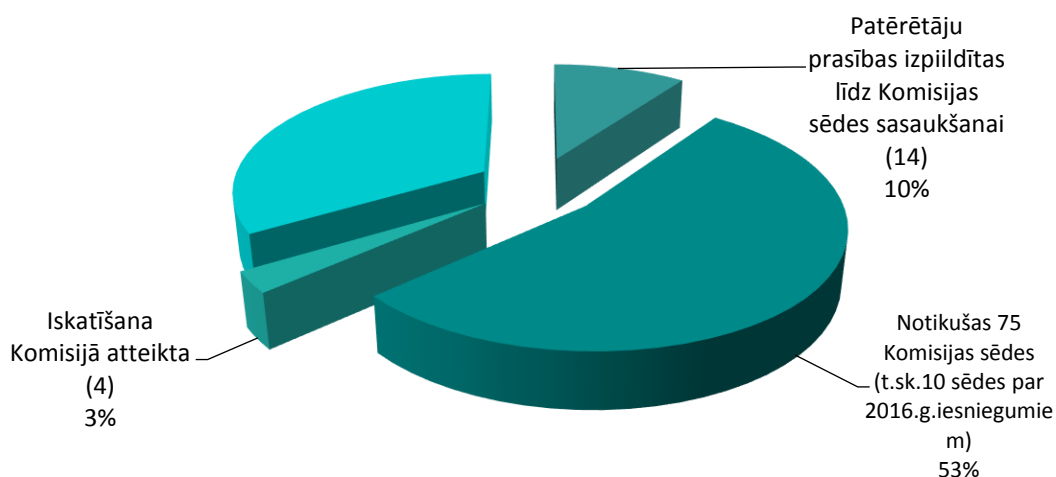
14. att. Komisijā 2017.gadā saņemto strīdu veidi



Izskatot saņemtos **130** iesniegumus:

- 14 (10,0%) gadījumos patērētāju prasības tika izpildītas līdz Komisijas sēdes sasaukšanai;
- **75 (53,0%) gadījumos notikušas Komisijas sēdes (tajā skaitā – 10 sēdes par 2016. gadā saņemtajiem strīdiem);**
- 4 (3,0%) gadījumos izskatīšana Komisijā atteikta (no tiem 2 gadījumos – attiecīgajā jomā nav iespējams sasaukt Komisiju, jo nav Komisijas sastāva; 2 gadījumos – izbeigta uzņēmuma darbība);
- 47 (34,0%) iesniegumi atrodas izskatīšanas stadijā.

15. att. Komisijā saņemtie iesniegumi 2017.gadā (130 iesniegumi)

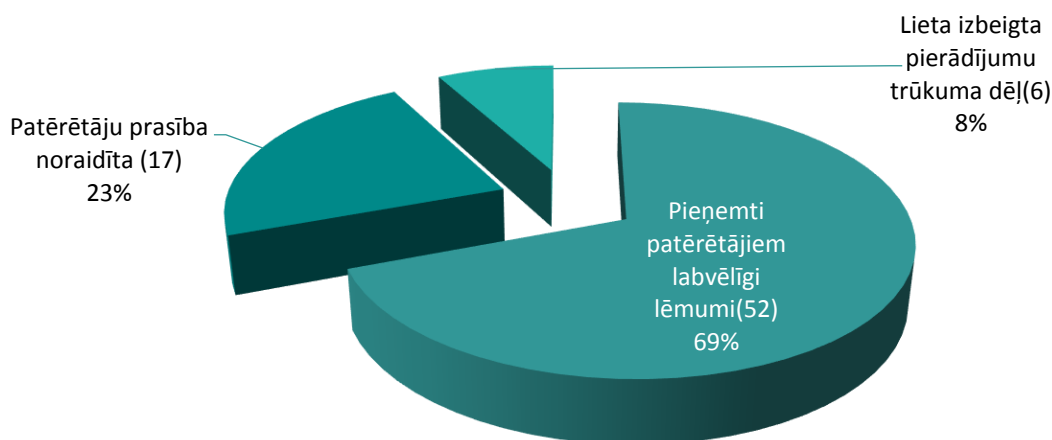


2017. gadā **Komisijā tika pieņemti 75 lēmumi (tajā skaitā – 10 lēmumi par 2016. gadā saņemtajiem strīdiem)**. No tiem:

- **52 (69,0%) gadījumos pieņemti patērētājiem labvēlīgi lēmumi;**
- 17 (23,0%) gadījumos patērētāju prasība tika noraidīta;
- 6 (8,0%) gadījumos lieta izbeigta pierādījumu trūkuma dēļ.

74 gadījumos Komisija strīdus izskatīja rakstveida procesā, 1 gadījumā – mutvārdu procesā.

16. att. Iesniegumu izskatīšanas rezultāti 2017.gadā (75 sēdes)



No 52 Komisijā pieņemtajiem patērētājiem labvēlīgajiem lēmumiem komersanti ir izpildījuši 23 (44,2%) lēmumus, 29 (55,8%) lēmumi nav izpildīti. Informācija par komersantiem, kuri nav izpildījuši Komisijas lēmumu, tiek ievietota PTAC mājaslapas www.ptac.gov.lv izveidotajā *Melnajā sarakstā*. Vidējais strīdu izskatīšanas ilgums Komisijā 2017. gadā bija 1 mēnesis.

Viena no jomām, kurā patērētājiem un komersantiem visvairāk rodas strīdi, ir apavu kvalitāte. Komisijā 2017. gadā ir izskatīti 22 strīdi par iegādātiem līguma noteikumiem neatbilstošiem apaviem, no kuriem 4 gadījumos Komisija patērētāju prasību noraidīja. No minētajiem Komisijas lēmumiem izriet, ka, iegādājoties apavus, patērētājiem ir jāizvēlas apavi atbilstoši savas kājas izmēram, jo gadījumā, ja apavu izvēle nav veikta rūpīgi, valkāšanas laikā var rasties defekti dēļ neatbilstoša apavu izmēra. Tāpat no lēmumiem izriet, ka svarīgi ir ievērot apavu kopšanas un lietošanas noteikumus, īpaši, ja iegādāti apavi no smalkādas, zamšādas, lakādas vai nubuka.

Komisijā tika izskatīta patērētājas sūdzība par to, ka iegādātajiem apaviem ir krāsas nenoturība, tie krāso zeķes un kājas melnā krāsā. Patērētāja bija vērsusies pie komersanta ar pretenziju par iegādāto apavu neatbilstību līguma noteikumiem, taču komersants atteica patērētājas prasības izpildi, norādot, ka tas, ka apaviem ir krāsas nenoturība, nav uzskatāms par neatbilstību līguma noteikumiem un lai krāsošanu novērstu, ir pieejami speciāli apavu kopšanas līdzekļi.

Patērētāju sniegtais atteikums neapmierināja, jo, ja patērētājai pirms apavu iegādes tiktu sniegta informācija, ka apavi var krāsot, patērētāja šādus apavus nebūtu iegādājusies. Tāpat patērētāju neapmierināja tas, ka, vērsoties ar pretenziju pie komersanta, tas nepiedāvāja iegādāties speciālos līdzekļus, kas novērš krāsas nenoturību. Atbildot uz PTAC pieprasījumu, strīda izskatīšanas laikā komersants paskaidroja, ka daudziem apavu modeļiem tiek izmantotas īpašā veidā (ar dabīgām krāsvielām) krāsotas ādas odes, kas apavu valkāšanas sākumā un arī pie pastiprinātas kāju svīšanas var krāsot, un krāsas nenoturības novēršanai jālieto speciāli apavu kopšanas līdzekļi. No komersanta sniegtajiem paskaidrojumiem izrietēja, ka šī informācija pirms apavu iegādes patērētājam netika sniegta.

Komisija, izskatot strīdu, secināja, ka patērētājas apaviem nav ražošanas defekta. Šādu apavu ražošanā var tikt izmantotas dabīgās krāsvielas, kuras netiek nostiprinātas ar ķīmiskām vielām, līdz ar to, apavu lietotāju individuālo īpašību dēļ šāda veida apaviem var būt krāsas nenoturība. Šādā gadījumā iespējams iegādāties atsevišķus līdzekļus, kurus lietojot, šī krāsas nenoturība tiek novērsta. Tomēr Komisija norādīja, ka pirms apavu iegādes patērētājai bija tiesības izdarīt izvēli par apavu iegādi. Savukārt prakse, kad patērētājam pēc apavu iegādes tiek izsniegta apavu lietošanas instrukcija, neatbrīvo komersantu no *Patērētāju tiesību aizsardzības likumā* noteiktā pienākuma sniegt informāciju par preces īpašībām pirms preces iegādes.

Komisija lēma, ka, ņemot vērā, ka komersants nebija sniedzis patērētājai informāciju pirms apavu iegādes par preces īpašībām, un patērētājai nebija iespējas izvērtēt apavu atbilstību savām prasībām, uzskatāms, ka apavi ir līguma noteikumiem neatbilstoši. Konkrētajā gadījumā Komisija pieņēma lēmumu apmierināt patērētājas prasību par apavu maiņu.

Citā gadījumā Komisija izskatīja strīdu saistībā ar iegādātu līguma noteikumiem neatbilstošu dīvānu. Dīvāna lietošanas laikā tam radās defekts – vietām sāka izdilt audums. Patērētāja vērsās pie komersanta ar prasību veikt dīvāna apmaiņu. Komersants patērētājas prasību noraidīja, jo uzskatīja, ka defekts radies, neievērojot dīvāna ekspluatācijas noteikumus.

Komersants, izskatot patērētājas prasījumu, bija saņēmis speciālista konsultāciju, kurā norādīts, ka audums ir nobērsts vietās uz dīvāna malas pie pašas grīdas, kas, visticamāk, ir radies mehāniskas iedarbības rezultātā. Audums nav izdilis vai kā citādi mainījies savu vizuālo stāvokli vietās, kur ir lielāka slodze un saskarsme ar ķermeni (sēžot, gulot). Speciālista ieskatā auduma izdiluņi ir radušies mehāniskas iedarbības rezultātā, piemēram, dīvāns bīdīts mājas uzkopšanas rezultātā, mājdzīvnieki u.tml.

Komisija sēdē iepazinās ar speciālista konsultāciju un strīda pušu iesniegtajām dīvāna fotogrāfijām. Komersantu interešu pārstāve norādīja, ka, konsultējoties ar mēbeļu ražotāju

pārstāvjiem, secināts, ka dīvāna audums nav piemērots dīvāna ražošanai savu īpašību dēļ. Savukārt patērētāju interešu pārstāvis norādīja, ka defekts dīvānam atklājās pirmajos sešos mēnešos no dīvāna iegādes dienas, līdz ar to atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likumam uzskatāms, ka defekts eksistēja dīvāna iegādes dienā. Komisija secināja, ka Sabiedrība nav iesniegusi pietiekamus pierādījumus, ka dīvānam nav ražošanas defekta. Līdz ar to Komisija pieņēma lēmumu apmierināt patērētājas prasību – veikt dīvāna maiņu.

Viens no aktuāliem jautājumiem, izskatot strīdus Komisijā, ir bijis par to, ka lietā nav iesniegti visi nepieciešamie pierādījumi, kas dotu iespēju izvērtēt lietas apstākļus, lai varētu strīdu izskatīt pēc būtības. Piemēram, Komisijas sēdē tika izskatīts strīds par televizoram pēc tā iegādes uz ekrāna atklātu mehānisku defektu “zirneklītis”. Komisija, izvērtējot lietā esošos pierādījumus, secināja, ka šāds bojājums var rasties mehāniskas iedarbības rezultātā, ļoti spēcīgi uzspiežot vai kritiena rezultātā, ekrānam atsitoties pret kādu šķērslī (kāju ceļi, dīvāna stūri u.c.) Komisija secināja, ka no lietas materiāliem izriet, ka precei nav bijuši bojājumi, kad pārdevējs to bija izcēlis no iepakojuma, lai pārlicinātos, vai tā darbojas, pretējā gadījumā patērētājs to būtu pamanījis. Komisija apšaubīja, ka šādu bojājumu “zirneklītis” ir iespējams iegūt, precī ievietojot iepakojumā, jo pat, ja televizora ekrāns tiek saspīests ar pirkstiem, tas neradītu tādu bojājumu kā eksperta atzinumā redzamais “zirneklītis”, šāda veida bojājumu būtu grūti radīt ar roku. Tāpat Komisija norāda, ka nav zināms, kā patērētājs mājās ir veicis preces izpakošanu un vai mehāniskais bojājums nav radies, patērētājam mājās uzstādot precī. Komisija vērsa uzmanību uz to, ka kā jau tas norādīts eksperta atzinumā, šis bojājums nav ražošanas defekts, bet radies mehāniskas iedarbības rezultātā. Par šo faktu strīds starp pusēm nepastāv, bet strīds ir par to, kurā brīdī mehāniskais bojājums ir radies. Lietas materiālos trūkst pierādījumu, kas apliecinātu, kurā brīdī radies mehāniskais bojājums, ņemot vērā, ka nav pilnīgi nekādu pierādījumu par to, kādā veidā patērētājs ir veicis preces izpakošanu un uzstādīšanu, līdz ar to lietas izskatīšana tika izbeigta pierādījumu trūkumu dēļ.

2017. gadā tika aktualizēts jautājums par patērētāju tiesībām un pienākumiem, iegādājoties precī ārpus pārdevēja patstāvīgās tirdzniecības vietas. Tika izskatīti vairāki strīdi par iegādātām ūdens attīrīšanas sistēmām un patērētāju tiesībām izmantot atteikuma tiesības, lai izbeigtu noslēgtos līgumus. Komisija, izskatot strīdu, secināja, ka patērētāja dzīvesvietā tika piegādāta un uzstādīta ūdens attīrīšanas sistēma, noslēdzot līgumu par preces iegādi, kā arī aizdevuma līgumu. Kad patērētājs tomēr vēlējās atteikties no noslēgtajiem līgumiem, komersants nereaģēja, un aizdevuma devēji turpināja prasīt ikmēneša maksājumus par iegādāto attīrīšanas sistēmu.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un pušu iesniegtos pierādījumus, secināja, ka starp komersantu un patērētāju noslēgtajā līgumā norādīts, ka patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja patērētājs ir atvēris iepakojumu precei, kuru veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ. Komisija secināja, ka komersants nav sniedzis atbildes un pierādījumus, kas apliecina, ka uzstādītā ūdens attīrīšanas sistēma būtu uzskatāma par precī, kuru veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ, līdz ar to tas nevar būt par pamatu, lai liegtu patērētājam izmantot atteikuma tiesības.

Tāpat Komisija no lietas materiāliem secināja, ka līguma noslēgšanas brīdī komersants nav izsniedzis patērētājam atteikuma veidlapu, līdz ar to uzskatāms, ka komersants nebija informējis patērētāju par atteikuma tiesībām. Un, tā kā komersants nepierādīja pretējo, tad patērētājam no noslēgtā līguma ir tiesības atteikties viena gada un 14 dienu laikā no tā noslēgšanas.

Vienlaikus Komisija norādīja, ka, ja reizē ar līgumu, kas noslēgts ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas, ir noslēgts cits, papildu līgums, saskaņā ar kuru patērētājs iegūst preces vai pakalpojumus, pamatojoties uz trešās personas un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja savstarpējo vienošanos, piemēram, aizdevuma līgums, tad šis papildu līgums tiek izbeigts, un patērētājam nav pienākuma segt jebkādas citas izmaksas. Tā kā patērētājs reizē ar līgumu par ūdens attīrīšanas sistēmas iegādi bija noslēdzis arī aizdevuma līgumu, tad, nosūtot atteikumu komersantam, tika izbeigts arī aizdevuma līgums.

Tāpat Komisija secināja, ka viens no atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem ir preces atgriešana pārdevējam. Prece nav atgriežama tikai tādā gadījumā, ja to tās īpašību dēļ nevar nosūtīt pa pastu. Komisijas ieskatā uzstādīto ūdens attīrīšanas sistēmu bija iespējams nosūtīt pa pastu, līdz ar to, lai izbeigtu noslēgto līgumu, Komisija aicināja patērētāju nosūtīt komersantam iegādāto ūdens attīrīšanas sistēmu.

Savukārt, izskatot strīdu par tūrisma pakalpojuma atbilstību tūrisma programmā paredzētajam, Komisija secināja, ka patērētājs, iegādājoties ceļojums, par katru personu piemaksāja 45,00 EUR par dzīvošanu 2-vietīgā apartamentā ar balkonu vai terasi. Ceļojuma aprakstā tika noteikts, ka *“par papildu samaksu iespējams izvietoties STUDIO tipa apartamentā 2 cilvēkiem. Dzīvojamā istaba ar guļamo zonu un iekārtotu virtuves stūrīti 2 cilvēkiem, duša, WC, balkons vai terase, gaisa kondicionētājs (iekļauts cenā).”* Tomēr, ierodoties galamērķī, patērētāji tika izmitināti apartamentos, kur atradās trīs gultas, nevis divas, nebija ne balkona, ne terases.

Komisija, izvērtējot lietā esošos materiālus, secināja, ka patērētājiem iegādātais papildpakalpojums – izmitināšana apartamentos 2 cilvēkiem – tika nodrošināts, un tas, ka tajā atradās trešā gulta, nav uzskatāms par pārkāpumu. Saskaņā ar ceļojumu aprakstu apartamenti par papildu samaksu bija paredzēti 2 cilvēkiem, ko sabiedrība arī nodrošināja. Tāpat Komisija, apskatot lietā esošos attēlus un ņemot vērā patērētāju norādīto, secināja, ka patērētājiem piešķirtajam numuriņam nebija atsevišķas izejas ne uz balkonu, ne terasi, līdz ar to komersants daļēji netika izpildījis līguma noteikumus un tādējādi, tā kā patērētājiem papildpakalpojums netika nodrošināts saskaņā ar līgumā (ceļojuma aprakstā) noteikto, tad patērētājiem ir tiesības prasīt cenas samazinājumu.

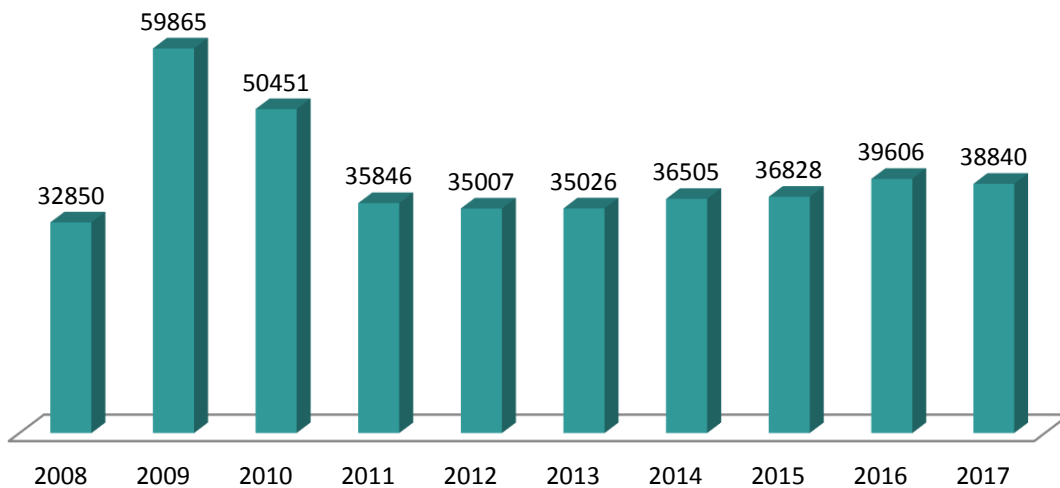
Citi ārpustiesas strīdu risinātāji un to uzraudzība

PTAC atbilstoši *Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju* likuma prasībām 2017. gadā veica 3 privāto patērētāju strīdu risinātāju – Latvijas Komerbanku asociācijas ombuda, Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuda un Latvijas Alternatīvo finanšu pakalpojumu asociācijas ombuda, kā arī 3 uz likuma pamata izveidoto patērētāju strīdu risinātāju – Latvijas Zvērinātu advokātu padomes, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas un biedrības “Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs” mājaslapu atbilstību normatīvo aktu prasībām uzraudzību.

Patērētāju un juridisku personu konsultēšana

2017. gadā patērētājiem un juridiskām personām sniegtas **38 840 konsultācijas**. Salīdzinot ar 2016. gadu (39 606 konsultācijas), 2017. gadā sniegto konsultāciju skaits ir samazinājies par 766 konsultācijām jeb par 1,9%. Šāds kritums būtu saistāms ar to, ka komersanti ir kļuvuši daudz zinošāki un izglītotāki saistībā ar jauno sūdzību izskatīšanas regulējumu, kurš ir spēkā vairāk nekā gadu, daudzos gadījumos strīdus atrisinot, nekonsultējoties PTAC.

17. att. Sniegtas konsultācijas 2008.g.-2017.g.



2017. gadā no visām sniegtajām konsultācijām 33959 konsultācijas sniegtas fiziskām personām, 4607 konsultācijas sniegtas juridiskām personām (komersantiem), un 274 konsultācijas sniegtas iestādēm.

Galvenās tēmas, par kurām sniegtas konsultācijas:

- par precēm – 19 841 konsultācija;
- par pakalpojumiem – 7 122 konsultācijas;
- par līgumiem – 2 311 konsultācijas;
- par reklāmas/ komercprakses/ e-komercijas jautājumiem – 1 045 konsultācijas;
- par tirgus uzraudzību – 1 296 konsultācijas;
- par metroloģisko uzraudzību – 95 konsultācijas;
- par bīstamo iekārtu uzraudzību – 131 konsultācija;
- par licencēšanu – 274 konsultācijas;
- par citām kategorijām – 6 725 konsultācijas.

No visām PTAC sniegtajām 38 840 konsultācijām:

- *klātienē ir sniegtas* 2 411 konsultācijas;
- *pa tālruni sniegtas* 32 020 konsultācijas;
- *nosūtīti e-pasti* – 4 409.

Visbiežāk patērētāji interesējas par to, kā viņiem rīkoties, ja iegādāta nekvalitatīva prece vai pakalpojums, kādas ir patērētāju tiesības konkrētajā situācijā, kā rīkoties, ja ir saņemts komersanta atteikums izpildīt prasību, ja remontā nodotā prece ilgstoši nav saremontēta, kādos gadījumos var prasīt naudas atmaksu par līguma noteikumiem neatbilstošu preci.

Visvairāk tiek sniegtas konsultācijas par mobilajiem telefoniem, apaviem, elektroprecēm un datortehniku. Daudzi vēlējās saņemt konsultācijas par avio pakalpojumiem (pārsvarā par kompensācijas izmaksu saistībā ar reisa kavēšanos vairāk par 3 stundām), ārpustiesas parāda piedziņas pakalpojumiem un kreditēšanas līgumiem. Tāpat daudzi vēlējās saņemt konsultācijas saistībā ar distances līgumiem, kā rīkoties, ja pasūtītā prece termiņā nav piegādāta vai pakalpojums nav izpildīts, vai var izmantot atteikuma tiesības, ja prece ir pasūtīta, noslēdzot distances līgumu, bet prece ir saņemta klātienē, ko darīt, ja komersanti paziņo, ka konkrēto preci nevar atgriezt higiēnas un veselības apsvērumu dēļ, ja ir atvērts iepakojums, kā arī par ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas pakalpojumiem (atteikuma tiesībām). Ir daudz jautājumu no patērētājiem un komersantiem par jauno kārtību strīdu izskatīšanā, ekspertīžu veikšanu, konsultatīvo slēdzienu saņemšanu un citiem jautājumiem.

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

2.6.4. Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība

Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzības jomā PTAC veic patērētāju tiesību uzraudzības aktivitātes, balstoties uz izvirzītajām prioritātēm, kā arī, pārējās, neplānotās, aktivitātes veic, galvenokārt vadoties no patērētājiem iespējami nodarītā kaitējuma.

2017.gadā tika uzsāktas **225** lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem, savukārt izskatītas tika **299** lietas (ņemot vērā iepriekšējos gados uzsāktās lietas). Ņemot vērā iepriekš minēto mērķi, PTAC, izskatot lietas, izteica **70** ierosinājumus par labprātīgu pārkāpumu novēršanu, savukārt **51** lietā tika panākta pārkāpuma labprātīga novēršana. Tā kā vairākās lietās tika pieļauti būtiski pārkāpumi vai komersanti atteicās sadarboties pārkāpumu novēršanā, tad pieņemti **37** lēmumi: 17 lēmumi par pārkāpumu novēršanu, un 20 lēmumi par soda naudas piemērošanu par negodīgas komercprakses īstenošanu un normatīvajiem aktiem neatbilstošas reklāmas izplatīšanu par kopējo summu – **372 000.00 EUR**. 273 lietās izbeigta lietu izskatīšana, ņemot vērā, ka pārkāpums ir bijis maznozīmīgs un/vai ticis novērsts vai nav ticis konstatēts, un tālāka lietas izskatīšana nav bijusi nepieciešama.

Neuzsākot patērētāju kolektīvo interešu lietu, **90** gadījumos panākta labprātīga pārkāpumu novēršana, saņemot iesniegumus vai informāciju.

Lai pēc iespējas veicinātu komersantu izpratni par normatīvo aktu prasībām konkrētās jomās un veiktu preventīvo uzraudzību, 2017.gadā pabeigtas un apstiprinātas **2** vadlīnijas komersantiem:

- Vadlīnijas paziņojumu par vidi izmantošanai komercpraksē;
- Vadlīnijas komercprakses īstenošanai distances tirdzniecības jomā.

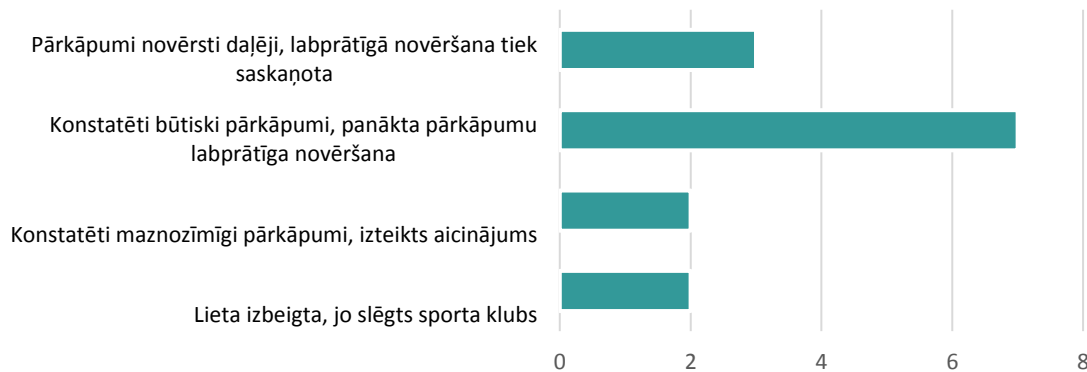
Abas vadlīnijas palīdzēs komersantiem izprast un ievērot normatīvo aktu prasības, kuras gan sniedzot “zaļos paziņojumus”, gan veicot tirdzniecību internetā ir pietiekami sarežģītas. Īpaša atzinība PTAC no komersantu puses izteikta par Vadlīnijām komercprakses īstenošanai distances tirdzniecības jomā, kuras ir nozīmīgs palīgs interneta veikaliem, lai tie darbotos atbilstoši patērētāju tiesību aizsardzību regulējošo normatīvo aktu prasībām.

2017.gadā plānoto uzraudzības aktivitāšu ietvaros īstenoti šādi uzraudzības projekti:

1. Sporta klubu pakalpojumu līgumu un īstenotās komercprakses uzraudzība

Uzraudzības aktivitātes tika veiktas ar mērķi pārliecināties, vai patērētājiem tiek sniegta pietiekama un skaidra informācija par dažādiem abonementiem un norēķiniem par tiem, kā arī vai slēgtajos līgumos nav konstatējami netaisnīgi līguma noteikumi saistībā ar pārmērīgiem līgumsodiem par līguma izbeigšanu, sporta kluba atbildības samazināšanu.

Uzraudzības projekta ietvaros uzsāktas 14 lietas, kā arī veiktas 16 pārbaudes pakalpojumu sniegšanas vietās. 2 lietās pārkāpumi konstatēti netika, 12 lietās tika konstatēti pārkāpumi, no tiem 2 gadījumos konstatētie pārkāpumi bija maznozīmīgi un komersantam tika izteikts aicinājums turpmāk ievērot normatīvo aktu prasības, savukārt 7 lietās panākts, ka komersanti labprātīgi novērš pārkāpumus.



Būtiskākie pārkāpumi:

Līguma (abonementa) izbeigšanas gadījumā tiek piemērots nesamērīgs līgumsods:

Piemēram,

Viena mēneša Sporta zāles lietošanas cena sastāda [..], vai saskaņā ar Cenrādi. Gadījumā, ja Klients ir noslēdzis sporta zāles lietošanas līgumu un/vai papildpakalpojumu saņemšanas līgumu uz noteiktu minimālās darbības periodu un pārtrauc līguma darbību līguma minimālās darbības termiņa laikā – Klients zaudē tiesības saņemt jebkādas atlaides – atbilstoši noslēgtajam abonementa līgumam. Šādā gadījumā Klientam tiek aprēķināta pilna maksa par katru Sporta zāles lietošanas periodu (par katru mēnesi), kas sastāda viena mēneša maksu [..] apmērā par katru sporta zāles lietošanas mēnesi.

Patērētājam pēc būtības tiek piemērots līgumsods (kompensācija) – cenu starpības apmērā par līguma pirmstermiņa izbeigšanu pirms tā minimālā darbības termiņa beigām, kas vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums, jo tajā ietvertais līgumsods (kompensācija) ir vērtējams kā nesamērīgi (neproporcionāli) liels, ja tas pārsniedz atlikušo maksājumu summu no līguma izbeigšanas līdz līguma minimālā termiņa beigām.

Līgumā ietverts nesamērīgi garš termiņš paziņošanai par līguma izbeigšanu:

Piemēram,

Ja Klients ir iegādājies Gada abonementu ar Abonēšanas maksas ikmēneša maksājumiem, tad Klients ir tiesīgs vienpusēji atkāpties no Līguma, nenorādot izbeigšanas iemeslu un nemaksājot nekādu papildu kompensāciju šajā sakarā, par to informējot Kompāniju ne mazāk kā 3 (trīs) kārtējos pilnus gada abonementa darbības mēnešus iepriekš. Šādā gadījumā Līgums uzskatāms par izbeigtu, tiklīdz beidzas 3 (trīs) kārtējie pilni Gada abonementa darbības mēneši kopš Kompānija ir saņēmusi no Klienta paziņojumu par Līguma izbeigšanu. Visā norādītajā periodā līdz pēdējai Līguma darbības dienai Klientam ir jāpilda visi Līguma noteikumi (tai skaitā ikmēneša Abonēšanas maksas un visu citu no Līguma izrietošo maksājumu samaksas saistības).

Ja patērētājs izbeidz līgumu pirms termiņa, viņam nepieciešams brīdināt pakalpojuma sniedzēju trīs mēnešus iepriekš. Tādējādi līguma pirmstermiņa izbeigšanas gadījumā patērētājam ir jāsedz abonēšanas maksa par trīs mēnešiem. Līguma noteikums pēc būtības paredz līgumsodu (kompensāciju) trīs mēneša maksājumu apmērā par līguma pirmstermiņa izbeigšanu. Ņemot vērā, ka līgumsods (kompensācija) par līguma pirmstermiņa izbeigšanu trīs reizes pārsniedz ikmēneša abonementa maksu, līguma noteikumā patērētājam paredzētais iepriekšējs trīs mēnešu brīdinājuma termiņš par līguma izbeigšanu ir vērtējams kā nesamērīgs un pārmērīgi agrs, līdz ar

to pēc būtības līguma punktā ietvertais līgumsods (kompensācija) trīs ikmēneša abonementa maksas apmērā vērtējams kā neproporcionāli liels.

Līguma noteikumi, kas samazina pakalpojuma sniedzēja atbildību veselībai nodarītā kaitējuma un atstāto mantu gadījumā:

Piemēram,

(..) Drošības iemeslu dēļ, Klients pats ir atbildīgs par korektu Pakalpojuma sniedzēja inventāra lietošanu un Pakalpojuma sniedzējs nenes atbildību par iespējamām traumām, kas Klientam var rasties inventāra nepareizas lietošanas dēļ. Ja Klients nav pārliecināts, kā pareizi lietot kādu treniņierīci, vienmēr jautā jebkuru Pakalpojuma sniedzēja personālu.

Pakalpojuma sniedzējs nedrīkst samazināt vai izslēgt savu atbildību, ja patērētājs guvis kaitējumu veselībai vai patērētāja nāves gadījumā, kuram par cēloni bijusi pakalpojuma sniedzēja darbība vai bezdarbība. Šāds noteikums vērtējams kā netaisnīgs.

Sporta klubu mājaslapā sniegta neskaidra informācija par pakalpojumu cenām:

Piemēram,

Pakalpojumu sniedzējs uzrāda pakalpojumu cenas tikai ar atlaidi, nesniedzot informāciju par piedāvāto pakalpojumu regulārajām (standarta) cenām – t.i., cenām bez atlaides.

19. att. Pakalpojumu cenas ar atlaidi

Abonementi	Līguma minimālais darbības termiņš un cena mēnesī, €
BASIC - ar laika ierobežojumu līdz 16:00	12 mēn. 19,90 1 mēn. 29,90
STANDARD – bez laika ierobežojuma, 2 apmeklējumi nedēļā	12 mēn. 19,90 1 mēn. 29,90
PREMIUM – bez ierobežojumiem	12 mēn. 25,90 1 mēn. 35,90
24 h abonements	7,00

Saistībā ar pakalpojumu cenrāžiem tika konstatēta situācija, ka cenrādī nav norādītas papildu pakalpojumu cenas.

Piemēram,

“[...] Klientam ir tiesības mainīt Abonementa veidu un tajā ietilpstošos pakalpojumus, samaksājot pakalpojuma maiņas maksu, kas minēta Kluba cenrādī” (cenrādī nebija norādīta cena par abonementa veida un tajā ietilpstošo pakalpojumu maiņu).

Nemot vērā veiktās aktivitātes, secināms, ka situācija attiecībā uz informācijas sniegšanu patērētājiem par pakalpojumu cenu un līgumu būtību ir uzlabojusies, kā arī lielākie nozares komersanti ir pārskatījuši līguma noteikumus, kuri kļuvuši patērētājiem daudz labvēlīgāki. Līdz ar to turpmākas plānotas uzraudzības aktivitātes šajā jomā veikt nav nepieciešams.

2. Komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegto drošības garantiju uzraudzība

Komplekso tūrisma pakalpojumu joma PTAC kā prioritāte tikusi noteikta vairākkārt. Viena no patērētājiem būtiskākajām prasībām komplekso tūrisma pakalpojumu jomā ir tā, ka tūrisma operatoriem ir nepieciešams nodrošināt apdrošināšanu vai bankas garantiju, lai komersanta maksātnespējas gadījumā nodrošinātu patērētājiem to iemaksātās naudas summas par nenotikušu ceļojumu atmaksu un ceļotāju repatriāciju (ja tā nepieciešama).

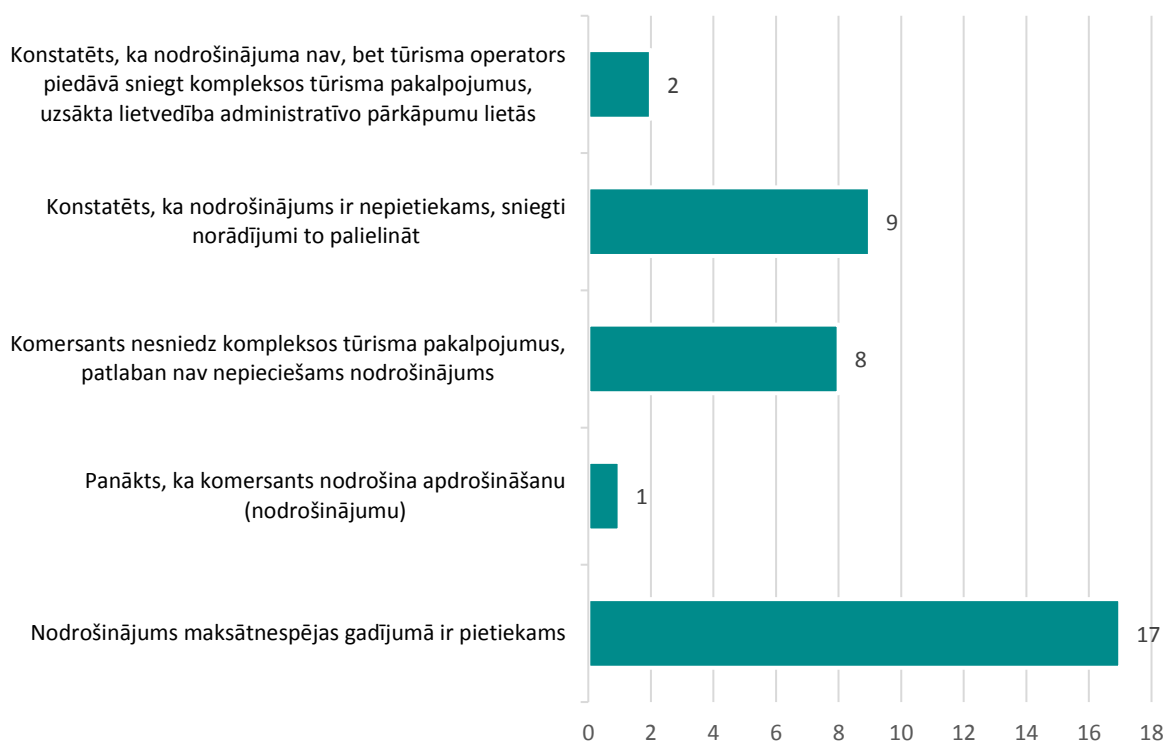
PTAC uzraudzību šajā jomā veic gan attiecībā uz to, vai tūrisma operatoram vispār ir spēkā esoša apdrošināšana vai bankas garantija, kā arī uz to, lai nodrošinājums būtu pietiekams.

Uzraudzības projekta ietvaros uzsāktas 47 lietas: 10 lietas par klienta iemaksātās naudas drošības garantijas esamību; 37 lietas par klienta iemaksātās naudas drošības garantijas pietiekamību.

10 lietu ietvaros **par klienta iemaksātās naudas drošības garantijas esamību** veiktas 10 pārbaudes pakalpojumu sniegšanas vietas. Nevienā no lietām PTAC nekonstatēja, ka konkrētie uzņēmumi piedāvātu patērētājiem kompleksos tūrisma pakalpojumus.

37 lietu izskatīšanas ietvaros **par klienta iemaksātās naudas drošības garantijas pietiekamību** konstatēts, ka praksē tikai nelielai daļai pakalpojumu sniedzēju ir nodrošinātas lielākas klienta iemaksātās naudas drošības garantijas par 28457,44 EUR, kas ir minimālā normatīvajos aktos noteiktā garantijas summa. Tāpat arī daudziem komersantiem nodrošinājuma summa ir nepietiekama, izvērtējot to apgrozījumu tūrisma pakalpojumu jomā.

20. att. Lietu izskatīšanas rezultāti



Praksē konstatētās problēmas saistītas ar to, ka daudzi komersanti joprojām cenšas izvairīties no normatīvo aktu prasību izpildes, nodrošinot savam apgrozījumam neatbilstošu klienta iemaksātās naudas drošības garantiju (nodrošinājumu), kas rada būtiskus riskus patērētājiem, ja iestājas komersanta maksātspēja. Tomēr, jāsecina, ka lielākajā daļā, proti, 26 gadījumos, komersanti ir ievērojuši normatīvo aktu prasības. PTAC darbību rezultātā komersanti tiek informēti par normatīvo aktu prasībām komplekso tūrisma pakalpojumu jomā. Ņemot vērā šajā nozarē konstatētās problēmas, riskus patērētājiem un jauno regulējumu, uzraudzība šajā jomā tiks turpināta.

3. *Komercprakses uzraudzība un situācijas izpēte elektroniskajā vidē:*

Patērētāji arvien vairāk iepērkas elektroniskajā vidē, kā arī tā tiek izmantota informācijas meklēšanai, dažādu piedāvājumu izteikšanai. Tādēļ, ņemot vērā potenciālo pārkāpumu risku, arī uzraudzības iestādes pievērš uzmanību dažādiem jautājumiem, fokusējoties tieši uz elektronisko vidi. Ņemot vērā to, ka elektroniskā vide bieži tiek izmantota arī pārrobežu tirdzniecībai, kā arī to,

ka ES ietvaros ir ieviesta vienota likumdošana, Eiropas Komisija katru gadu koordinē kopīgas uzraudzības aktivitātes, kuras veic patērētāju tiesību aizsardzības iestādes.

3.1. Kredītēšanas pakalpojumu un avio biļešu cenu salīdzināšanas mājaslapās īstenotās komercprakses uzraudzība

Saistībā ar Eiropas Komisijas koordinēto Sweep 2016.gada aktivitāti – interneta vietnēs īstenotās komercprakses uzraudzība kredītēšanas un tūrisma pakalpojumu (avio biļešu) cenu salīdzināšanas jomā 2016.gadā tika uzsāktas 14 administratīvās lietas, kuru izskatīšana tika veikta 2017.gadā.

Būtiskākie pārkāpumi:

- **avio biļešu cenu salīdzināšanas jomā** ir saistīti ar to, ka patērētājiem netiek sniegta informācija par vietnes uzturētāju un pakalpojumu sniedzēju, kā arī saistībā ar to, ka atsevišķos gadījumos patērētājiem netiek norādīta pareiza gala cena vai gala cenu veidojošās izmaksas;

Piemēram,

Interneta vietnē avio biļešu rezervēšanas procesa sākumā nav sniegta visa būtiskā informācija par avio biļešu gala cenu. Proti, atsevišķu avio biļešu cenas sākotnēji ir norādītas zemākas nekā tās minētas interneta vietnes sadaļā, kurā nepieciešams ievadīt informāciju par pasūtījuma datiem. Piemēram, konstatēts, ka sākotnēji lidojums no Rīgas uz Brēmēni tiek piedāvāts par 32 EUR, savukārt, turpinot rezervācijas procesu, tā gala cena ir 48.29 EUR.

21. att. Nepareiza cenu norādīšana piedāvājot avio pakalpojumus

Zemo izmaksu aviokompānijas

Brēmene (Vācija)	no Rīgas	32.00 EUR	Pirkt šeit
Oslo (Norvēģija)	no Rīgas	35.00 EUR	Pirkt šeit
Liverpūle (Lielbritānija)	no Rīgas	40.00 EUR	Pirkt šeit
Berlīne (Vācija)	no Rīgas	49.00 EUR	Pirkt šeit
Mančestra (Lielbritānija)	no Rīgas	59.00 EUR	Pirkt šeit

Pasažieri

UZMANĪBU! Ievadot pasažiera vārdu un uzvārdu, lūdzu, neietilpina garumzīmes un/vai mikstinājuma zīmes.

Pieaugušais #1

Uzruna

Mr ▼

Vārds

Uzvārds

Dzimšanas datums (dd/mm/gggg)

Pasažierim jābūt vecumā no 12-100 gadiem.

Pārskats

Iepirkumu groza saturs

Biļete zemo cenu lidojumam	48.29 €
Summa apmaksai	48.29 €

Biļete zemo cenu lidojumam

Turp-atpakaļ

Rīga (RIX), Latvija

Brēmene (BRE), Vācija

Izdošana

24.Feb.2017,
14:00

Cena

48.29 €

- **kredītēšanas pakalpojumu cenu salīdzināšanas jomā** ir saistīti ar to, ka patērētājiem netiek sniegta informācija par vietnes uzturētāju un pakalpojumu sniedzēju, salīdzināšanas rezultātos tiek atspoguļoti nesalīdzināmi finanšu pakalpojumi, piemēram, kredītēšanas un starpniecības pakalpojumi, kā arī saistībā ar to, ka atsevišķos gadījumos tiek sniegta neprecīza informācija par finanšu pakalpojumu sniedzēju sniegtajiem pakalpojumiem un to, ka no interneta vietnēs sniegtās informācijas nav saprotams, kāda salīdzināšanas metode, kritēriji ir izmantoti, lai atspoguļotu salīdzināšanas rezultātus.

Piemēram,

Kredīti tiek piedāvāti personām “Ar sabojātu kredītvēsturi” un “bez oficiāliem ienākumiem”, kā arī tiek salīdzināti pēc būtības atšķirīgi kredītišanas produkti (kredītlīnija ar īstermiņa kredītu), kas patērētājam rada maldinošu iespaidu un apgrūtina iespējas izdarīt objektīvu izvēli.

22. att. Cenu salīdzināšana kredītišanas pakalpojumos

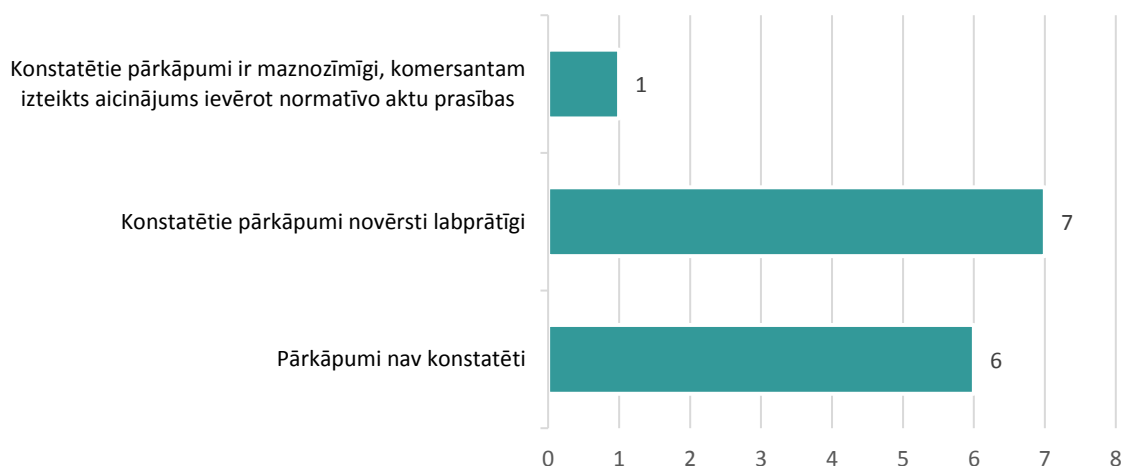
Ātrie kredīti Pirmais bez % No 18 gadiem Ar sabojātu kredītvēsturi Bez Oficiāliem ienākumiem Pret ķīlu							
Kredīts	Pirmais aizdevums bez maksas	Mēneša % likme	Pieteikuma apstiprināšana	Summa	Vecums	Termiņš	
	—	5.7%	~ 5 min	€ 3000	18 – 70	24 mēneši	SAŅĒMT NAUDU  Piedāvājuma apskats
	€ 300	8.8%	15 min	€ 425	20 – 75	30 dienas	SAŅĒMT NAUDU  Piedāvājuma apskats
	€ 1000	7.5%	10 min	€ 1500	21 – 75	12 mēneši	SAŅĒMT NAUDU  Piedāvājuma apskats
	€ 300	14.9%	10 min	€ 425	20 – 75	30 dienas	SAŅĒMT NAUDU  Piedāvājuma apskats
	€ 350	14.9%	20 min	€ 500	20 – 70	30 dienas	SAŅĒMT NAUDU  Piedāvājuma apskats
	—	14.9%	15 min	€ 1500	20 – 75	24 mēneši	SAŅĒMT NAUDU  Piedāvājuma apskats
	€ 300	8.8%	10 min	€ 1000	20 – 70	12 mēneši	SAŅĒMT NAUDU  Piedāvājuma apskats
	—	5%	10 min	€ 3000	20 – 75	30 dienas	SAŅĒMT NAUDU  Piedāvājuma apskats
	€ 250	10%	15 min	€ 500	20 – 65	30 dienas	SAŅĒMT NAUDU  Piedāvājuma apskats
	—	7.5%	10 min	€ 10.000	20 – 70	72 mēneši	SAŅĒMT NAUDU  Piedāvājuma apskats

Piemēram,

Nepatiesi atspoguļota informācija par finanšu pakalpojumu sniedzēju piedāvātajiem pakalpojumiem, t.i., izmaksām.

24. att. Nepatiesa izmaksu norādīšana par finanšu pakalpojumiem

	1. kredīts	8 mēn.	x	150.00 EUR = 1,200.00 EUR – 150 EUR = 1,050.00 EUR	700%	Vairāk info
	Jebkurš kredīts	8 mēn.	x	150.00 EUR = 1,200.00 EUR – 150 EUR = 1,050.00 EUR	700%	Vairāk info
	1. kredīts	8 mēn.	x	150.00 EUR = 1,200.00 EUR – 150 EUR = 1,050.00 EUR	700%	Vairāk info
	Jebkurš kredīts	8 mēn.	x	150.00 EUR = 1,200.00 EUR – 150 EUR = 1,050.00 EUR	700%	Vairāk info
	2. un nākamie kredīti	8 mēn.	x	150.00 EUR = 1,200.00 EUR – 150 EUR = 1,050.00 EUR	700%	Vairāk info
	1. kredīts	9 mēn.	x	150.00 EUR = 1,350.00 EUR – 150 EUR = 1,200.00 EUR	800%	Vairāk info
	1. kredīts	9 mēn.	x	150.00 EUR = 1,350.00 EUR – 150 EUR = 1,200.00 EUR	800%	Vairāk info
	Jebkurš kredīts	9 mēn.	x	150.00 EUR = 1,350.00 EUR – 150 EUR = 1,200.00 EUR	800%	Vairāk info
	Jebkurš kredīts	9 mēn.	x	150.00 EUR = 1,350.00 EUR – 150 EUR = 1,200.00 EUR	800%	Vairāk info
	2. un nākamie kredīti	9 mēn.	x	150.00 EUR = 1,350.00 EUR – 150 EUR = 1,200.00 EUR	800%	Vairāk info
	1. kredīts	10 mēn.	x	150.00 EUR = 1,500.00 EUR – 150 EUR = 1,350.00 EUR	900%	Vairāk info
	1. kredīts	10 mēn.	x	150.00 EUR = 1,500.00 EUR – 150 EUR = 1,350.00 EUR	900%	Vairāk info
	Jebkurš kredīts	10 mēn.	x	150.00 EUR = 1,500.00 EUR – 150 EUR = 1,350.00 EUR	900%	Vairāk info
	1. kredīts	10 mēn.	x	150.00 EUR = 1,500.00 EUR – 150 EUR = 1,350.00 EUR	900%	Vairāk info



Sweep aktivitāšu rezultātā ir panākts, ka patērētājiem aviobiļešu un patērētāju kreditēšanas jomā ir vieglāk un objektīvāk salīdzināmas cenas, tādējādi patērētājam ir iespējams pieņemt uz patiesu un pilnīgu informāciju balstītu lēmumu, izvēloties šos pakalpojumus.

3.2. Elektronisko sakaru pakalpojumu līguma noteikumu uzraudzība

Saistībā ar elektronisko sakaru līgumu uzraudzību Eiropas Komisijas Sweep aktivitāšu ietvaros 2017.gadā tika uzsāktas **10** administratīvās lietas. Visu uzsākto lietu izvērtēšana turpinās, kā arī 2018.gadā tiks veikti pasākumi PTAC konstatēto pārkāpumu novēršanai.

Būtiskākie pārkāpumi:

- **pārkāpumi, kuri saistīti ar informācijas sniegšanu par elektronisko sakaru pakalpojumu raksturojumu:**

Piemēram,

Interneta vietnē tiek piedāvāts pakalpojumu komplekts „TV+INTERNETS”, kurā nav sniegta pilnīga un skaidra informācija par minētajā pakalpojumu komplektā piedāvāto pakalpojumu, - mobilo internetu. Konkrētajā piedāvājuma komplektā nav norādīts mobilā interneta apjoms, pieslēguma veidi, tīkla pārklājums vai cita informācija, kas varētu tikt uzskatīta par būtisku patērētājiem.

Patērētājiem ir būtiski saņemt patiesu, skaidru un pilnīgu informāciju par piedāvātā pakalpojuma raksturojumu, tā galvenajām īpašībām, piedāvājuma priekšmetu un tā saturu jau pašā pakalpojuma piedāvājumā. Līdz ar to, arī gadījumā, ja patērētājiem tiek piedāvāts elektronisko sakaru pakalpojuma komplekts, tad konkrētā pakalpojuma piedāvājumā būtu skaidri jānorāda piedāvājuma saturs, precizējot, ar kādiem nosacījumiem (ja tādi ir), katrs konkrētais pakalpojuma veids ir izmantojams (piem., interneta apjoms u.c.). Šādas informācijas nesniegšanas gadījumā patērētājam tiek būtiski apgrūtināta iespēja salīdzināt pakalpojumus un izdarīt objektīvu izvēli.

- **pārkāpumi, kuri saistīti ar informācijas sniegšanu par elektronisko sakaru pakalpojumu cenu norādēm:**

Piemēram,

Interneta vietnē ir ietverts piedāvājums par interaktīvo televīziju + internetu no [...] EUR mēnesī, kā arī sniegta informācija, ka “televīzijas uztveršanai ir nepieciešams papildu aprīkojums, kuru var īrēt vai nopirkt no [...]”.

PTAC konstatēja, ka konkrētajā piedāvājumā patērētājiem nav sniegta informācija par papildu aprīkojuma cenu. Līdz ar to patērētājiem atbilstošā veidā, skaidri un nepārprotami, nav sniegta informācija par pakalpojuma galīgo cenu.

- **pārkāpumi, kuri saistīti ar informācijas sniegšanu par elektronisko sakaru līgumu noteikumiem (to pieejamību un savlaicīgu nodrošināšanu):**

Piemēram,

Patērētājiem nav piedāvātas un nodrošinātas distances līguma noteikumu, t.sk. informācijas par atteikuma tiesībām saglabāšanas iespējas. Nenodrošinot norādīto prasību izpildi, patērētājs var neizmanto savas līgumiskās vai likumiskās tiesības pēc distances līgumu noslēgšanas.

4. Komerccprakses un līguma noteikumu uzraudzība elektronisko sakaru jomā, īpašu uzmanību pievēršot līguma noteikumiem un informācijai, kas tika sniegta par atteikuma tiesībām, tai skaitā vadlīniju izstrāde par līguma noteikumiem un komercpraksi

Elektronisko sakaru pakalpojumu jomas izpēte, patērētāju informēšana un uzraudzība veikta, vērtējot no patērētājiem saņemto informāciju, pieprasot informāciju no pakalpojumu sniedzējiem, izvērtējot faktiskos apstākļus, konsultējot un informējot patērētājus un pakalpojumu sniedzējus.

Izvērtēšanas rezultātā konstatētas šādas problēmas:

- **Vienpusēja līgumu noteikumu maiņa no elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju puses t.sk., attiecībā uz viesabonēšanas pakalpojumu saturu un tarifiem:**

Piemēram,

Pakalpojuma sniedzējs [...] ir tiesīgs vienpusēji izdarīt izmaiņas Līguma noteikumos, tajā skaitā konkrētu Pakalpojumu lietošanas noteikumos un aprakstos. Informācija par izmaiņām un/vai jaunie Līguma noteikumi ir pieejami 30 kalendāra dienas iepriekš. Ja Abonents nepiekrīt izmaiņām, viņam ir tiesības līdz grozījumu spēkā stāšanās dienai iesniegt [...] rakstisku iesniegumu par Līguma izbeigšanu. [...] ir tiesīgs veikt maksu vai tarifu samazināšanu un citas Abonentam izdevīgas Līguma izmaiņas, Abonentu par to nebrīdinot.

Patērētājiem ir būtiski saņemt patiesu, skaidru un pilnīgu informāciju par piedāvātā pakalpojuma raksturojumu, tā galvenajām īpašībām, piedāvājuma priekšmetu, tā saturu, cenu un citiem līguma noteikumiem. Arī gadījumā, ja līguma noteikumi tiek grozīti par labu patērētājam, patērētājam ir tiesības tikt informētam par līguma noteikumu grozījumiem, nodrošinot skaidrību par līguma saistību un tiesību apjomu un saturu, piemēram, ja tiek samazināta pakalpojuma maksa, patērētājam ir tiesības tikt par to informētam, bet komersanta pienākums ir informēt par to patērētājus. Tādējādi, ja komersants veic vienpusējas līguma noteikumu izmaiņas par tām neinformējot patērētājus, tās rīcība neatbilst patērētāju tiesiskajām interesēm, kā arī Civillikuma noteikumiem par līguma saistošo spēku.

- **Ja patērētājs veic līguma izbeigšanu, tad viņam jāmaksā arī par laika posmu, kad pakalpojums netiek izmantots:**

Piemēram,

Līgumā par elektronisko pakalpojuma sniegšanu tiek minēts, ka "Ja Pakalpojumu sniegšana ir pārtraukta Noteikumu 12.punktā minēto iemeslu dēļ, tad par Pakalpojumu sniegšanas atjaunošanu Abonents maksā [...] noteiktu maksu, kā arī abonēšanas vai mēneša maksu par laiku, kad Pakalpojumu sniegšana bija pārtraukta"

Situācijā, kad komersants nenodrošina patērētājam pakalpojumu, taču pieprasa par to maksu, patērētājs tiek nostādīts neizdevīgā stāvoklī un šāda rīcība ir pretrunā ar labticīguma prasībām un līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principam. Vienlaikus no minētā līguma noteikuma nav saprotams, kāda maksa un kādā apmērā tā tiks piemērota un pieprasīta. Līdz ar to šāds līguma noteikums ir vērtējams kā neskaidrs un netaisnīgs līguma noteikums.

- **Neskaidri līguma noteikumi, kuri raksturo pakalpojuma pieejamību un izmantošanas ierobežojumus:**

Piemēram,

Samaksa par Pakalpojumu ierīkošanu, pārreģistrāciju un pārvietošanu, kā arī citām vienreizējām izmaksām tiek iekļauta pirmajā rēķinā pēc Pakalpojumu ierīkošanas, pārreģistrācijas un pārvietošanas pabeigšanas.

Konkrētajā līguma punktā nav skaidrs, kur un kādā veidā patērētājs tiek informēts par pakalpojuma ierīkošanas, pārreģistrācijas un pārvietošanas, kā arī citām, tai skaitā, iekārtu iegādes vai īres izmaksām pirms pakalpojuma līguma noslēgšanas.

- **Nepatiesa informācija par speciālā piedāvājuma termiņiem un cenu:**

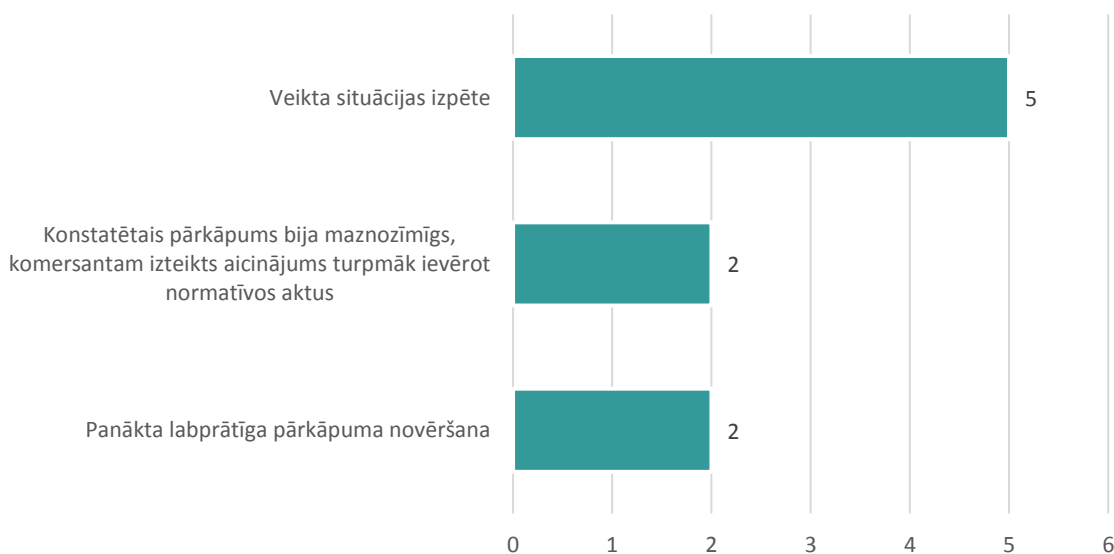
Piemēram,

Interneta vietnē ir sniegta informācija par speciālajiem piedāvājumiem „Interaktīvā televīzija un optiskais internets”, „Digitālā televīzija un ātrs internets” un „Ātrs un stabils optiskais internets”, norādot, ka to spēkā esamības termiņš ir no 31.07.2017. līdz 27.08.2017. Atkārtotas pārbaudes laikā PTAC konstatēja, ka šo pašu pakalpojumu speciālais jeb „akcijas” piedāvājums ir pagarināts, proti, tie ir spēkā no 27.08.2017. līdz 29.10.2017.

Minētajos apstākļos patērētāji var tikt maldināti par speciālā pazeminātas cenas piedāvājuma esamību, kā arī par attiecīgo piedāvājumu spēkā esamības termiņu, jo sākotnēji komersanta noteiktais speciālā piedāvājuma termiņš tiek pagarināts. Tas var ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, veicot komersanta pakalpojumu izvērtēšanu savām vajadzībām un pasūtīšanu noteiktā laika brīdī, vai arī atsakoties no komersanta vai citu pakalpojumu sniedzēju piedāvātajiem pakalpojumiem.

Līdz ar Regulu, kas nosaka, ka no 2017.gada 15.jūnija Eiropas Savienībā (ES) telefonsarunām, īsziņām un mobilā interneta lietošanai viesabonēšanā tiks piemēroti iekšzemes tarifi saskaņā ar lietotāja izvēlēto tarifu plānu, ņemot vērā, saņemtās patērētāju sūdzības un konstatētās problēmas saistībā ar mobilo sakaru operatoru veiktajām aktivitātēm, palielinot elektronisko sakaru tarifus, kopā ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisiju tika veiktas patērētāju informēšanas aktivitātes, kā arī uzraudzības aktivitātes attiecībā uz mobilo sakaru operatoru īstenoto komercpraksi.

25. att. Lietu izskatīšanas rezultāti



Kopumā PTAC darbību rezultātā uzlabojusies pakalpojumu sniedzēju prakse, slēdzot vai grozot elektronisko sakaru līgumus. Ņemot vērā konstatētās problēmas, saņemtās sūdzības elektronisko sakaru jomā, 2018.gadā tiks turpinātas uzraudzības aktivitātes attiecībā uz līguma izbeigšanu, kā arī speciālajiem piedāvājumiem un cenu norādīšanu.

PTAC ir pārstrādājis vadlīnijas par līguma noteikumiem elektronisko sakaru jomā, kuras 2018.gadā plānots nosūtīt komersantiem saskaņošanai, tāpat 2017.gadā tika uzsākts darbs pie vadlīniju par komercprakses īstenošanu elektronisko sakaru jomā pārstrādāšanas.

5. Komercprakses un līguma noteikumu uzraudzība lietoto automašīnu tirdzniecības jomā

Projektā paredzēto aktivitāšu ietvaros tika konstatēts, ka daļa lietoto transportlīdzekļu tirgotāju automašīnu pārdošanai izmanto rēķinus – pavadzīmes un īpašumtiesību apliecības, bet daļa slēdz rakstveida līgumus. Kopumā tika izvērtēti 9 lietoto automašīnu pārdevēju patērētājiem piedāvātie līgumi.

Būtiskākie pārkāpumi:

- **Līguma noteikumi, kuri paredz strīdu risināšanu šķīrējtiesā:**

Piemēram,

Visus strīdus un domstarpības, kas radušies Pusēm šī Līguma izpildes gaitā, Puses risinās pārrunu ceļā. Ja Puses nepanāk vienošanos pārrunu ceļā, strīdi tiks galīgi izšķirti Tirdzniecības, Rūpniecības un Būvniecības šķīrējtiesā saskaņā ar šīs šķīrējtiesas reglamentu viena šķīrējtiesneša sastāvā pēc Latvijas Republikas likumdošanas.

Līguma noteikumi, kas paredz strīdu izskatīšanu šķīrējtiesā, ierobežo patērētāja tiesības griezties tiesā un patērētāja izvēles brīvību izvēlēties tiesību sargājošo iestādi, kurā vērsties ar savu prasību.

- **Līguma noteikumi, kuri rada vai var radīt iespaidu, par to, ka patērētājam nav tiesības vērsties pie pārdevēja, ja iegādā prece (automašīna) neatbilst līguma noteikumiem:**

Piemēram,

Pircējs, parakstot šo Līgumu un Automašīnas nodošanas – pieņemšanas aktu, apliecina, ka ir apskatījis Automašīnu, iepazīties ar tās komplektāciju, stāvokli, garantijām un tam pret Automašīnu un Automašīnas stāvokli un garantijām nav nekādu pretenziju.

Šādi līguma noteikumi nepamatoti ierobežo vai izslēdz iespēju patērētājam izmantot savas likumīgās prasījuma tiesības gadījumā, kad ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav izpildījis līgumsaistības vai ir tās izpildījis daļēji.

- **Līguma noteikumi, kuri nosaka pārdevēja tiesības ieturēt patērētāja samaksātu summu (avansu) (uzskatot to kā līgumsodu) un uzskatīt, ka līgums ir vienpusēji izbeigts, ja patērētājs noteiktā termiņā nav apmaksājis atlikušo automašīnas pirkuma maksas daļu:**

Piemēram,

Ja Pircējs ir samaksājis tikai līguma sadaļā „Avanss” norādīto summu, tad noteiktajā termiņā nesamaksājot Automašīnas cenas atlikumu (Līguma sadaļā „Balance”) tiks uzskatīts, ka Pircējs ir vienpusēji laužis šo Līgumu un samaksāto Avansu Pārdevējs ir tiesīgs bez jebkāda brīdinājuma un piedziņas procedūrām paturēt kā līgumsodu par Pircēja vienpusēju atkāpšanos no Līguma.

Par līgumos konstatētajām problēmām automašīnu tirgotājiem tiks nosūtīta vēstule, kurā automašīnu tirgotāji tika informēti par PTAC konstatētajiem pārkāpumiem un aicināti tos novērst.

Tā kā PTAC pēdējā laikā saņem aizvien vairāk sūdzību par lietoto transportlīdzekļu iegādi, galvenokārt kvalitāti, piemēram, nav norādīta informācija, ka transportlīdzeklis cietis avārijā, kā arī tām konstatēti dažāda veida defekti pēc to iegādes, kas būtiski sadārdzina izvēlēto pirkumu, PTAC sadarbībā ar Ceļu satiksmes drošības direkcijas (turpmāk – CSDD) darbiniekiem realizēja kopprojektu *Lietotu transportlīdzekļu tirdzniecības uzraudzībā*. Projekta mērķis bija panākt, ka komersants patērētājam pirms lietotu transportlīdzekļa iegādes, nodrošina iespēju saņemt pilnu un patiesu informāciju par tā tehnisko stāvokli, sniegt patērētājiem ieteikumus lietota

transportlīdzekļa iegādei un izvērtēt komersantu izmantotos pārdošanas līgumus, t.i., vai tie atbilst normatīvo aktu prasībām. Kopā pārbaudot 30 lietoto transportlīdzekļu tirdzniecības vietas un padziļināti pārbaudot 88 lietotos transportlīdzekļus, tikai 9 (30%) tirdzniecības vietās netika konstatēti pārkāpumi. Informācijas nenodrošināšanu par pārdošanā esošajiem transportlīdzekļiem, kā arī transportlīdzekļu neatbilstošu izvietošanu teritorijā komersanti skaidroja ar normatīvo aktu nezināšanu.

Ņemot vērā pārbaudes laikā konstatēto secināms, ka komersanti izmanto nepilnības normatīvajos aktos un datu bāzēs pieejamajā informācijā, lai manipulētu ar patieso lietotā transportlīdzekļa tehnisko stāvokli, pieprasa patērētājiem izdot papildus līdzekļus transportlīdzekļu pārbaudēm, izmēģinājuma braucieniem (jāiegādājas apdrošināšanas polise), tādējādi panākot, ka vairumā gadījumu patērētāji pieņem lēmumu par lietotā transportlīdzekļa iegādi pirms pārliecināšanās par tā tehnisko stāvokli.

PTAC rekomendē patērētājam pirms transportlīdzekļa iegādes, ņemt vērā sekojošu informāciju:

- izvēlēties uzticamus lietoto transportlīdzekļu pārdevējus, t.sk. tos, kuri piedāvā papildus garantijas lietotajiem transportlīdzekļiem, kas varētu pasargāt no papildus izdevumiem pēc tā iegādes;
- pirms transportlīdzekļa iegādes veikt to apskati kopā ar kompetentu speciālistu, pārbaudīt to neatkarīgā autoservisā un veikt pilnvērtīgu izmēģinājuma braucienu pa koplietošanas ceļiem;
- pirms lietotā transportlīdzekļa iegādes atvelēt salīdzinoši nelielus līdzekļus tā pārbaudēm (informācijas ieguvei, neatkarīga servisa apmeklējumam), lai pārliecinātos par lietotā transportlīdzekļa tehnisko stāvokli;
- neiegādāties lietotus transportlīdzekļus, kuri nav Latvijā reģistrēti (saskaņā ar normatīvo aktu prasībām šādi transportlīdzekļi nedrīkst būt pieejami tirdzniecības vietās), lai izvairītos no iespējamām problēmām, piemēram, atteikumu lietoto transportlīdzekli reģistrēt.

Ņemot vērā iepriekš minēto, patērētājam vajadzētu izvērtēt transportlīdzekļa iegādes nepieciešamību, ja pārdevējs nevēlas, lai transportlīdzeklis tiktu pārbaudīts neatkarīgā autoservisā vai nevēlas, lai ar to tiktu veikts izmēģinājuma brauciens. Tas varētu liecināt par vēlmi slēpt kādu no transportlīdzekļa defektiem, ar ko vēlāk nāksies saskarties un kas varētu prasīt papildus ieguldījumu.

6. Patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu ievērošanas uzraudzība, īstenojot patērētāju maksātspējas izvērtēšanu patērētāju kredītēšanas jomā, tai skaitā vadlīniju precizēšana par maksātspējas vērtēšanu

Jau vairākus gadus PTAC pastiprinātu uzmanību pievērš patērētāju maksātspējas izvērtēšanas procesa uzraudzībai, ar mērķi, lai kredīti tiktu piešķirti tikai tiem patērētājiem, kuri tos varētu atļauties atmaksāt. Uzraudzības projekta ietvaros uzsāktas 20 lietas, kā arī lietu ietvaros veiktas 14 pārbaudes uz vietas. Visās lietās tika konstatēti pārkāpumi.

Būtiskākie pārkāpumi:

- kredītu devēji neievēro savās iekšējās kārtībās noteiktos nosacījumus patērētāju maksātspējas izvērtēšanai:

Piemēram,

- a. patērētājam izsniegts aizdevums, balstoties tikai un vienīgi uz galvinieka ienākumiem, kurus veidoja saņemtās īres maksas un pašas personas veiktās skaidras naudas iemaksas kontā;*
- b. piešķirts aizdevums pensionāram piesaistot 3 galviniekus, nepierasot Valsts ieņēmumu dienesta izziņas par ienākumiem;*

- kredītu devēji pārsniedz (atsevišķos gadījumos pat būtiski pārsniedz, piemēram, virs 100% no ienākumiem) kārtībā noteiktās pieļaujamās kredītizmaksu attiecības pret ienākumiem:

Piemēram,

- a. patērētājam ar ienākumiem 750 EUR mēnesī piešķirts 300 EUR aizdevums ar atmaksu vienā maksājumā, lai gan patērētāja esošo ikmēneša saistību maksājumi ir 1524,21 EUR, un kopā ar jauno aizdevumu sasniedz 243,23% no ienākumiem;*

- kredītu devēji pie ienākumu izvērtēšanas ņem vērā papildu ienākumus, kuri nav dokumentāri apliecināti;
- netiek pieprasīti ienākumus apliecinājoši dokumenti vai netiek pārbaudīts pieteikumā norādīto ienākumu patiesums (kredītiem virs 427 EUR), bet kredītu devēji paļaujas uz patērētāja pašdeklarēto ienākumu apjomu:

Piemēram,

- a. izsniegti aizdevumi par lielām summām (piemēram, 1000 EUR, 1200 EUR, 1500 EUR, 3400 EUR) nepārliedzinoties par patērētāja kredīta pieteikumā norādīto ienākumu patiesumu, pārsvarā sabiedrības palāvušās uz pozitīvo iepriekšējo sadarbību (t.i., to, ka patērētāji jau ir ņēmuši aizdevumus pie tām un laicīgi atmaksājuši);*

- aizņēmējiem ar specifisku nodarbošanos un ienākumu gūšanu (piemēram, pašnodarbinātiem, jūrniekiem u.tml.) netiek izvērtēti vidējie ienākumi atbilstoši ienākumu gūšanas termiņam (piemēram, jūrniekiem ir mēneši, kad ienākumi netiek gūti) vai netiek ņemti vērā obligātie izdevumi, gūstot specifiskus ienākumus (piemēram, pašnodarbinātām personām ir arī izdevumi, tāpēc visi gūtie ieskaitījumi nevar tikt uzskatīti kā ienākumi);
- ne vienmēr tiek ņemtas vērā visas kredītinformācijas biroju datu bāzēs redzamās esošās saistības (reizēm kredīta devēji uzskata, ka dati ir kļūdaini).

3 no uzsāktajām lietām izbeigtas sakarā ar to, ka PTAC nav konstatējis būtiskus pārkāpumus un PTAC konstatētie pārkāpumi ir novērsti. 17 administratīvajās lietās turpinās darbs pie to izvērtēšanas un konstatēto pārkāpumu novēršanas, tai skaitā nepieciešamības gadījumā izdodot administratīvo aktu.

Pēc veiktajām uzraudzības aktivitātēm paaugstinājies komersantu informētības līmenis par prasībām, kas piemērojamas patērētāja maksātspējas izvērtēšanai, kā arī būtiski uzlaboti gan komersantu iekšējie procesi, gan arī patērētāju maksātspējas izvērtēšanas prakse.

Ņemot vērā minētās konstatētās problēmas, 2018.gadā tiks turpināts veikt pārbaudes attiecībā uz maksātspējas izvērtēšanu patērētāju kredītēšanas jomā, veicot pārbaudes uzņēmumos, kuros tās vēl netika veiktas, kā arī veicot atkārtotas pārbaudes jau pārbaudītajos uzņēmumos, lai pārliecinātos par konstatēto pārkāpumu novēršanu.

Vienlaikus 2017.gadā notika intensīvs darbs pie maksātspējas izvērtēšanas vadlīniju patērētāju kredītēšanas jomā pārstrādāšanas. Tā ietvaros notika vairākas tikšanās ar komersantiem, konsultācijas ar iesaistītajām pusēm, kā arī vairākkārt būtiski tika pārstrādāts vadlīniju teksts, kurš 2017.gada nogalē tika nosūtīts saskaņošanai Tieslietu ministrijai. Ņemot vērā minēto, pārstrādātās vadlīnijas tiks apstiprinātas 2018.gadā.

7. Parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzēju, kas saņēmuši licenci parāda atgūšanas pakalpojumu sniegšanai, darbības uzraudzība attiecībā uz to praksi līgumpartneru izvēlē

Ņemot vērā, ka parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem praksē, pārņemot kredītportfeļus, ir svarīgi pārliecināties par parādu pamatotību, PTAC uzraudzības projekta

ietvaros uzsāktas 29 lietas, kuru ietvaros pakalpojumu sniedzējiem pieprasīta informācija par to praksi līgumpartneru izvēlē, pārņemot kredītportfeļus, un rīcību iespējamo risku izvērtēšanā. PTAC saņēma un apkopoja 27 pakalpojuma sniedzēju atbildes (1 pakalpojuma sniedzējs uz atbildes sniegšanas brīdi bija pārtraucis aktīvu saimniecisko darbību un 1 pakalpojuma sniedzējs tika reorganizēts).

Izvērtējot pakalpojuma sniedzēju sniegtās atbildes, konstatējams, ka pakalpojuma sniedzēju rīcībā ne vienmēr ir visa nepieciešamā informācija (par prasījuma tiesisko izcelsmi, summas pamatotību vai citiem aspektiem) un/vai ne vienmēr tā tiek pārbaudīta. Atbilstoši pakalpojuma sniedzēju sniegtajiem komentāriem, tirgū pastāv prakse sadarbības līgumos atrunāt, ka kreditors apliecina saistību īstumu, likumību, pamatotību, spēkā esamību. Līdz ar to pakalpojuma sniedzēju parādu ārpustiesas atgūšanas process bieži vien balstās uz kreditora sniegto informāciju. Savukārt paši pakalpojuma sniedzēji sadarbības partneru (kreditoru) sniegto informāciju pārbauda un/vai pieprasa dokumentus t.sk., par darījuma tiesisko izcelsmi, noilguma pārtraukumu, parāda summu un aprēķināto procentu pamatotību, veiktajiem maksājumiem, pārsvarā gadījumos, kad tiek saņemti iebildumi no parādniekiem vai arī ja tiek konstatētas acīmredzamas neatbilstības.

Nemot vērā konstatēto, pakalpojuma sniedzēji tiks iepazīstināti ar izpētes rezultātiem un aicināti veikt nepieciešamās darbības īstenotās komercprakses uzlabošanai.

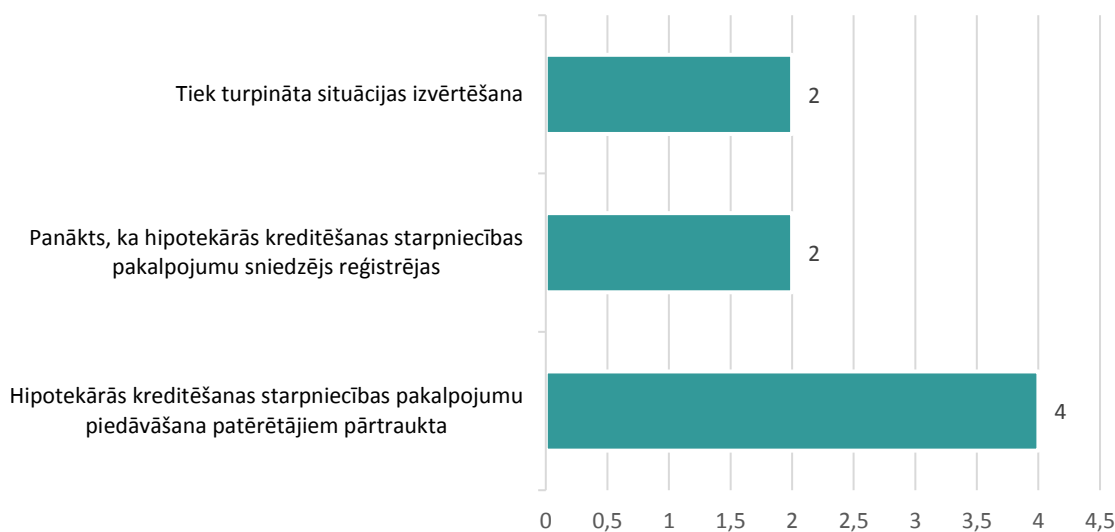
8. Situācijas izpēte attiecībā uz starpniecības pakalpojumu sniegšanu hipotekārās kreditēšanas jomā

2017.gada 1.janvārī stājās spēkā grozījumi Patērētāju tiesību aizsardzības likumā, kuri nosaka jaunas prasības, izsniedzot hipotekāro kredītu, kā arī paredz hipotekārās kreditēšanas starpniecības pakalpojumu sniedzēju un starpnieku pārstāvju reģistrēšanu. Nemot vērā jauno regulējumu, tika apzināta tirgus situācija, tika veikts pētījums, kā arī īstenota uzraudzība attiecībā uz starpniecības pakalpojumu sniegšanu hipotekārās kreditēšanas jomā.

Galvenie secinājumi, kas izriet no pētījuma, ir šādi:

- no starpniecības pakalpojumu sniedzēju interneta vietnēs sniegtās informācijas ir secināms, ka starpniecības pakalpojumu sniedzēji, neregistrējoties Kredītu starpnieku un kredītu starpnieku pārstāvju reģistrā (turpmāk - Reģistrs), sniedz starpniecības pakalpojumus patērētājiem hipotekārās kreditēšanas jomā;
- papildus sniegtajai informācijai starpniecības pakalpojumu sniedzēju interneta vietnēs, tiek izplatītas reklāmas citās interneta vietnēs, piemēram, www.ss.lv;
- lielākā daļa starpniecības pakalpojumu sniedzēji neievēro 2016.gada 25.oktobra Ministru kabineta noteikumu Nr.691 "Noteikumi par patērētāja kreditēšanu" 111.punktu, noklusējot informāciju par starpniecības pakalpojumu sniedzēju pilnvaru apjomu, kā arī to, vai starpniecības pakalpojumu sniedzējs sadarbojas ar vienu vai vairākiem kredīta devējiem vai darbojas kā neatkarīgs brokeris;
- lielākā daļa starpniecības pakalpojumu sniedzēji nenorāda pilnībā vai daļēji interneta vietnēs informāciju par pakalpojumu sniedzēju.

26. att. Lietu izskatīšanas rezultāti



Piemēram, tika pārtraukta neatbilstošas reklāmas izplatīšanas kādā no populārākajām sludinājumu vietnēm:

27. att. Neatbilstoša reklāma

Aizdevums pret māju/ēku/komercrtelpu visā Latvijā - dažādiem mērķiem un dzīves situācijām:

- Kredīts pret māju, dzīvokli, zemi, mežiem, komercīpašumiem
- Apvienojam vairākus kreditus vienā maksājumā.
- Aizdevums īpašuma iegādei vai līdz īpašuma pārdošanai.
- Komunālo un citu parādu dzēšana.
- Pārkreditācijas veikšana.
- Kredīts gan Juridiskām, gan fiziskām personām saimnieciskās darbības uzsākšanai/attīstīšanai.
- Individuāls maksājuma grafiks.
- Pirmstermiņa aizdevuma atmaksa BEZ SODA sankcijām.
- Aizdevumus uz pilnvaras pamata.
- Pilns un drošs aizdevuma noformējuma nodrošinājums.
- Sniedzam konsultācijas un meklējam risinājumu maksājumu kavējumu gadījumā.
- Palīdzība mantojuma, dāvinājuma, privatizācijas, pirkuma u. c. dokumentu sakārtošanā.
- Bez priekšapmaksas un negaidītiem izdevumiem.
- Juridiskais atbalsts.

Noskaidrojiet sev pieejamu summu aizpildot īsu PIETEIKUMU mūsu mājas lapā

Zvanot vai uzrakstot mums e-pastu, Jūs saņemsiet BEZMAKSAS konsultāciju un individuālu finanšu problēmas risinājumu

Zvanus pieņemam Darba dienās no pl. 9:00 līdz 18:00

Reklāmā norādītais finanšu pakalpojumu sniedzējs nav saņēmis speciālo atļauju (licenci) patērētāju kredītēšanas pakalpojumu sniegšanai, savukārt reklāmā nav norādīts, vai pakalpojuma sniedzējs ir kreditors vai darbojas kā kredīta starpnieks. Tāpat reklāmā pārkāpts aizliegums normatīvajos aktos noteiktās tiesības pasniegt kā īpašu piedāvājumu – “pirmstermiņa atmaksa BEZ SODA sankcijām”.

Kopumā var uzskatīt, ka PTAC aktivitāšu rezultātā hipotekārās starpniecības pakalpojumu sniegšana ir kļuvusi patērētāju interesēm labvēlīgāka un drošāka, ņemot vērā, ka reģistrētiem pakalpojumu sniedzējiem ir jāatbilst noteiktām prasībām, t.sk., jāsaņem civiltiesiskās atbildības apdrošināšana. Tāpat arī panākts, ka tirgu atstāj tie starpniecības pakalpojumu sniedzēji, kuri nav reģistrējušies un kuri neatbilst normatīvo aktu prasībām.

Cenu norādīšanas pārbaudes

Lai veicinātu patērētāju tiesību aizsardzību, PTAC 2017.gadam izvirzīja 2 galvenos uzdevumus attiecībā uz cenu norādīšanu:

1) veikt situācijas izpēti attiecībā uz atlaižu norādīšanu un piemērošanu precēm tirdzniecības vietās;

2) veikt pēcpārbaudes apbedīšanas pakalpojumu sniegšanas vietās ar mērķi konstatēt, vai tajās ir pieejami cenrāži, kā arī to, vai pakalpojumu sniedzēji ir ņēmuši vērā PTAC iepriekš izteiktos aicinājumus cenrāžu precizēšanai.

(1) Lai izpētītu tirgu un situāciju attiecībā uz atlaižu noteikšanu un piemērošanu dažāda veida precēm, konstatētu problēmsituācijas un noskaidrotu iemeslus cenu (nosakot atlaides) nepareizai norādīšanai un piemērošanai, tika veiktas 24 pārbaudes 7 veikalu tīklos (Rimi, Supernetto, Maxima, Mego, Elvi, Top, Drogas).

28. att. Atlaižu norādīšana



Pārbaūžu ietvaros iegūtā informācija tika izvērtēta arī no godīgas komercprakses īstenošanas viedokļa.

Būtiskākie pārkāpumi:

- veikalos piedāvātajām precēm nav pievienotas vai ir pazudušas (nokritušas) cenu zīmes;
- speciālie pazeminātas cenas akciju piedāvājumi tiek rīkoti, nenorādot to spēkā esamības termiņu, sākotnējo cenu;
- izpārdošanas gadījumā netiek norādīta informācija par izpārdošanas spēkā esamības laika posmu vai līdzīgiem ierobežojumiem;
- maldinošas atlaides vai pazeminātas cenas norādīšana veikalu piedāvājumu bukletos;
- lojalitātes programmu ietvaros piedāvātās cenas tiek atspoguļotas izteiktāk un uzskatāmāk, nekā tas tiek darīts parastās cenas gadījumā, tādējādi daudzus patērētājus maldinot par patiesu preces cenas apmēru;
- precēm netiek norādīta mērvienības cena;
- norādīta nepareizi aprēķināta mērvienības cena;
- nepatiesi norādīta preces cena, kura apmaksas brīdī neatbilst cenrādī norādītajai.

Cenu norādīšanas kārtības ievērošanas, kā arī svara, mēra un samaksas par pirkumu pareizai noteikšanas uzraudzībai veiktas 30 pārbaudes, t.sk. 12 pārbaudes veiktas uz sūdzības vai saņemtās informācijas pamata. Pārkāpumi konstatēti 10 (33 %) gadījumos (t.sk. 5 pārbaudēs, kas veiktas uz sūdzības pamata). Pārbaūžu laikā biežāk konstatētās neatbilstības: nav norādītas pārdošanas cenas, nav norādītas noteiktas mērvienības cenas, un nav norādītas cenas pēc to pazemināšanas.

(2) PTAC 2017.gadā turpināja iepriekšējā gadā īstenoto uzraudzību apbedīšanas pakalpojuma jomā. Tika veiktas 22 pārbaudes, no kurām 4 (18%) tika konstatēti pārkāpumi. Ņemot vērā apbedīšanas pakalpojumu sniegšanas vietās veiktās pēcpārbaudes, atkārtoti izvērtēti 20 cenrāži.

Būtiskākie pārkāpumi:

- Detalizēta pakalpojumā iekļauto pozīciju izcenojumu uzskaitījuma neesamība cenrādī, piemēram, patērētājam izrakstītajā rēķinā iekļauta cenrādī neesoša pozīcija vai cenrādī ir norādīts nekonkrēts/pārāk plašs pakalpojums.

- Cenrāža noformējums neļauj patērētājam pilnīgi uztvert norādītās cenas, piemēram, pakalpojumi nav izkārtoti vai sagrupēti loģiskā secībā, cenrādis nav sadalīts apakšsadaļās, kas ļautu vieglāk uztvert informāciju.

Korektīvie pasākumi

Attiecībā uz cenu norādīšanu tirdzniecības vietās, lielākā daļa neatbilstību, kas tika konstatētas pārbaūžu laikā, tika novērsta nekavējoties, piemēram, ņemtas akciju un atlaīzu cenu zīmes, vobleri u.c. precēm, kurām beidzies akcijas piedāvājuma periods, vai pievienotas cenu zīmes precēm, kurām tās nebija nodrošinātas. Arī par lielu daļu citām neatbilstībām (nav norādīta preces sākotnējā cena, nav norādīta cena pēc tās pazemināšanas, nav norādīta noteiktas mērvienības cena) komersanti informēja PTAC par to novēršanu.

Savukārt attiecībā uz apbedīšanas pakalpojumiem 3 gadījumos no 4, kad konstatētas neatbilstības, tās ir novērsta. 1 gadījumā PTAC nav saņēmis pierādījumus par neatbilstību novēršanu.

Būtiskākās lietas un sasniegumi

Negodīga parādu atgūšanas prakse piespiedu zemes nomas lietās

2017.gadā tika saņemtas vairāk kā 40 patērētāju sūdzības par AS “Pilsētas zemes dienests” zemes nomas maksas parādu pieprasīšanu. Veicot situācijas izvērtēšanu, PTAC izdeva 2 lēmumus 2017.gada 12.aprīlī un 10.novembrī pret SIA “Vienotais norēķinu centrs”, kurš rīkojās neatbilstoši Parādu ārpustiesas atgūšanas likumam, pieprasot patērētājiem atmaksāt par zemes piespiedu nomu radušos parādus, otrs lēmums 2017.gada 7.septembrī tika izdots par zemes īpašnieka AS “Pilsētas zemes dienests” aktivitātēm, patērētājiem izsūtīt nepamatotus paziņojumus par zemes nomas parādiem, kuriem noteicējis noilguma (3 gadu) termiņš kā arī sniedzot maldinošu informāciju par sekām, kas varētu rasties, ja parādi netiks apmaksāti. SIA “Vienotais norēķinu centrs” un AS “Pilsētas zemes dienests” tika uzdots izbeigt negodīgo praksi, kā arī piemērots naudas sods attiecīgi 2000 EUR un 50000 EUR apmērā. PTAC darbību rezultātā prakse tika pārtraukta, kā arī ir mainījusies tiesu prakse piespiedu nomas jautājumos. Tā kā pieprasīto parādu summas bija, sākot no 50 EUR, un paziņojumi tika izsūtīti vismaz 47 daudzdzīvokļu māju iedzīvotājiem Rīgā un skāra vismaz 3000 iedzīvotājus, tad PTAC darbību rezultātā panāktais ieguvums patērētājiem ir nozīmīgs.

Negodīga sludinājumu portāla prakse

Pēc patērētāju sūdzību skaita krasa pieauguma, kas 2016.gada nogalē un 2017.gadā pārsniedza 100 sūdzības saistībā ar tīmekļvietni www.ss.lv, 2017.gada februārī PTAC uzsāka izvērtēt SIA “INTERNET” un SIA “SS” īstenoto komercpraksi. Uzņēmumi tika aicināti pārkāpumus novērst labprātīgi, tomēr komersanti kopš 2017. gada aprīļa nereaģēja uz vairākkārtējiem PTAC aicinājumiem un pieprasījumiem, kā rezultātā tika pieņemti lēmumi, piemērojot soda naudu 15 000 EUR apmērā un uzliekot tiesisku pienākumu novērst pārkāpumus.

Būtiskākie pārkāpumi:

- PTAC ir secinājis, ka patērētājiem Vietnē netiek sniegta patiesa informācija par sludinājumu publicēšanas pakalpojumu sniedzēju. PTAC konstatēja, ka Vietnē ir norādīta kontaktinformācija par SIA „INTERNET”, tomēr patērētājam, iegādājoties sludinājumu publicēšanas pakalpojumu un veicot apmaksu par to, kā naudas līdzekļu saņēmējs ir norādīta SIA „SS”, līdz ar to patērētāji faktiski distances līgumu slēdz ar SIA „SS”. Tādējādi patērētājiem nav skaidrs, ar kuru no minētajiem komersantiem īsti tiek slēgts līgums.
- PTAC ir konstatējis, ka SIA „INTERNET” un/vai SIA „SS” nenodrošina efektīvu un ātru komunikāciju ar patērētāju, kā to nosaka normatīvie akti, – tiek sniegtas novēlotas atbildes

uz patērētāju nosūtītajām elektroniskā pasta vēstulēm, netiek sniegtas atbildes pēc būtības vai arī bieži netiek atbildēts vispār.

- Vietnē skaidri un saprotami netiek sniegta informācija par pakalpojuma galīgo cenu, ieskaitot visus nodokļus. PTAC ir konstatējis, ka līdz brīdim, kad patērētājs Vietnē izvēlas konkrētu sludinājuma ievietošanas sadaļu vai ievada Vietnē savus personas datus, lai reģistrētos sludinājuma publicēšanai, netiek sniegta informācija par sludinājuma publicēšanas pakalpojuma cenu vai tās aprēķināšanas veidu. Reģistrējoties Vietnē, kā arī izvietojamā sludinājuma sadaļā, patērētājam tiek norādīta tikai minētā pakalpojuma minimālā cena, bet ne gala cena vai cenas aprēķināšanas veids.
- PTAC ir secinājis, ka Vietnē nav atspoguļota skaidra kārtība un informācija par sludinājumu dzēšanu iespējamo Vietnes lietošanas noteikumu neievērošanas dēļ, nav arī sniegta informācija par kārtību, kādā patērētāja profila slēgšanas gadījumā tiek atmaksāta tā personīgajā kontā atlikusī summa. Netiek paskaidrots, kādā veidā un uz cik ilgu laiku tiek ierobežotas patērētāja iespējas saņemt pakalpojumu, ja pakalpojuma sniedzējs liedz patērētājam turpmāku sludinājumu iesniegšanu.

Negodīga Interneta veikalu prakse, iekasējot no patērētājiem naudu, bet precī nepiegādājot

Pieaugot patērētāju interesei par preču iegādi interneta veikalos un paplašinoties interneta veikalu tirgum, pieaug arī saņemto sūdzību skaits. 2017.gadā par distances līgumiem PTAC ir saņemtas 486 sūdzības, kas ir par 222 sūdzībām jeb 112% vairāk kā 2016.gada tādā pašā laika periodā. Lielākoties PTAC tiek saņemtas sūdzības par to, ka interneta veikali pienācīgi nepilda savas līgumsaistības, proti, nepiegādā pasūtītās preces, nenodrošina preču piegādi apsolutajā termiņā, kā arī neatmaksā patērētāju veikto pirkuma summu gadījumos, kad patērētāji izmanto atteikuma tiesības vai izbeidz noslēgto līgumu tādēļ, ka pasūtītās preces nav piegādātas. 2017.gadā PTAC, konstatējot pārkāpumus, kuri skar daudzus patērētājus, ir pieņēmis vairākus lēmumus patērētāju kolektīvo interešu lietās, tai skaitā piemērojot administratīvo atbildību SIA „Kompsist” (<http://www.babysmile.lv>, <http://www.tehnoshop.lv>), IK „VIPMODE” (<http://supermark.lv>), SIA „Prudenta” (<http://f9.lv>), SIA „TVshopEXTRA.lv” (<https://www.tvshopextra.lv>), SIA „VIVA TRADE” (<http://www.moblive.lv>, <http://www.rigashop.lv>), SIA „ABC TRADE” (<http://www.web-shop.lv>), SIA „Baltic Able Traders” (<http://www.2u.lv>), SIA „JSJ” (<http://jsj.lv>).

Par pārkāpumiem, kuros, iespējams, ir saskatāmas krāpšanas pazīmes, PTAC ir informējis tiesībsargājošās iestādes. Saistībā ar PTAC un patērētāju sniegto informāciju par iespējamo patērētāju krāpšanu atsevišķās lietās Valsts policijā ir uzsākts kriminālprocess. Lai pēc iespējas preventīvi novērstu pārkāpumus un brīdinātu patērētājus, PTAC ir sazinājies ar lielākajiem cenu salīdzināšanas portāliem, un vienojies par informācijas apmaiņu. Vienlaikus PTAC ir vairākkārt medijos publicējis padomus patērētājiem un brīdinājumus izvairīties no iepirkšanās konkrētos interneta veikalos.

Lietas par pārkāpumiem finanšu pakalpojumu jomā

2017.gadā vairākos gadījumos, izskatot patērētāju sūdzības, konstatēti pārkāpumi. Veicot pārrunas ar komersantiem, vairākās lietās panākta zaudējumu atlīdzība patērētājiem, komersantiem iesniedzot rakstveida apņemšanās:

Rakstveida apņemšanās par nepamatoti ieturēto kreditora zaudējumu atlīdzību

PTAC saņēma Bigbank AS Latvijas filiāles (turpmāk – Banka) [rakstveida apņemšanos](#), kurā Banka atzīst, ka ir izdarījusi pārkāpumu, parādu atguvēju rēķinos iekļaujot izmaksas par parādu atgūšanu, laika periodā no 2014.gada 11.janvāra līdz 2016.gada 29.jūlijam, un apņemas atmaksāt līgumsaistībās esošajiem patērētājiem ieturētos kreditora zaudējumus, kas radušies Bankai, veicot parāda piedziņu.

PTAC saņēmis SIA “IPF Digital Latvia” (iepriekšējais nosaukums – SIA “MCB Finance”), tirgū strādājošu ar zīmolu “Credit24” rakstveida apņemšanos par parādu atguvēju rēķinos iekļautās

pozīcijas “Neatmaksātie kreditora zaudējumi” atmaksāšanu patērētājiem. Sabiedrība ir atzinusi pieļauto pārkāpumu, parādu atguvēju rēķinos iekļaujot izmaksas par parādu atgūšanu, tāpēc ir apņēmusies atmaksāt patērētājiem kopš 2013.gada 1.februāra samaksāto naudas summu par rēķinos ietverto pozīciju “Neatmaksātie kreditora zaudējumi”, ja patērētājs viena gada laikā (līdz 2018.gada 27.martam) vērsīsies pie Sabiedrības ar attiecīgu rakstveida iesniegumu. Sabiedrība ir apņēmusies visiem patērētājiem, kuri ir veikuši šo samaksu, nosūtīt informāciju uz to reģistrētajām e-pasta adresēm.

Rakstveida apņemšanās par nepamatotu parādu atgūšanas izdevumu pieprasīšanu

PTAC saņēma SIA “Julianus Inkasso Latvija” apņemšanos novērst konstatēto patērētāju tiesību pārkāpumu, autostāvvietu parādu ārpustiesas atgūšanas lietās, nosūtot patērētājiem pirmreizējo paziņojumu par parādu, piemēroja normatīvajos aktos noteikto maksimāli pieļaujamo parādu atgūšanas izdevumu apmēru 17,00 EUR, lai arī tā drīkstēja piemērot tikai 7 EUR. Sabiedrība apņēmās cietušajiem patērētājiem atmaksāt pārmaksātos 10,00 EUR.

Rakstveida apņemšanās par nokavējuma procentu neapreķināšanu pēc līguma izbeigšanas

PTAC saņēma SIA “Julianus Inkasso Latvija” rakstisko apņemšanos, kur Sabiedrība apņēmās:

- parādu ārpustiesas atgūšanas ceļā neturpināt aprēķināt no blakus prasījumiem izrietošos maksājumus (nokavējuma procentus), kas izriet no kredīšanas līgumiem, kuros sākotnējais kreditors vienpusējā kārtībā ir atkāpies no līguma, vienlaikus paturot tiesības pieprasīt likumiskos 6% no parāda pamatsummas apmēra.
- parādu lietās, kur notiek ārpustiesas atgūšana, novērst tehniskās kļūdas paziņojumos par parādsaistībām izņemot pozīciju par zaudējumu atlīdzināšanu par parāda atgūšanas lietas administrēšanu tiesvedības procesa, kas paziņojumos par parādsaistībām bija definēta kā “kompensācija par zaudējumiem” vai “izdevumi par juridiskajiem pakalpojumiem” fiksētās summas apmērā.

Patērētāju kredīšanas pakalpojumu sniedzēju, parāda ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju, kā arī hipotekārās kredīšanas starpniecības pakalpojumu sniedzēju reģistrēšana un uzraudzība

PTAC saskaņā ar normatīvajos aktos noteikto veic patērētāju kredīšanas pakalpojumu sniedzēju, parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšanu un hipotekārās kredīšanas starpniecības pakalpojumu sniedzēju reģistrēšanu. Kopumā gan licencēšana, gan reģistrēšana, datu analīze un pastiprināta licences prasību uzraudzība palīdz sakārtot tirgu un mazināt patērētāju tiesību pārkāpumu risku.

1. Patērētāju kredīšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana:

2017.gadā izsniegta 1 jauna speciālā atļauja (licence) uz nenoteiktu laiku, kopumā no kredīšanas pakalpojumu sniedzējiem 2017.gadā Valsts kasē samaksātas valsts nodevas **854 290.00 EUR** apmērā. Uz 2017.gada 31.decembri bija spēkā 59 speciālās atļaujas (licences) patērētāju kredīšanas pakalpojumu sniegšanai. Nozares sniegtā informācija ar PTAC secinājumiem tiek regulāri apkopota un publicēta pārskatos, kas pieejami PTAC mājaslapā: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/statistika-par-nebanku-kreditesanas-sektoru>.

PTAC 2017.gadā veica visu speciālo atļauju (licenci) patērētāju kredīšanas pakalpojumu sniedzēju ikgadējo uzraudzību atbilstoši normatīvajos aktos noteiktām prasībām, t.sk., sniedzot regulāras konsultācijas par patērētājiem piedāvāto līgumu, izstrādāto kārtību projektu, īstenotās komercprakses un citos jautājumos.

Piemēram:

1) Tika vērtēti komersantu iesniegtie kredītlīniju līgumu projekti, panākot, ka katram kredīta apstiprinājumam tiks ģenerēta uz konkrēto gadījumu attiecināms nokavējuma procentu apmērs, nevis norādīts "ne vairāk kā 0,65%", kas neatbilst normatīvajos aktos noteiktajam.

2) Tika vērtēts iesniegtais Aizdevuma līguma projekts par nokavējuma procentu aprēķināšanu virs procentu standarta likmes gadījumos, kad ir bijusi piemērota atlaide aizņēmuma procentiem. Tika panākts, ka šāds līguma noteikums tiks izslēgts no kredītēšanas līguma, jo nokavējuma procentu aprēķināšanas metodika neatbilst normatīvo aktu prasībām.

Vienlaikus saistībā ar izmaiņām normatīvajos aktos, kas izslēdz licences pārreģistrēšanas prasību PTAC 2017.gadā veicis visu 59 licencēto kapitālsabiedrību pārbaudes atbilstoši licences prasībām. Galvenokārt konstatētie pārkāpumi saistīti ar informācijas nesniegšanu noteiktajos termiņos t.sk., par izmaiņām dalībnieku sastāvā un dalībniekiem piederošo daļu apmērā, valdes un padomes locekļu izmaiņām, pakalpojumu sniegšanas vietu izmaiņām, apdrošināšanas polišu esamību un apmēru, kā arī ikgadējās valsts nodevas samaksas termiņa neievērošanu. Daļā kapitālsabiedrību prasību ievērošanas uzraudzības aktivitātes tiek turpinātas.

2. Ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana:

2017.gadā izsniegta 4 jaunas speciālās atļaujas (licences), kā arī veikta 2 spēkā esošo speciālo atļauju (licenču) pārreģistrācija. Pārskata periodā pieņemti 5 lēmumi par speciālās atļaujas (licences) grozīšanu, kā arī 2 par anulēšanu pēc pašas kapitālsabiedrības lūguma Valsts budžetā iemaksātas valsts nodevas **24170.00 EUR** apmērā par speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu un pārreģistrāciju. Uz 2017.gada 31.decembri bija spēkā **32** speciālās atļaujas (licences) ārpustiesas parāda atgūšanas pakalpojumu sniegšanai. Nozares sniegtā informācija ar PTAC secinājumiem tiek regulāri apkopota un publicēta pārskatos, kas pieejami PTAC mājaslapā: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/statistika-par-arpustiesas-paradu-atgusanas-sektoru>.

3. Kredīta starpnieku un kredītu starpnieku pārstāvju hipotekārās kredītēšanas jomā reģistrēšana un reģistra izveide:

2017.gadā saņemti 8 iesniegumi kredīta starpnieka reģistrācijai, no kuriem 6 kredīta starpnieki ir reģistrēti, viens komersants iesniegumu atsaucis, savukārt 1 iesniegums atrodas izskatīšanas stadijā. Uz 2017.gada 31.decembri PTAC interneta vietnē ir reģistrēti 5 citu EEZ valstu kompetento iestāžu reģistrā reģistrēti kredīta starpnieki un kredīta starpnieku pārstāvji, kuriem ir tiesības sniegt starpniecības pakalpojumus Latvijā (saskaņā ar Direktīvas 2014/17/ES [32.pantu](#)).

PTAC ir:

- izveidojis kredītu starpnieku un kredīta starpnieku pārstāvju reģistru, kas pieejams: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/kreditu-starpnieku-un-kreditu-starpnieku-parstavju-registrs>,
- sagatavojis informāciju komersantiem mājaslapā: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/kredita-starpnieki-un-kredita-starpnieku-parstavji>,
- kā arī apzinājis un vairākkārt informējis kredītēšanas starpniekus par normatīvo aktu prasībām hipotekārās kredītēšanas jomā.

Valsts budžetā iemaksātas valsts nodevas **7000.00 EUR** apmērā par kredītu starpnieku reģistrāciju. Uz 2017.gada 31.decembri spēkā ir **6** kredītēšanas starpnieku un kredītēšanas starpnieku pārstāvju reģistrācijas.

2.6.5. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs

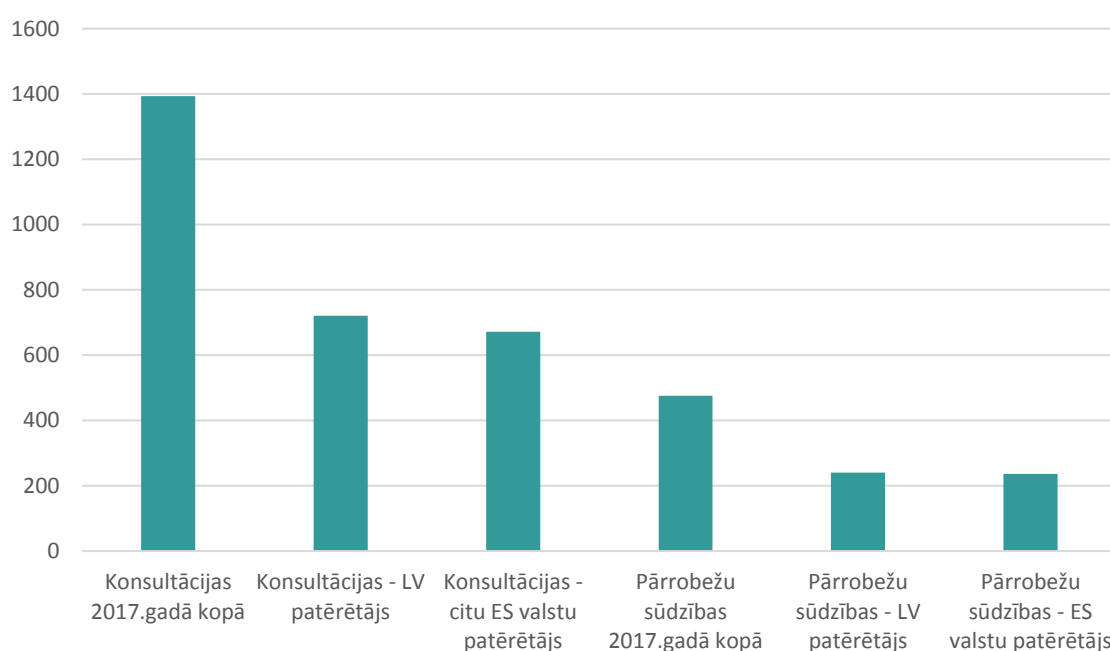
Lai palīdzētu patērētājiem, kuri ceļo, iepērkas tiešsaistē, kā arī iegādājas preces un pakalpojumus citās ES dalībvalstīs, 2005.gadā ir izveidots Eiropas Patērētāju informēšanas centrs (ECC Latvia). ECC Latvia ir kopējā Eiropas tīkla dalībnieks, kuru veido Eiropas Patērētāju Centri 30 valstīs - visās ES dalībvalstīs, Norvēģijā un Islandē. Sūdzību izskatīšanas process ECC-Net ietvaros notiek pārrunu veidā, sazinoties ar komersantu un mēģinot rast risinājumu patērētāja sūdzībai.

2017.gadā patērētājiem sniegtas 1393 konsultācijas par pārrobežu problēmu risināšanu ES ietvaros, tajā skaitā 721 Latvijas patērētājiem un 672 jautājumu saņemti no citu valstu patērētājiem. Latvijas patērētāji lielākoties interesējās par šādiem jautājumiem:

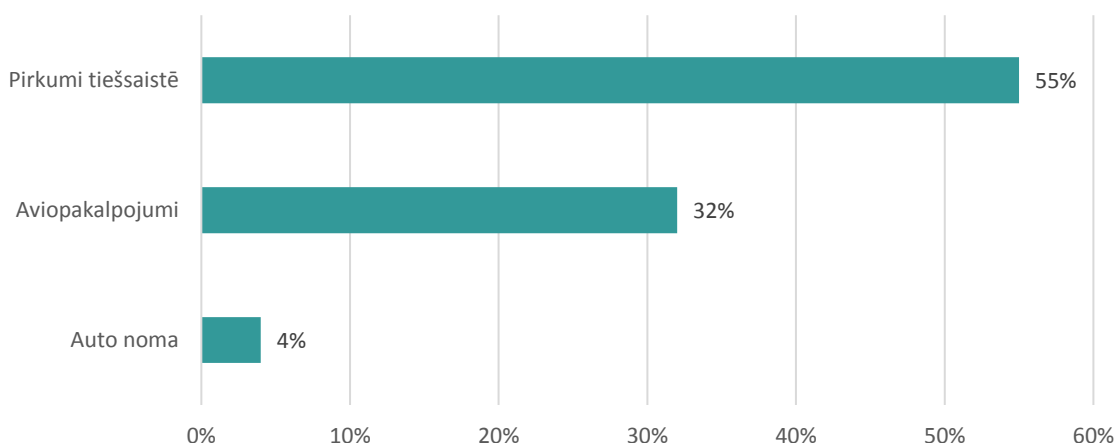
- saistībā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2011/83 ES par patērētāju tiesībām;
- par jautājumiem saistītiem ar pirkumiem tiešsaistē, kad nav tikusi piegādāta prece, atgriezta nauda u.c.
- problēmām, kas saistītas ar avio pasažieru tiesībām ES - par kavētiem, atceltiem lidojumiem, lidojumu maiņu, kavētu, nepiegādātu, bojātu bagāžu, u.c.

672 jautājumi saņemti no citu valstu ECC-Net centriem par Latvijā reģistrētiem komersantiem, kur 25% jautājumu saņemts tieši saistībā ar tā dēvētajiem “abonēšanas slazdiem” (subscription traps), kur patērētājs pasūta “it kā bez maksas preces paraugu”, bet saņem rēķinu par šīs preces abonēšanu. ECC Latvia 100% šīs lietas ir atrisinājis par labu patērētājam un, nepamatotā komersanta prasība, patērētājam apmaksāt šo preci, ir anulēta. Saņemti arī jautājumi par avio pasažieru tiesībām, auto nomas pakalpojumiem un citām problēmām.

29. att. ECC Latvia 2017.gadā izskatītas sūdzības un sniegtās konsultācijas par pārrobežu problēmām ES



30. att. 2017.gadā ECC Latvia izskatīto problēmu TOP 3



- **Visvairāk (55%) saņemts patērētāju iesniegumu par pārrobežu pirkumiem tiešsaistē** par nepiegādātu preci, daļēji piegādātu preci, piegādātu sabojātu preci, līguma noteikumiem neatbilstošu piegādātu preci, kā par citām, ar pārrobežu pirkumiem tiešsaistē, saistītām problēmām.

Piemēram, Latvijas patērētājs Lielbritānijas interneta vietnē veica pasūtījumu par kopējo summu EUR 351.12. Pēc pasūtījuma saņemšanas patērētājs konstatēja, ka:

- *Viena no pasūtītajām precēm nav iepakojumā;*
- *Saņemtajam apavu pārim ir dažādi izmēri.*

Patērētājs aizpildīja interneta veikala vietnē pieejamo sūdzību formu, informējot par radušos situāciju (kā arī pievienojot atbilstošas fotogrāfijas) un norādot, ka vēlas, lai komersants atkārtoti nosūtītu pareizu pasūtījumu vai arī atgrieztu patērētājam pirkuma maksu. Komersants atbildi uz nosūtīto pretenziju nesniedza.

Patērētājs iesniedza sūdzību ECC Latvia. Sadarbībā ar Eiropas Patērētāju centru Lielbritānijā, komersants atgriezta patērētājam maksu par trūkstošo preci un nepareizi nosūtīto apavu pāri.

- **32 % iesniegumu - par pārkāpumiem avio pasažieru tiesību jomā.** Kā galvenās problēmas var minēt: lidojuma kavēšanās, atcelts lidojums, bojāta bagāža, bagāžas kavēšanās un citas:

Piemēram, Latvijas patērētājs no Lietuvas aviokompānijas bija iegādājies biļeti reisam maršrutā Antālija – Viļņa, kā arī apmaksājis reģistrētās bagāžas vienības pārvadāšanu. Nonākot galamērķī, Viļņas lidostā, patērētājs konstatēja, ka viņa reģistrētā bagāža ir sabojāta. Patērētājs lidostā aizpildīja Ziņojumu par bagāžas bojājumiem (PIR) un pēc dažām dienām nosūtīja sūdzību aviokompānijai, lūdzot izmaksāt kompensāciju. Aviokompānija izvērtēja patērētāja iesniegtos dokumentus un apstiprināja, ka patērētājam tiks izmaksāta kompensācija EUR 69.50 apmērā, tomēr 4 mēnešu laikā aviokompānija patērētājam apsolīto kompensāciju joprojām nebija izmaksājusi.

Patērētājs iesniedza sūdzību ECC Latvia un sadarbojoties ar Eiropas Patērētāju centru Lietuvā, aviokompānija patērētājam izmaksāja kompensāciju EUR 69.50 apmērā.

- **4 % iesniegumu - par auto nomas pakalpojumiem ES valstīs**

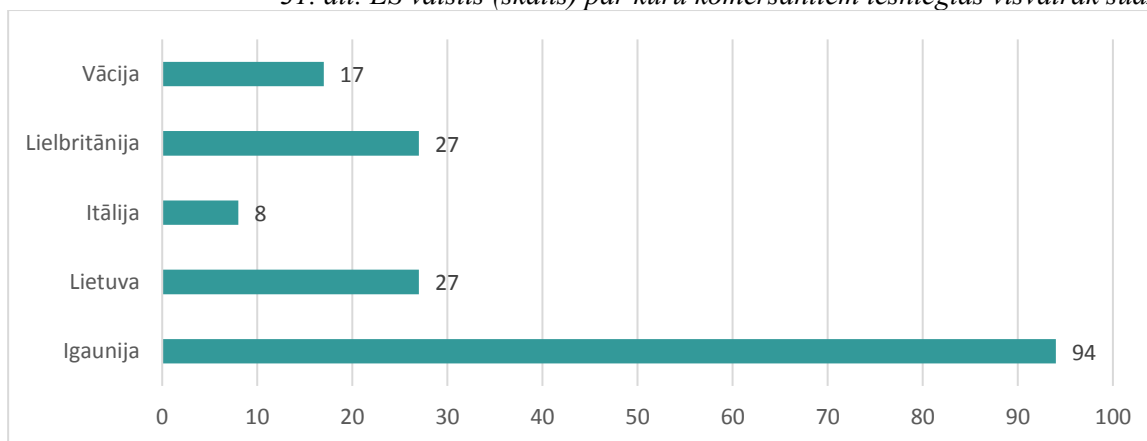
Piemēram, Latvijas patērētājs rezervēja automašīnu no Itālijas auto nomas kompānijas. Nomas automašīna tika atriezta auto nomas līgumā paredzētajā laikā bez papildus bojājumiem un pilnu degvielas tvertni kā tas paredzēts līgumā. Automašīnas atslēgas tika atstātas tām speciāli paredzētajā “atslēgu kastē”. 2017. gada 11. janvārī patērētājs no auto nomas kompānijas saņēma maksājuma atgādinājumu par kopējo summu EUR 722.82. Patērētājs norādīja, ka saņemtais maksājuma atgādinājums ir pārsteigums, jo patērētājs nekad nebija saņēmis pirmo vēstuli ar

informāciju par eksistējošu parādu. No pievienotajiem dokumentiem bija noprotams, ka parāds varētu būt par sabojātu automašīnas slēdzeni. Patērētājs nosūtīja e-pasta vēstuli auto nomas kompānijai, norādot, ka patērētājs nesaprot savas parādsaistības pret auto nomas kompāniju, tomēr skaidrojums netika saņemts.

Patērētājs iesniedza sūdzību ECC Latvia, kas sūdzību pārsūtīja izskatīšanai Eiropas Patērētāju centram Itālijā (ECC Italy). ECC Italy nosūtīja vairākas vēstules kompānijai, tomēr kompānija atbildi nesniedza. Ņemot vērā iepriekšminēto, ECC Italy sūdzību nosūtīja izskatīšanai ārpusstiesas strīdu risinātājam - Eiropas auto nomas strīdu izskatīšanas servisam (European Car Rental Conciliation Service, ECRCS), ko ir izveidojusi Eiropas Savienības tirdzniecības asociācija (LeaseEurope, <http://www.leaseurope.org/>) un kas sniedz palīdzību klientiem, kuriem ir neatrisinātas sūdzības pret auto nomas kompānijām, kuras ir piekritušas ECRCS noteikumiem.

ECRCS izvērtēja patērētāja sūdzību pret auto nomas kompāniju un nolēma, ka parādam nav tiesiska pamata, tādēļ auto nomas kompānijai izsūtītais rēķins ir jāatceļ. Auto nomas kompānija anulēja izsūtīto rēķinu, un patērētājam tika nosūtīta vēstule ar informāciju par parāda anulēšanu.

31. att. ES valstis (skaits) par kuru komersantiem iesniegtas visvairāk sūdzības



2017. gadā ECC Latvia veica dažādas aktivitātes, lai izglītotu patērētājus par viņu tiesībām ES, piemēram, piedaloties Starptautiskajā tūrisma izstādē „Balttour 2017” un popularizējot ECC-Net izveidoto mobilo aplikāciju, kas sniedz atbalstu patērētājiem, ceļojot Eiropā un prezentējot video par auto nomas pakalpojumiem un video par patērētāju informatīvi izglītojošo kampaņu ”Nezinīša ceļojums”, tāpat ir skaidrotas normatīvo aktu prasības distances tirdzniecībā, kā arī izveidots tests patērētājiem par ceļojumu rezervēšanas paradumiem un vērtību rezervāciju veikšanas laikā.

ECC Latvia piedalījās ECC-Net kopīgajā projektā par “Abonēšanas slazdiem” un projekta rezultāti ir ievietoti ECC Latvia mājaslapā.

32. att. Ekrānšāviņš no video patērētājiem par “Abonēšanas slazdiem”



32. att. Kampanas “Nezinīša ceļojums” ietvaros izveidotās pastkartes



Kampanas “Nezinīša ceļojums” ietvaros tika sagatavots mini video seriāls, 4 sērijas un reklāmas klips (tīzeris), kopā 5 video, pastkartes, infografikas, vizualizācijas, kas izmantotas, noformējot video seriālu un infografikas. Video seriālā piedalījās sabiedrībā pazīstami cilvēki, piemēram, Renārs Zeltiņš, Armands Simsons, Lelde Lietaviete, Toms Grēviņš. Kampanas kanāli: papildināta Facebook “Pērc gudri” lapa <https://www.facebook.com/PercGudri/>, kur pieejami un tiek popularizēti kampanas ietvaros izveidotie materiāli, tāpat citi sociālie tīkli.

2016.gadā darbu uzsāka EK izveidotā ODR platforma, kas izveidota ar mērķi palīdzēt, ja ir problēma ar internetā iegādātu preci vai pakalpojumu, un, lai mēģinātu panākt strīda risinājumu bez tiesas palīdzības, ko patērētājs var izmantot tikai tad, ja dzīvo ES un tirgotājs ir reģistrēts ES. ECC Latvia veic Kontaktpunkta funkcijas, kura uzdevums ir palīdzēt iesniegt sūdzību, sniegt informāciju par patērētāju tiesībām, kas ir piemērojamas valstī, kurā atrodas kontaktpunkts, sniegt informāciju par platformas darbību, sniegt informāciju par procedūras noteikumiem, ko piemēro atbilstošie ADR..

Lai informētu komersantus, 08.12.2017. sadarbībā ar PTAC, tika organizēta darba sanāksme/diskusija “E-komercija – normatīvo aktu prasības distances tirdzniecībā, distances tiešsaistes platformas darbība – problēmas, komersantu iesaiste un izaicinājumi”.

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

2005. gadā PTAC kvalitātes vadības sistēma tika izstrādāta, ieviesta un sertificēta saskaņā ar standarta ISO 9001 prasībām. Kvalitātes vadības sistēmas uzturēšana PTAC palīdz efektīvāk pildīt tam noteiktos uzdevumus, sasniegt izvirzītos stratēģiskos mērķus un darbībā pieļauto kļūdu rezultātā analizēt to rašanās cēloņus, savlaicīgi novēršot kļūdu turpmāku atkārtošanos.

2017. gada augustā PTAC kvalitātes vadības sistēma tika sertificēta atbilstoši ISO 9001:2015 standartam, to veica auditoru firma BM TRADA, kura atzinīgi novērtēja procesu pieeju PTAC darbībai, kas balstīta uz risku novērtēšanu un vadību. Centrā ir sertificētas šādas darbības

sfēras: Patērētāju sūdzību un iesniegumu izskatīšana un patērētāju konsultēšana; Preču un pakalpojumu uzraudzība; Patērētāju kolektīvo interešu uzraudzība; Administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšana; Sabiedrības informēšana. Kvalitātes vadības sistēma Centrā tiek nemitīgi pilnveidota un aktualizēta, jo pievienojās gan jaunas funkcijas, gan arī sertificējamās jomas.

3. Personāls

2017. gadā PTAC bija 95 amata vietas, no kurām 78 – valsts civildienesta ierēdņu amatu vietas, bet pārējās 17 – darbinieku amatu vietas. Faktiskais iestādē nodarbināto skaits bija 99 cilvēki (80 ierēdņi un 19 darbinieki), no kuriem 12 darbinieces atradās ilgstošā prombūtnē, gaidot vai jau audzinot bērnus. 2017.gadā darbu PTAC uzsāka 19 jauni darbinieki, savukārt amatu atstāja 12 kolēģi. Vidējais darbinieku skaits iestādē 2017.gadā bija 95,2 darbinieki.

Nodarbināto skaitu iestādē veidoja 88% sieviešu un 12% vīriešu.

Darbinieku vidējais vecums iestādē ar katru gadu samazinās, jo ir notikusi paaudžu nomaiņa, 2017. gada beigās iestādes darbinieku vidējais vecums bija apmēram 39 gadi.

Par PTAC kā par stabilu darba devēju liecina arī darbinieku nostrādātais laiks iestādē: 66,3% darbinieku PTAC strādā vairāk nekā 3 gadus, 9,9% – no 1 līdz 3 gadiem, bet 18,8% – mazāk nekā 1 gadu. PTAC vidējais personāla mainības līmenis 2017. gadā bija 1,37%. Galvenie argumenti civildienesta un darba attiecību pārtraukšanai bija atalgojuma neatbilstība amata pienākumu apjomam, karjeras izaugsmes neiespējamība un izaugsmes iespēju piedāvājums citā iestādē vai uzņēmumā.

Paralēli darbam seši darbinieki turpināja studijas maģistrantūrā, bet divi darbinieki – doktorantūrā. 94% darbinieku ir akadēmiskā vai otrā līmeņa augstākā profesionālā izglītība, tajā skaitā, 54% ir maģistra grāds, kā arī vienam darbiniekam ir doktora grāds. PTAC ierēdņi un darbinieki regulāri pilnveido savas profesionālās zināšanas un prasmes, piedaloties dažādās starptautiskās konferencēs un semināros, kā arī apmeklējot kvalifikācijas celšanas kursus gan Valsts administrācijas skolā, gan citās mācību iestādēs un PTAC pašu resursiem organizētajās mācībās.

Darbiniekiem bija dotas arī iespējas piedalīties pieredzes apmaiņā ārvalstu komandējumu laikā. 2017.gadā PTAC darbinieki devušies 115 ārvalstu komandējumos (visvairāk apmeklēja Brisele) un 51 iekšzemes komandējumā.

Iestādes darba kvalitātes uzlabošanai regulāri tiek pārskatīti un pilnveidoti PTAC iekšējie noteikumi, meklēti dažādi risinājumi darba pilnveidošanai, ieviesta elektroniskā dokumentu vadības sistēma "Namejs".

Rūpējoties par saviem darbiniekiem, iegādātas veselības apdrošināšanas polises. Turpinot tradīciju, PTAC darbinieku saliedēšanai pavasarī tika rīkots kopīgs pārgājiens gar Amatas krastu, kā arī Ziemassvētku pasākums, kurā tika apbalvoti labākie PTAC darbinieki. Priecīgs notikums ir arī 2017.gadā PTAC darbiniekiem piedzimušie astoņi bērniņi.

4. Komunikācija ar sabiedrību

PTAC pārskata periodā ir sagatavojis 101 preses relīzi.

Kā galvenie un lielāko sabiedrības rezonansi izraisījušie PTAC publiskie paziņojumi minami: Lēmuma pieņemšana par SIA "Pilsētas zemes dienests" realizēto negodīgo komercpraksi un piemēroto piespiedu zemes nomas maksu, sūdzību skaita pieaugumu, kā arī relīzes un sociālo tīklu materiāli ar ieteikumiem patērētājiem, piemēram, par drošu pakalpojumu izvēli bērniem, drošiem spēļu laukumiem, aizdomīgo interneta vietņu un melnajā sarakstā iekļautajiem komersantiem, kā arī par Patērētāju strīdu risināšanas komisiju.

2017.gadā noritēja informējoši izglītojošās kampaņu par atbildīgas aizņemšanās tēmu sagatavošanās fāze: tika veikts pētījums par iemesliem, kādēļ patērētāji izmanto distances jeb īstermiņa kredītus, kā arī, vai izdodas tos atmaksāt laikus. Tika izstrādāts metodiskais materiāls vispārējās vidējās izglītības iestāžu pedagogiem “Ceļā uz dzīves meistarību”, kas ietver arī video filmu. Tika izstrādāti arī kampaņas reklāmas klipi un citi materiāli.

Lai PTAC kļūtu aizvien atvērtāka un pieejamāka institūcija, kā arī uzrunātu dažādās mērķauditorijas - arvien lielāka nozīme tiek piešķirta komunikācijai sociālajos tīklos, tādēļ tiek veidoti speciāli vizuāli pievilcīgi un viegli uztverami materiāli tieši izplatīšanai digitālajās platformās. Īpašu popularitāti auditoriju vidū ir izpelnījusies PTAC Facebook lapa, kur būtiski palielinājis lapas skatītāju un sekotāju skaits. Sabiedrības informēšanai aktīvi tiek izmantota PTAC mājaslapa, kurā regulāri tiek papildināts un atjaunots saturs. 2017.gadā PTAC mājas lapu ir apmeklējuši 290 000 apmeklētāju. Tāpat komunikācijai ar sabiedrību aktīvi tiek izmantots iestādes izveidotais sociālā tīkla Twitter konts, kur tiek sniegta informācija par PTAC jaunumiem un citiem patērētājiem aktuāliem notikumiem.

33. att. Metodiskais materiāls
“Ceļā uz dzīves meistarību”



34. att. Vizuālie materiāli, kas veidoti PTAC sociālo mediju kanāliem



2017.gada 6.decembrī PTAC organizēja konferenci “Tūrisma jomas regulējums – jaunās direktīvas radītie izaicinājumi”. Konferences mērķis bija informēt ar tūrisma jomu saistīto organizāciju un uzņēmumu pārstāvjus par 2015.gada 31.decembrī spēkā stājušos Eiropas Parlamenta un Padomes direktīvu (ES) 2015/2302 par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, kuras prasības jāsāk piemērot sākot ar 2018.gada 1.jūliju, kā arī diskutēt par tūrisma nozarē pastāvošajām problēmām. Konference bija plaši apmeklēta, taču ņemot vērā jauno regulējumu, 2018.gadā nozares informēšanas darbs turpināsies.

2017.gada decembrī tika realizēta PTAC informatīvi skaidrojošā kampaņa par lietoto auto iegādi un patērētāju strīdu risināšanu – “Pārbaudi-pērc-lietoto”. Kampaņa tika īstenota sadarbībā ar Valsts ieņēmumu dienestu, Ceļu satiksmes drošības direkciju un Auto asociāciju. Kampaņas galvenās aktivitātes:

- kampaņa atklāta 7.decembrī ar preses konferenci CSDD;
- kampaņas galvenā informācija atrodama mājaslapā <http://www.percgudri.lv/>;
- patērētāju informēšanai par pareizu lietotā auto iegādi tika izveidots sociālā eksperimenta video, kurā uzskatāmi parādītas galvenās kļūdas lietota auto iegādē un kā no tām izvairīties;
- izveidotas infografikas par lietoto auto jomā veiktajām pārbaudēm, shēma pareizai lietota auto iegādei un statistika par to, cik neuzmanīgi mēdz būt patērētāji plānojot auto iegādi;
- izstrādāti informatīvie bukleti par lietotā auto iegādi un izplatīti CSDD, degvielas uzpildes staciju tīklā Circle K un Autoskolā Mustangs.

35. att. PTAC kampaņa “Pārbaudi – pērc - lietoto”



Kampaņai PTAC Facebook.com profilā ir izdevies sasniegt vairāk nekā 189 000 patērētāju, bet kampaņas informāciju sociālajos tīklos tālāk izplata arī degvielas uzpildes staciju tīkls Circle K un Autoskola Mustangs, tādējādi ir sasniegts vēl lielāks skaits patērētāju.

5. PTAC darbības virzieni un uzdevumi 2018.gadā

Preču un pakalpojumu uzraudzībā:

- individuālo aizsardzības līdzekļu uzraudzība un testēšana (atstarotāji un alpīnisma aprīkojums);
- bērnu drošu preču uzraudzība (elektrorotaļlietas, fizikāli mehāniskās un ķīmiskās īpašības rotaļlietās, bērnu pārnēsājamās ierīces un gultiņas, žalūzijas)
- izklaides pakalpojumu drošums (piedzīvojuma parki -virvju atrakcijas, izklaide uz ūdens);
- būvizstrādājumu uzraudzība būvlaukumos un tirgū (bruģis, minerālmateriāli, būvizstrādājumi, kas ietekmē būves stiprību, stabilitāti un ugunsdrošību, ceļu norobežojošās barjeras);
- elektropreču un to energomarķējuma tirgus uzraudzība (LED paneļi, LED moduļi, LED draiveri; matu kopšanas iekārtas (fēni, lokšķēres, taisnotāji), mājāsaimniecības preču energomarķējuma uzraudzība, saldēšanas iekārtu energomarķējuma uzraudzība);
- mašīnietekļu drošuma un riteņtransportlīdzekļu sastāvdaļu uzraudzība (rokas instrumenti, urbmašīnas);
- sprādzienbīstamu iekārtu uzraudzība (SNG baloni, SNG balonu tirdzniecības vietu reģistra uzturēšana, gāzes iekārtas – telpu sildītāji);

- radio un telekomunikāciju galiekārtu drošuma uzlabošanas projekts (RLAN iekārtas, bezvadu durvju zvani);
- mērīšanas līdzekļu lietošanas uzraudzība (neautomātisko svaru tirgus uzraudzība; ūdens patēriņa skaitītāju uzraudzība dzīvojamo māju ievados un ūdens ieguves vietās);
- lifti lietošanā (bīstamo iekārtu uzraudzība).

Patērētāju tiesības:

- alternatīva strīdu risināšanas mehānisma efektīva darbība un izmantošanas popularizēšana;
- patērētāju maksātspējas izvērtēšanā patērētāju kreditēšanas jomā;
- negodīgas komercprakses (reklāmu) uzraudzība patērētāju kreditēšanas jomā;
- komercprakses un līgumu noteikumu uzraudzība izklaides parkos bērniem un pusaudžiem;
- komplekso tūrisma pakalpojumu piedāvājumi sociālajos medijos (pētījums);
- negodīgas komercprakses un netaisnīgu līguma noteikumu uzraudzība autonomas pakalpojumu jomā;
- komercprakses un līguma noteikumu uzraudzība elektronisko sakaru jomā, īpašu uzmanību pievēršot speciālajiem piedāvājumiem, t.sk., cenu norādēm un līgumu izbeigšanas kārtībai;
- patiesas informācijas par cenu sniegšanas uzraudzība veikalos un elektroniskajā vidē;
- patērētāju tiesību uzraudzība sociālajos tīklos un iepazīšanās portālos;
- nebanku kredītdevēju un ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība, tai skaitā atbilstoši NILLTFN prasībām (licencēto komersantu skaits);
- kredīta starpnieku un kredīta starpnieku pārstāvju reģistrēšana un uzraudzība;
- tūrisma pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība.

Sabiedrības informēšanā:

Informēšanas kampaņa finanšu pratības jomā par atbildīgu aizņemšanos – “Sauc lietas īstajos vārdos”, lai vērstu uzmanību tam, ka iedzīvotāju finanšu pratība Latvijā ir zema un aicinātu iedzīvotājus rūpīgāk izvērtēt savu finansiālo ilgtspēju, lemjot par naudas aizņemšanos.