



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

2018 GADA PĀRSKATS



Saturs

1. Pamatinformācija	1
1.1. Iestādes juridiskais statuss.....	1
1.2. Politikas jomas un darbības jomas	1
1.3. PTAC darbības virzieni un pārskata gada galvenās prioritātes.....	2
2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti	4
2.1. Valsts budžeta finansējums un tā izlietojums	4
2.2. Rezultatīvo rādītāju izpildes analīze un valsts budžeta līdzekļu izlietojuma efektivitātes izvērtējums	5
2.3. Jaunās politikas iniciatīvas	6
2.4. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām.....	7
2.5. Būtiskākie pakalpojumi.....	7
3. Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība un būtiskākie pārkāpumi.....	8
3.1. 2018.gadā plānoto uzraudzības aktivitāšu ietvaros īstenotie uzraudzības projekti	8
3.2. Būtiskākās lietas un sasniegumi	24
4. Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība	27
4.1. Prioritāro jomu uzraudzība.....	27
4.2. Valsts metroloģiskā uzraudzība un bīstamo iekārtu uzraudzība	36
4.2.1. Valsts metroloģiskā uzraudzība.....	36
4.2.2. Bīstamo iekārtu uzraudzība	39
5. Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju un juridisku personu konsultēšana	41
5.1. Sūdzību izskatīšana	44
5.2. Strīdu risināšana	47
5.3. Patērētāju strīdu risināšanas komisija	48
5.4. Citi ārpustiesas strīdu risinātāji un to uzraudzība.....	53
5.5. Patērētāju sūdzību izskatīšana finanšu pakalpojumu jomā	53
6. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs Latvijā	54
7. Personāls	55
8. Komunikācija ar sabiedrību	56
9. PTAC darbības virzieni un uzdevumi 2019. gadā	58



Cienījamais lasītāj!

2018. gads Patērētāju tiesību aizsardzības centram (turpmāk – PTAC) ir bijis notikumiem bagāts un jaunu izaicinājumu pilns. Esam uzsākuši darbu jaunā tūrisma regulējuma ieviešanā un tūrisma pakalpojumu sniedzēju reģistrēšanā un licencēšanā. Turpināts darbs noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanā, izstrādājot darbības plānu un sadarbojoties ar iesaistītajām iestādēm, kā arī sniegti priekšlikumi normatīvo aktu izveidē.

Arī pagājušajā gadā viena no PTAC prioritātēm bija patērētāju nebanku kredītēšanas jomas uzraudzība. Tika pieņemti grozījumi Patērētāju tiesību aizsardzības likumā, kas nosaka par pienākumu kredīta devējiem pārliecināties par kredīta ņēmēja maksāspēju no pirmā eiro, gan noteikts mazāks kredīta kopējo izmaksu sliekšnis, gan uzlikti stingrāki reklāmas ierobežojumi. PTAC uzskata, ka attiecīgās likuma normas būtu precizējamas, lai izslēgtu neviennozīmīgu piemērošanu un birokrātisko slogu, kas ar šī

likuma grozījumu spēkā stāšanās brīdī rodas komersantiem.

Turpinot darbu patērētāju informēšanā un izglītošanā finanšu pratības jomā, tika īstenota kampaņa par atbildīgu aizņemšanos “Sauc lietas īstajos vārdos”, tās ietvaros informējām sabiedrību par atbildīgu aizņemšanos un patērētāju maksāspējas izvērtēšanu, aicinot patērētājus kritiski izvērtēt un salīdzināt dažādus aizdevumu piedāvājumus, atbilstoši savai spējai tos atmaksāt. Kampaņas informācija atrodama tīmekļvietnē www.parads.lv, kuru turpināsim papildināt arī 2019. gadā.

PTAC strādā arī, lai konsultētu un izglītotu komersantus. Pagājušajā gadā notika dažādi semināri un diskusijas, gan attiecībā uz patērētāju kredītēšanu, gan tūrisma pakalpojumu sniegšanas jomā, gan virvju trašu izklaides pakalpojumu drošumā un būvniecības jomā. Ir izstrādātas vairākas vadlīnijas, lai sniegtu padomus komersantiem godīgas komercprakses īstenošanā, kā arī īstenojot “Konsultē vispirms” principu, tika izstrādātas pašpārbaudes lapas rotaļlietu un individuālo aizsardzības līdzekļu importētājiem.

Pateicos visiem, kas PTAC 20 gadu jubilejas gadā ir devuši savu ieguldījumu PTAC veiksmīgas darbības nodrošināšanā un patērētāju aizsardzībā, vēlu, lai turpmāk mēs patērētāju intereses spētu aizstāvēt vēl labāk un efektīvāk!

Patiesā cieņā,
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
ECC Latvia	Eiropas Patērētāju informēšanas centrs Latvijā
ECC-Net	Eiropas Patērētāju centru tīkls
EK	Eiropas Komisija
EM	Ekonomikas ministrija
ES	Eiropas Savienība
ICPEN	Starptautiskais Patērētāju tiesību uzraudzības iestāžu tīkls
LAPK	Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodekss
MK	Ministru kabinets
PROSAFE	Preču drošuma uzraudzības iestāžu tīkls
PTAC	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
PTAL	Patērētāju tiesību aizsardzības likums
RAPEX	ES Ātrās informācijas apmaiņas sistēma par nepārtikas preču un pakalpojumu drošumu
REĢISTRS	Gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistrs
TATO	Tūrisma aģentu un operatoru datubāze
VID	Valsts ieņēmumu 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

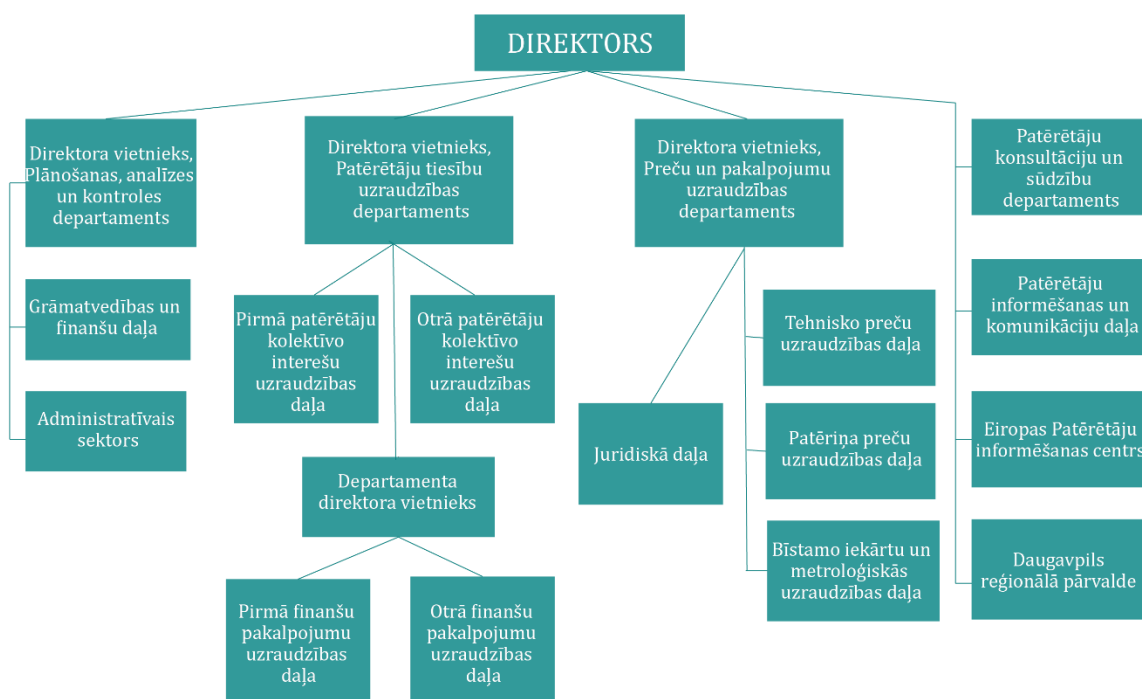
1. Pamatinformācija

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.

2018. gadā PTAC sāka realizēt vairākas jaunas funkcijas: - 1) noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas novēršanas un terorisma finansēšanas apkarošanas regulējuma uzraudzību, nebanku kreditēšanas un parādu atgūšanas jomā, 2) tūrisma pakalpojumu sniedzēju uzraudzību, licencēšanu, drošības garantiju sistēmas uzraudzību, tūrisma pakalpojumu sniedzēju datu bāzes izveidošanu un uzturēšanu, 3) pastiprinātu uzraudzību ekodizaina prasību ievērošanai, kas ir būtiska enerģētikas politikas sastāvdaļa.

1. att. PTAC struktūra 2018. gadā



1.2. Politikas jomas un darbības jomas

PTAC nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības likuma, Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma, Preču un pakalpojumu drošuma likuma, Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma, Noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas 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 uzraudzība;
- Noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas novēršanas un terorisma finansēšanas apkarošanas regulējuma uzraudzība;
- Tūrisma pakalpojumu sniedzēju licencēšana, reģistrēšana un uzraudzība;
- Patērētāju un uzņēmēju informēšana un izglītošana;
- Eiropas patērētāju informēšanas centra darbība.

1.3. PTAC darbības virzieni un pārskata gada galvenās prioritātes

Lai nodrošinātu augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni, PTAC 2018. gadā izvirzīja **šādas prioritātes:**

- Turpināt Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darba stiprināšanu, lai palielinātu pušu uzticību lēmumam par strīdu izskatīšanu un to lietu skaitu, kurās tiek panākts izlīgums;;
- Nodrošināt efektīvu preču un pakalpojumu uzraudzību, nodrošinot “konsultē vispirms” principa iedzīvināšanu, nosakot šādas prioritārās jomas:
 - alpīnisma aprīkojums un atstarotāji;
 - rotaļlietas un bērnu preces (elektro rotaļlietas, fizikāli mehāniskās un ķīmiskās īpašības rotaļlietās; bērnu pārnēsājamās ierīces un gultiņas; žalūzijas);
 - izklaides pakalpojumi (izklaide uz ūdens, piedzīvojumi parki, virvju atrakcijas);
 - elektropreces (LED paneļi, LED moduļi, LED draiveri); matu kopšanas iekārtas (fēni, lokšķēres, taisnotāji); mājāsaimniecības preču un saldēšanas iekārtu energomarķējums;
 - būvizstrādājumu uzraudzība būvlaukumos un tirgū (bruģis; minerālmateriāli; būvizstrādājumi, kas ietekmē būves stiprību, stabilitāti un ugunsdrošību; ceļu norobežojošās barjeras);
 - mašīniekārtas (rokas instrumenti, urbjmašīnas; riepu energomarķējumu uzraudzība);
 - riteņu transportlīdzekļu sastāvdaļas (rieputaustīšanas ierīces);
 - gāzes balonu uzraudzība un tirdzniecības vietu reģistrācija (SNG baloni un SNG balonu tirdzniecības vietu reģistra uzturēšana; gāzes iekārtas – telpu sildītāji)
 - liftu lietošanā (bīstamo iekārtu uzraudzība);
 - radio un telekomunikāciju galiekārtu drošuma projekts (RLAN iekārtas; bezvadu durvju zvani);
 - mērīšanas līdzekļu uzraudzība to lietošanas vietās (ūdens patēriņa skaitītāji dzīvojamā mājā ievados un neautomātisko svaru tirgus uzraudzība);
 - fasēto preču kontrole alus ražošanas uzņēmumos un ar ‘e’ zīmi marķēto fasēto preču kontrole ražošanas un importēšanas uzņēmumos;
 - alkometri (tirgus uzraudzība un ceļu satiksmes drošības kontrolē),

- ūdens patēriņa skaitītāji dzīvojamo māju ievados.
- Nodrošināt efektīvu patērētāju tiesību uzraudzību, ņemot vērā jaunus tirgus apstākļus, kā arī atbalstu komersantiem, īpaši prioritārajās jomās:
 - komercprakses un līguma 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 līgumu noteikumu uzraudzība elektronisko sakaru jomā, īpaši uzmanību pievēršot speciālajiem piedāvājumiem t.sk., cenu norādēm un līguma izbeigšanas kārtībai;
 - patiesa informācija par cenu veikalos un elektroniskajā vidē;
 - patērētāju tiesību uzraudzība sociālajos tīklos un iepazīšanās portālos.
- stingra patērētāju tiesību uzraudzība finanšu pakalpojumu jomā, īpaši saistībā ar patērētāju maksātspējas vērtēšanu, tai skaitā uzsākot uzraudzību noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas jomā;
- ērta palīdzība un ātri padomi patērētājiem, izmantojot modernas komunikāciju metodes, īpaši finanšu pratības jomā un lietotu auto tirdzniecības jomā.

2. Finanšu resursi un iestādes darbības rezultāti

2.1. Valsts budžeta finansējums un tā izlietojums

Plānoto PTAC funkciju izpildei tika saņemts Valsts budžeta finansējums 2 747 984 euro, t.sk. faktiskā vispārējo ieņēmumu dotāciju izpilde – 2 741 408 euro, galvenās partneru grupas īstenoto ES politikas instrumentu projektu ieņēmumi – 6 576 euro, ārvalsts finanšu palīdzība – 0 euro.

Pa budžeta programmām:

- 26.01. “Godīgas konkurences nodrošināšana, iekšējā tirgus un patērētāju tiesību aizsardzība” – 2 602 185 euro;
- 67.06. “Eiropas kopienas iniciatīvas projektu un pasākumu īstenošana” – 139 223 euro;
- 70.00 “Citu Eiropas Savienības politiku instrumentu projektu un pasākumu īstenošana” - 6 576 euro.

1.tabula Finansējuma izlietojums

Nr.p.k.	Finansiālie rādītāji	2018. gada faktiskā izpilde (EUR)	2018. gadā		
			Apstiprināts likumā (EUR)	Likumā ar izmaiņām (EUR)	Faktiskā izpilde (EUR)
1.	Finanšu resursi izdevumu segšanai (kopā)	2 394 185	3 059 261	2 949 001	2 747 984
1.1.	dotācijas	2 393 306	3 059 261	2 942 425	2 741 408
1.2.	maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	-	-	-	-
1.3.	ārvalstu finanšu palīdzība	-	-	-	-
1.4.	ziedojumi un dāvinājumi	-	-	-	-
1.5.	Uzturēšanas izdevumu transferti	879	-	-	6 576
2.	Izdevumi (kopā)	2 396 335	3 059 261	2 949 001	2 747 984
2.1.	uzturēšanas izdevumi (kopā)	2 360 432	2 999 261	2 928 152	2 729 234
2.1.1.	kārtējie izdevumi	2 358 438	2 999 261	2 928 152	2 722 658
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	879	-	-	6 576
2.2.	izdevumi kapitālieguldījumiem	35 903	60 000	20 849	18 750

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

2. tabula PTAC 2018. gada rezultatīvo rādītāju izpilde

Rezultatīvā rādītāja nosaukums	2018. gadā plānotais	2018. 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	1 003
Veikta fasēto preču kontrole uzņēmumos (pārbažu skaits)	50	51
Veikta bīstamo iekārtu uzraudzības pārbaude (pārbažu skaits)	85	86
Veikta mērīšanas līdzekļu pārbaude (pārbažu skaits)	70	72
Veikta prioritāro jomu drošuma un atbilstības novērtēšanas projektu preču testēšana un ekspertu piesaiste (ekspertīžu skaits)	150	171
Organizēti uzņēmēju informēšanas pasākumi (skaits)	1	1
Izskatīti patērētāju iesniegumi un sūdzības (iesniegumu un sūdzību skaits)	1 800	3604
Sniegtas konsultācijas patērētājiem un juridiskām personām (konsultāciju skaits)	35 000	34 209
Izskatīto strīdu skaits Patērētāju strīdu izskatīšanas komisijā	200	115
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	208
Patērētāju kredītēšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība (licencēto komersantu skaits)	59	62
Ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība (licencēto komersantu skaits)	29	31
Sniegtas konsultācijas patērētājiem par viņu tiesībām pārrobežu darījumos ES	550	545
Izsniegtas licences tūrisma pakalpojumu sniedzējiem	300	44
Veiktas licencēto tūrisma pakalpojumu sniedzēju licences prasību ievērošanas pārbaudes	25	25
Uzturēta, pilnveidota un aktualizēta TATO datu bāze	1	1
Izskatītas patērētāju pārrobežu sūdzības ES	240	405

2018. gadā plānotie rezultatīvie rādītāji pārsvarā ir sasniegti, vai pārsniegti. 2018. gadā nav sasniegts rezultatīvais rādītājs strīdu izskatīšanā Patērētāju strīdu risināšanas komisijā. Kā iemesli nesasniedzšanai ir gan tas, ka mehānisms vēl nav pietiekami pazīstams patērētājiem, kā arī tas, ka efektīvi darbojas strīdus izskatīšana un risināšana vēl pirms lietas nodošanas komisijai. 2018. gadā PTAC tika saņemti 3604 iesniegumi, no tiem 2465 strīdi, kur 910 (36%) gadījumos tika atrisināti pirms virzīšanas uz Komisiju.

Netika sasniegts rādītājs - izsniegt 300 licences tūrisma pakalpojumu sniedzējiem, tūrisma pakalpojumu sniedzēju zemās aktivitātes dēļ, kā arī daudziem tūrisma operatoriem nodrošinājuma termiņš beidzas tikai 2019. gadā, tādēļ visticamāk daudzi tūrisma pakalpojumu sniedzēji ir izvēlējušies iesniegumus par licences saņemšanu un/vai reģistrēšanos tūrisma pakalpojumu sniedzēju datubāzē iesniegt 2019. gadā.

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

2.3. Jaunās politikas iniciatīvas

2018. gadā PTAC īstenoja šādas jaunās politikas iniciatīvas:

1. Eiropas Padomes direktīvas pārņemšana tūrisma jomā un normatīvo regulējumu nodrošināšana attiecībā uz ekodizaina un energomarkējuma prasību ievērošanu – 226 000 euro
2. No 2017.gada oktobra - Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas risku ierobežošana – 280 342 euro
3. 2016. gadā budžetā neatliekamajiem pasākumiem papildus piešķirtais finansējums, Ārpustiesas patērētāju strīdus izskatīšanas mehānisma ieviešana Latvijā, sākot ar 2016. gada 1. janvāri –175 408 euro
4. 2017. gadā Prioritārajiem pasākumiem papildu piešķirtais finansējums patērētāju

politikas efektīvai īstenošanai hipotekārās kreditēšanas, nebanku kreditēšanas, gāzes balonu aprites jomās - 416 782 euro

2.4. Pārskats par iestādes vadības un darbības uzlabošanas sistēmām

2018. gada augustā PTAC kvalitātes pārvaldības sistēma tika atbilstoši uzraudzīta pēc ISO 9001:2015 standarta prasībām, to veica auditoru firma BM TRADA, kura atzinīgi novērtēja procesu pieeju PTAC darbībai, kura balstīta uz risku identificēšanu un pārvaldību. 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 pārvaldības sistēma Centrā tiek nemitīgi pilnveidota un aktualizēta, uzsākot veikt jaunas uzraudzības funkcijas.

2.5. Būtiskākie pakalpojumi

Kopumā PTAC sniedza šādus valsts pārvaldes pakalpojumus Latvijas teritorijā:

1. Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana par patērētāju tiesību un interešu jautājumiem – iesniegumu patērētājs var iesniegt klātienē, pa pastu un elektroniski parakstīt ar drošu elektronisko parakstu vai portālā “latvija.lv”. 2018. gadā PTAC izskatījis 3604 iesniegumus. No patērētājiem ir saņemti 2712 iesniegumi, no tiem 611 iesniegumi ir parakstīti ar elektronisko parakstu, tai skaitā caur “Latvija.lv”, 649 iesniegumi saņemti e-pastā, 1440 iesniegumi iesniegti izmantojot pasta vai kurjera pakalpojumus, vai iesniedzot tos personīgi, 12 iesniegumi, izmantojot Strīdu risināšanas tiešsaistē platformu. PTAC 2018. gadā no fiziskām personām saņēma 21 sūdzību par PTAC sniegtajiem pakalpojumiem.

2. Gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistrēšana/ izslēgšana no reģistra – portālā “Latvija.lv” saņemti 3 pieteikumi, 63 pieteikumi saņemti pa pastu.

Pēc 66 saņemtajiem pieteikumiem un iesniegumiem reģistrētas 47 tirdzniecības vietas, 15 vietas izslēgtas, par 18 vietām veikta aktualizācija Reģistrā (adreses maiņa/ precizējums), nav atteikumu, iesnieguma termiņš nav kavēts, vidējais izpildes ilgums 2.29 d/dienas, sūdzības nav saņemtas.

3. Parāda atgūšanas pakalpojuma sniedzēju licencēšana – PTAC 2018. gadā izsniedzis 5 jaunas licences, pēc parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzēju iesniegumiem anulētas 4 licences, veikti grozījumi un pārreģistrētas 3 licences. Sūdzības par sniegto pakalpojumu nav saņemtas, kavējumi izpildē nav pieļauti.

4. Patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana - 2018. gadā tika saņemti 4 iesniegumi par speciālās atļaujas (licences) saņemšanu, no kuriem trīs gadījumos izsniegtas jaunas speciālās atļaujas (licences), savukārt viens iesniegums vēl tiek izskatīts. Pieņemti 8 lēmumi par speciālās atļaujas (licences) grozīšanu. Pārskata periodā pieņemts viens lēmums par speciālās atļaujas (licences) izsniegšanas atteikumu komersantam, kurš iesniegumu bija iesniedzis 2017. gadā, kā arī vienam komersantam apturēta speciālās atļaujas (licences) darbība uz laiku ne ilgāk par sešiem mēnešiem par būtiskiem pārkāpumiem patērētāju spējas atmaksāt kredītu izvērtēšanā. Sūdzības par sniegto pakalpojumu nav saņemtas, kavējumi izpildē nav pieļauti.

5. **Kredītu starpnieku un kredītu starpnieku pārstāvju reģistrēšana** – 2018. gadā saņemts viens jauns iesniegums kredīta starpnieka reģistrācijai. Sūdzības par sniegto pakalpojumu nav saņemtas, kavējumi izpildē nav pieļauti.

6. **Saistīto tūrisma pakalpojumu sniedzēja vai tūrisma operatora, kas reģistrēta ārpus ES reģistrēšana** – reģistrēti pieci saistīto tūrisma pakalpojumu sniedzēji, pieteikumi no tūrisma operatoriem ārpus ES reģistrācijai nav saņemti.

7. **Tūrisma operatoru un aģentu licencēšana un reģistrēšana** – 2018. gadā saņemts 51 tūrisma pakalpojumu sniedzēju iesniegums par reģistrēšanos un licences saņemšanu, 44 gadījumos pieņemti lēmumi par pakalpojumu sniedzēju reģistrēšanu un licences izsniegšanu. Sūdzības par sniegto pakalpojumu nav saņemtas, kavējumi izpildē nav pieļauti.

3. Patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība un būtiskākie pārkāpumi

PTAC veic patērētāju tiesību uzraudzības aktivitātes, balstoties uz izvirzītajām prioritātēm, kā arī neplānotas aktivitātes, galvenokārt ņemot vērā patērētājiem iespējami nodarītā kaitējuma apmēru.

PTAC 2018.gadā uzsāka **208** lietas par patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumiem, izskatītas tika **223** lietas (ņemot vērā iepriekšējos gados uzsāktās lietas). Lai pārkāpumi tiktu pēc iespējas ātrāk un efektīvāk novērsti, PTAC, izskatot lietas, izteica **189** ierosinājumus par labprātīgu pārkāpumu novēršanu. **120** lietās (**98%**), kuras pabeigtas, tika panākta pārkāpuma labprātīga novēršana. Tā kā vairākās lietās tika pieļauti būtiski pārkāpumi vai komersanti atteicās sadarboties pārkāpumu novēršanā, tad pieņemti **45** lēmumi: 21 lēmums par pārkāpumu novēršanu, un 21 lēmums par soda naudas piemērošanu par negodīgas komercprakses īstenošanu un normatīvajiem aktiem neatbilstošas reklāmas izplatīšanu par kopējo summu – **324 000.00 EUR**. Neuzsākot lietu, **158** gadījumos panākta labprātīga pārkāpumu novēršana, pārsvarā pēc informācijas, kas saņemta no sabiedrības.

Lai atbilstoši “Konsultē vispirms” principam pēc iespējas veicinātu komersantu izpratni par normatīvo aktu prasībām konkrētās jomās un veiktu preventīvo uzraudzību, 2018.gadā pabeigtas un apstiprinātas **3** vadlīnijas komersantiem:

- Vadlīnijas par nokavējuma procentu un līgumsoda piemērošanu ar patērētājiem noslēgtajos līgumos;
- Vadlīnijas patērētāju spējas atmaksāt kredītu novērtēšanai kredītu devējiem, kas sniedz kreditēšanas pakalpojumus patērētājiem;
- Vadlīnijas godīgas komercprakses īstenošanai uztura bagātinātāju jomā.

Apstiprinātās vadlīnijas palīdzēs komersantiem izprast un ievērot normatīvo aktu prasības gan patērētāju kreditēšanas jomā, gan uztura bagātinātāju jomā. Vadlīnijas izstrādātas kopīgi sadarbojoties gan iesaistītajām valsts iestādēm, gan arī komersantu biedrībām.

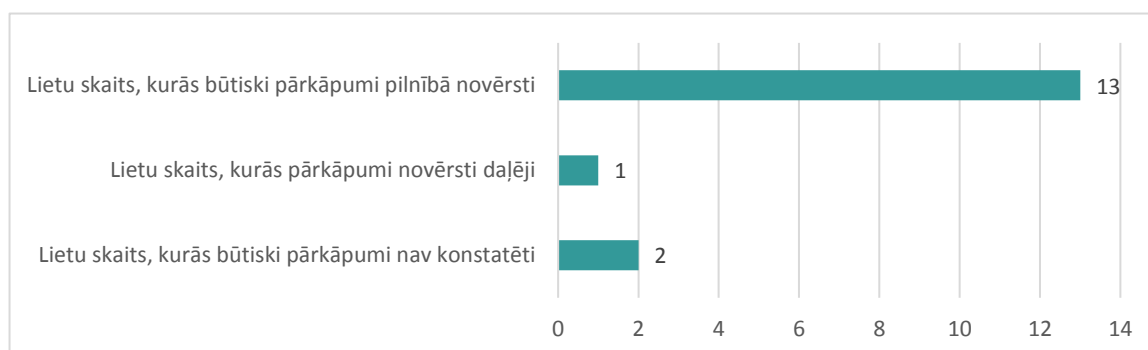
3.1. 2018.gadā plānoto uzraudzības aktivitāšu ietvaros īstenotie uzraudzības projekti

Komercprakses un līgumu noteikumu uzraudzība izklaides parkos bērniem un pusaudžiem

Uzraudzības aktivitātes tika veiktas, lai pārliecinātos, vai patērētājiem tiek sniegta pietiekama un skaidra informācija par pakalpojumu, kā arī vai slēgtajos līgumos nav konstatējami netaisnīgi līguma noteikumi saistībā ar pakalpojumu sniedzēju atbildības samazināšanu. Projekta ietvaros uzsāktas 16 lietas un visās lietās veiktas klātienes pārbaudes,

kā arī pārbaudes tīmekļvietnēs. Pārkāpumi tika konstatēti 14 lietās, kurās tika izteikti ierosinājumi veikt labprātīgas darbības pārkāpumu novēršanai.

2. att. Lietu izskatīšanas rezultāti



Būtiskākie pārkāpumi:

Noklusēta būtiska vai sniegta maldinoša informācija gan pakalpojumu sniegšanas vietās, gan tīmekļvietnēs:

- ✓ par pakalpojumu sniedzēju, proti, pakalpojumu sniedzēja identitāti (nosaukums, reģ.nr., juridiskā adrese) un kontaktinformāciju (ieskaitot elektroniskā pasta adresi);
- ✓ par pakalpojumu aprakstu, t.sk. neskaidri sniegta informācija par to, kādi konkrēti pakalpojumi noteiktajā izklaides vietā ir pieejami.

Piemēram:

Tīmekļvietnē sniegta informācija par vairākos tirdzniecības centros piedāvātām dažādām atrakcijām (piemēram, piepūšamajām atrakcijām, rotaļu istabām), taču no sniegtās informācijas nav iespējams identificēt, kādi pakalpojumi ir pieejami katrā konkrētā pakalpojumu sniegšanas vietā (tie ir atšķirīgi).

- ✓ par lietošanas noteikumiem, t.sk. minētas neatbilstošas atsauces uz nepastāvošiem noteikumiem vai atsauces nav identificējamās;

Piemēram:

Batutu izklaides parka izmantošanas noteikumos sniegta norāde uz “Batutu parka iekšējās kārtības noteikumiem”, kurus nepieciešams ievērot, kā arī izskaidrot bērnam; tomēr šādi noteikumi patērētājam nav pieejami.

Piedāvāti netaisnīgi līguma noteikumi:

- ✓ par pakalpojumu sniedzēja atbildības samazināšanu gadījumos, kad nodarīts kaitējums personas dzīvībai, veselībai vai mantai.

Piemēram:

- “Lietotājs uzņemas pilnu atbildību par savu un pavadāmo personu veselību un dzīvību.”
- “Īpašnieks nenes atbildību par jebkādu tiešu vai netiešu zaudējumu nodarīšanu, kas radušies, gūstot traumu saistībā ar Lietotāja vai nepilngadīgā bērna dalību aktivitātēs patērētāja vai nepilngadīgā bērna vainas un darbības/bezdarbības dēļ, un Lietotājs atsakās no jebkādām pretenzijām pret Īpašnieku šajā sakarā.”
- “Lietotājs apzinās, ka Atrakcija ir saistīta ar risku, un līdz ar to Atrakcijas laikā Lietotājs uzņemas pilnu atbildību par savu dzīvību un veselību sakarā ar Atrakcijas izmantošanu.”
- “Īpašnieks neuzņemas atbildību par Trasē notikušiem nelaimes gadījumiem, kas radušies citu personu prettiesiskās vai ļaunprātīgas rīcības dēļ, bojājot Trasi, tās

inventāru vai aprīkojumu.”

- ✓ par patērētāja tiesību iesniegt prasījumu/pretenzijas pakalpojumu sniedzējam ierobežošanu;

Piemēram:

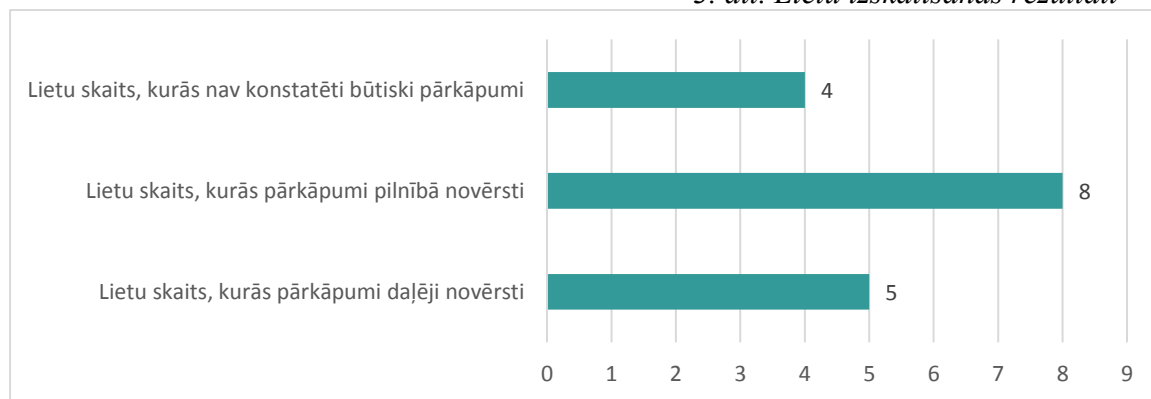
- “Lietotājs atsakās no jebkādām prasījuma tiesībām un apņemas necelt ne mantiskas, ne citāda rakstura pretenzijas vai prasības pret Īpašnieku par Trasē gūtajiem miesas bojājumiem, kaitējumu vai zaudējumiem.”
 - “Lietotājs atsakās no jebkādām prasījuma tiesībām un apņemas necelt ne mantiskas, ne citāda rakstura pretenzijas un prasības pret Īpašnieku par Atrakcijas laikā vai, atrodoties Atrakcijas teritorijā, gūtajiem miesas bojājumiem, kaitējumu vai zaudējumiem (traumām, apģērba, fotoaparāta un citu priekšmetu bojājumiem).”
- ✓ šķīrējtiesas klauzula – paredzēta strīdu risināšana tikai šķīrējtiesā.

Pēc projekta situācija attiecībā uz informācijas sniegšanu par pakalpojumu un līguma noteikumiem ir būtiski uzlabojusies. Līdz ar to pārkāpumu novēršanas rezultātā strīdus situācijās patērētājiem tiks būtiski atvieglota iespēja risināt gadījumus, kad, lietojot izklaides parku pakalpojumus, iegūtas traumas vai sniegti līguma noteikumiem neatbilstoši pakalpojumi. Projekta rezultātā arī izstrādāti ieteikumi uzņēmējiem un patērētājiem.

Negodīgas komercprakses un netaisnīgu līguma noteikumu uzraudzība autonomas pakalpojumu jomā

Veiktas uzraudzības aktivitātes, lai pārliecinātos, vai patērētājiem tiek sniegta pietiekama un skaidra informācija par pakalpojumu, automašīnas defektu fiksēšanu, kā arī, vai slēgtajos līgumos nav konstatējami netaisnīgi līguma noteikumi saistībā ar pakalpojumu sniedzēju atbildības samazināšanu, pārmērīgām sankcijām. Projekta ietvaros uzsāktas 17 lietas, to ietvaros veiktas 12 klātienes pārbaudes. 13 lietās konstatēti būtiski pārkāpumi.

3. att. Lietu izskatīšanas rezultāti



Būtiskākie pārkāpumi:

Noklusēta būtiska informācija tīmekļvietnēs:

- ✓ par pakalpojumu sniedzēju, proti, pakalpojumu sniedzēja identitāti (nosaukums, reģ.nr., juridiskā adrese) un kontaktinformāciju (ieskaitot elektroniskā pasta adresi);
- ✓ tiešsaistē autonomas noteikumi nav pieejami latviešu valodā (satur norādes uz starptautisku tīmekļvietni)

Piemēram:

- *Tīmekļvietnē publicēti auto nomas noteikumi ("Terms & Conditions"), kas attiecas arī uz Latvijas patērētājiem (uzklikšķinot uz attiecīgās valsts karodziņa), tomēr publicētie Nomas noteikumi nav pieejami latviešu valodā.*
- *Tīmekļvietnē, kas adresēta Latvijas patērētājiem, atsevišķā sadaļā, kura nav saistīta ar automašīnas rezervācijas gaitu, ir pieejami atsevišķi Nomas noteikumi latviešu valodā, tomēr Vispārējie nomas noteikumi, Līguma noteikumi un Noteikumi par privātuma politiku nav pieejami latviešu valodā, bet atrodami, aktivizējot saites uz starptautisku tīmekļvietni angļu valodā.*

Pārkāpumi saistībā ar automašīnu tehniskā stāvokļa veidlapām, kas būtiski ierobežo patērētāja tiesības, jo pēc veidlapā iekļautās informācijas tiek noteikta patērētāja atbildība, konstatējot vai atklājot iznomātās automašīnas bojājumus:

Piemēram:

- *Automašīnas tehniskā stāvokļa veidlapa vispār nav pieejama latviešu valodā;*
- *Automašīnas veidlapā atzīmes par automašīnas tehnisko stāvokli ir norādītas tikai angļu valodā, piemēram, norādītas šādas atzīmes: Spare Wheel, Fluid level Check, Diesel or Petrol, Safety Check, Tools, Parcel Shelf;*
- *Veidlapā nav norādīti bojājumu veidi, piemēram, bukte, skrāpējums vai tml;*
- *Veidlapā nav saprotams atzīmētā bojājuma veids.*

Netaisnīgi līguma noteikumi:

- ✓ par nesamērīgi/ neproporcionāli līgumsodi, t.sk. tādi noteikumi, kas paredz, ka par vienu un to pašu pārkāpumu (par katru sodu, administratīvo pārkāpumu un satiksmes noteikumu pārkāpumu) patērētājam var tikt piemērota vairākkārtīga maksa, tostarp dubultā vai trīskāršā apmērā, kā arī noteikumi, kas paredz līgumsodu aprēķinu no līgumsodiem:

Piemēram:

- *"Ja Nomnieks nepilda kādu no šī Līguma (..)apakšpunktā minētajiem nosacījumiem, viņš maksā Iznomātājam līgumsodu 300% apmērā no piemērotā soda vai cita vispārobligātā maksājuma summas saskaņā ar Iznomātāja izsniegto rēķinu."*
- *"Ja Nomnieks neatdod Nomas objektu Iznomātājam šajā Līgumā paredzētajā termiņā, Iznomātājs ir tiesīgs pieprasīt no Nomnieka līgumsodu 300% apmērā no šajā Līgumā noteiktās nomas maksas par katru Nomas objekta izmantošanas dienu pēc šī Līguma termiņa notecējuma."*
- *"Nomniekam, vadot Iznomātāja automašīnu, jāievēro ceļu satiksmes noteikumi. CSN pārkāpuma gadījumā Iznomātājs ieturēs no Nomnieka summu par pārkāpumu un administratīvo maksu par CSN neievērošanu. (..)".*
- *"Lietotāja pienākums Līguma darbības laikā ir apmaksāt stāvvietas izmaksas un naudas sodus par administratīvajiem pārkāpumiem, kas tieši vai netieši skar Automašīnu vai Nomnieku. Pretējā gadījumā visi sodas naudas pārkāpumi tiek apmaksāti divkārtšā apmērā automašīnas pieņemšanas brīdī."*
- *"Gadījumā, ja Nomnieks nesedz Iznomātājam radušos zaudējumus, tad Iznomātājs ir tiesīgs aprēķināt soda procentus par katru nesamaksāto līgumsodu, kas minēti šajā Līgumā 1% (viens procents) apmērā no kopējās parāda summas par katru nokavēto dienu, bet ne vairāk kā 10% (desmit procenti) no kopējās parāda summas, ko Nomnieks nav samaksājis Iznomātājam".*

- ✓ par patērētāja tiesību iesniegt prasījumu/pretenzijas pakalpojumu sniedzējam ierobežošanu, tostarp sūdzības par automašīnas defektiem pēc automašīnas pieņemšanas/nodošanas:

Piemēram:

- *“Ja Nomnieks bez ierunām paraksta Nomas objekta pieņemšanas-nodošanas aktu, Nomnieks piekrīt, ka saņēmis Nomas objektu labā tehniskā stāvoklī, pilnībā sagatavotu izmantošanai, tīru bez jebkādiem bojājumiem. Vēlākas sūdzības sakarā ar jebkādiem Nomas objekta defektiem netiks ņemtas vērā.”*
- *“Pēc šī Līguma (..)punktā minētā Transportlīdzekļa pieņemšanas – nodošanas akta parakstīšanas Nomnieks atsakās celt jebkāda veida pretenzijas pret Iznomātāju Transporta līdzekļa nepilnību vai trūkumu dēļ.”*
- *“Automašīna ir nokomplektēta ar visu nepieciešamo inventāru un dokumentiem. Jebkura veida sūdzības vai pretenzijas par Automašīnas tehnisko stāvokli, vizuālo stāvokli, tās komplektāciju, defektiem vai trūkumiem Nomnieks izsaka un norāda Iznomātājam Automašīnas saņemšanas brīdī.”*
- ✓ Par vispārēju zaudējumu atlīdzināšanas pienākuma uzlikšanu patērētājam, tostarp situācijās, ka patērētājs nav vainojams (piemēram, vandālisma, krītoša koka gadījumos):

Piemēram:

- *“Nomnieka pienākums ir samaksāt par iznomātājam nodarītajiem zaudējumiem transportlīdzekļa izmantošanas laikā.”*
- *“Nomas perioda laikā nomnieks nes pilnu atbildību par transportlīdzekli, ieskaitot sekojošo: tā tehnisko stāvokli, tam izraisītos bojājumus un defektus, iznomātājam nodarītos zaudējumus, vispārējo un īpašo autonomas līguma noteikumu pārkāpšanu saistībā ar esošā līguma noteikumiem, nosakot atbildības apjomu līdz mašīnas vērtības cenai, bet ne mazāk par EUR 400,00 (četrsimt) par katru bojājumu radīšanas gadījumu.”*
- *“Iestājoties apdrošināšanas gadījumam, kurā iesaistīts Transporta līdzeklis un vainīgā puse ir Nomnieks, Iznomātājam tiesības, gadījumā, ja apdrošināšanas sabiedrība nesamaksā atlīdzību 60 dienu laikā no apdrošināšanas gadījuma iestāšanās dienas, vai apdrošināšanas atlīdzība nesedz visus izdevumus/zaudējumus, piedzīt no Nomnieka summu Transporta līdzekļa vērtībā.”*
- *“Ja Nomnieks atgriež automašīnu diennakts tumšajā laikā vai netīru, Iznomātājs patur tiesības 18 stundu laikā konstatēt auto bojājumus un informēt par to Nomnieku, kurš šādā gadījumā uzņemas pilnu atbildību par automašīnas bojājumiem”.*

- ✓ šķīrējtiesas klauzula.

Projekta gaitā konstatēts, ka īstermiņa autonomas pakalpojumu tirgū ir novērojama tirgus dalībnieku segmentācija, proti, starptautisko kompāniju/zīmolu turētāju vidū un vietējo komersantu vidū pirmšķietami pastāv atšķirīga pieeja un izpratne konkrēto pakalpojumu piedāvāšanā un līgumu izpildē attiecībā pret patērētājiem – piemēram, starptautiskās kompānijas praktizē apdrošināšanas pakalpojumu piedāvāšanu patērētājiem, lai novērstu iespējamās kaitīgās (zaudējumu rašanās) sekas attiecīgu risku iestāšanās gadījumos, kā arī izmanto uzlabotas (precīzākas) automašīnu tehniskā stāvokļa veidlapas; savukārt vietējie komersanti šādus instrumentus pielieto mazāk aktīvi, un vienlaikus praktizē zaudējumu

segšanu no līgumsodos un citās sankcijās paredzētajiem maksājumiem, kurus pieprasa no patērētājiem.

Labprātīgu pārkāpumu novēršanas rezultātā patērētājiem netiks piedāvāti un ar patērētājiem noslēgtajos autonomas pakalpojumu sniegšanas līgumos netiks piemēroti netaisnīgi līguma noteikumi, kā arī pakalpojumu sniedzēju tīmekļvietnēs un automašīnu tehniskā stāvokļa dokumentācijā tiks uzlabota informācijas sniegšana patērētājiem, tādējādi veicinot godīgas komercprakses īstenošanu konkrētajā jomā. Patērētājiem tiks būtiski atvieglota iespēja risināt strīdus, kad, izmantojot autonomas pakalpojumus, sniegti līguma noteikumiem neatbilstoši pakalpojumi, radušās domstarpības par automašīnu tehnisko stāvokli pirms to saņemšanas/pēc nodošanas un piemēroti attiecīgi līgumu noteikumi. Projekta rezultātā sadarbībā ar nozari tiek izstrādāti ieteikumi komersantiem un patērētājiem.

Pētījums par komplekso tūrisma pakalpojumu piedāvājumiem sociālajos medijos, kā arī potenciālo risku apzināšana

Nemot vērā 2016. un 2017.gadā īstenotajos uzraudzības projektos iegūto informāciju un secinājumus, kā arī PTAC saņemtās patērētāju sūdzības par iespējamām tūrisma pakalpojumu sniedzēju pārkāpumiem sociālajos medijos, no 2018.gada 13.septembra līdz 15.oktobrim tika veikta tūrisma pakalpojumu sniedzēju izpēte sociālajos tīklos Facebook un Instagram. Izpētes mērķis bija apzināt un identificēt juridiskas un fiziskas personas, kuras sociālajos medijos Facebook un Instagram piedāvā patērētājiem savus vai citu organizētos kompleksus tūrisma pakalpojumus, tādējādi faktiski darbojoties kā tūrisma operatori vai tūrisma aģenti, un apzināt biežāk sastopamos veidus un metodes, kas tiek izmantotas, patērētājiem sociālajos medijos piedāvājot kompleksus tūrisma pakalpojumus. Pārbaudes rezultātā, tika konstatēti atsevišķi pakalpojumu sniedzēji, kuri piedāvā patērētājiem savus pakalpojumus, bet pirmšķietami nav izpildījuši normatīvajos aktos tūrisma pakalpojumu sniedzējiem noteiktās prasības.

Pamatojoties uz veiktās izpētes rezultātiem, tika ierosinātas 15 patērētāju kolektīvo interešu uzraudzības lietas, lai izvērtētu pakalpojumu sniedzēju īstenoto komercpraksi, piedāvājot patērētājiem kompleksus tūrisma pakalpojumus. Pētījuma rezultātā gūti šādi būtiskākie secinājumi:

- ✓ Neskatoties uz PTAC veiktajām aktivitātēm, informējot TATO reģistrētos tūrisma pakalpojumu sniedzējus par izmaiņām normatīvajos aktos tūrisma jomā, ne visi reģistrētie tūrisma pakalpojumu sniedzēji ir informēti par izmaiņām un veikuši atbilstošas darbības. Vienlaikus jāņem vērā, ka saskaņā ar Tūrisma likumu līdz 2019.gada 30.jūnijam ir pārejas periods.
- ✓ Pakalpojumu sniedzējiem, kuru pamatdarbība ir citu pakalpojumu sniegšana (piem., sporta, aktīvās atpūtas vai medicīnas) pirmšķietami trūkst izpratnes par to, ka pastāv speciāls normatīvo aktu regulējums komplekso tūrisma pakalpojumu jomā, tādēļ tie tūrisma darbību nav reģistrējuši un nav saņēmuši speciālo atļauju (licenci).
- ✓ No esošajām tūrisma pakalpojumu sniedzēju datubāzēm nav iespējams gūt skaidru un detalizētu informāciju par iespējamo kompleksu tūrisma pakalpojumu sniedzēju skaitu, līdz ar to PTAC uzraudzībai un kontrolei ir jāturpina izmantot kompleksu tūrisma pakalpojumu piedāvājumu meklēšanas iespējas sociālajos medijos.
- ✓ PTAC būtu nepieciešams turpmāk aktīvi informēt un izglītēt kompleksu tūrisma pakalpojumu sniedzējus par konkrētajā jomā pastāvošām normatīvo aktu prasībām, t.sk. izmantojot PTAC tīmekļvietni, Facebook lapu u.c. sociālo mediju sniegtās iespējas.

- ✓ PTAC būtu nepieciešams turpināt kompleksu tūrisma pakalpojumu jomas uzraudzību, ņemot vērā šajā pētījumā konstatēto kontekstā ar potenciālā kaitējuma patērētāju kolektīvajām interesēm būtiskuma izvērtējumu (piem., sākotnēji prioritāri koncentrējoties uz nozīmīgākajiem tirgus dalībniekiem un to izteiktajiem kompleksu tūrisma pakalpojumu piedāvājumiem sociālajos medijos).

Komercprakses un līguma noteikumu uzraudzība interneta veikalos, īpaši saistībā ar maldinošām cenu norādēm - pēcpārbaudes

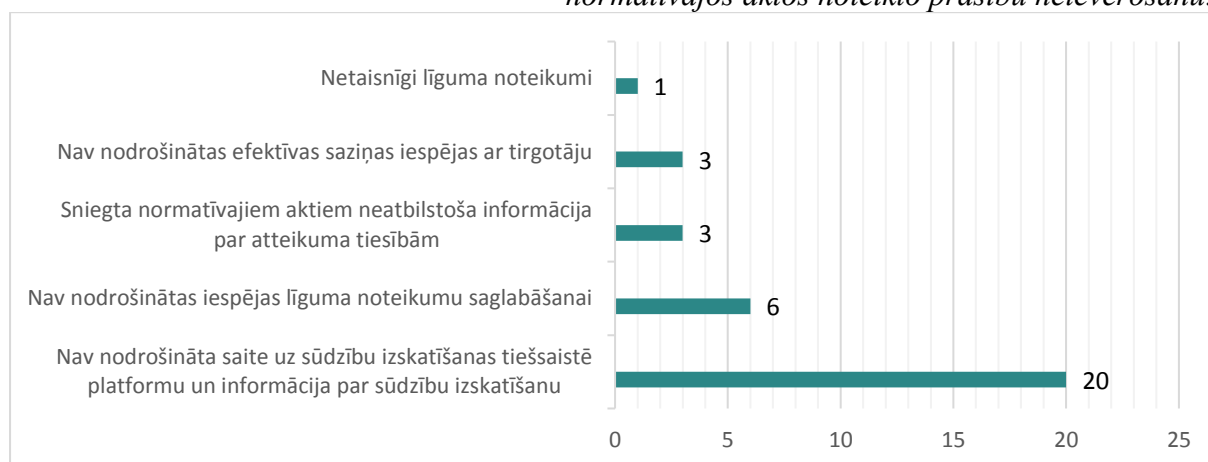
Projekta ietvaros veikta uzraudzība elektroniskajā vidē, pārbaudot Latvijā populārākos interneta veikalus un tīmekļvietnes, par kurām saņemtas daudzu patērētāju sūdzības, kā arī veikta uzraudzība faktiskajās tirdzniecības vietās.

Pārbaudīti 25 Latvijā populārākie interneta veikali, no 25 uzsāktajām administratīvajām lietām visas 25 lietas ir pabeigtas, tirgotājiem labprātīgi novēršot pārkāpumus.

4. att. Būtiskākie pārkāpumi interneta veikalos

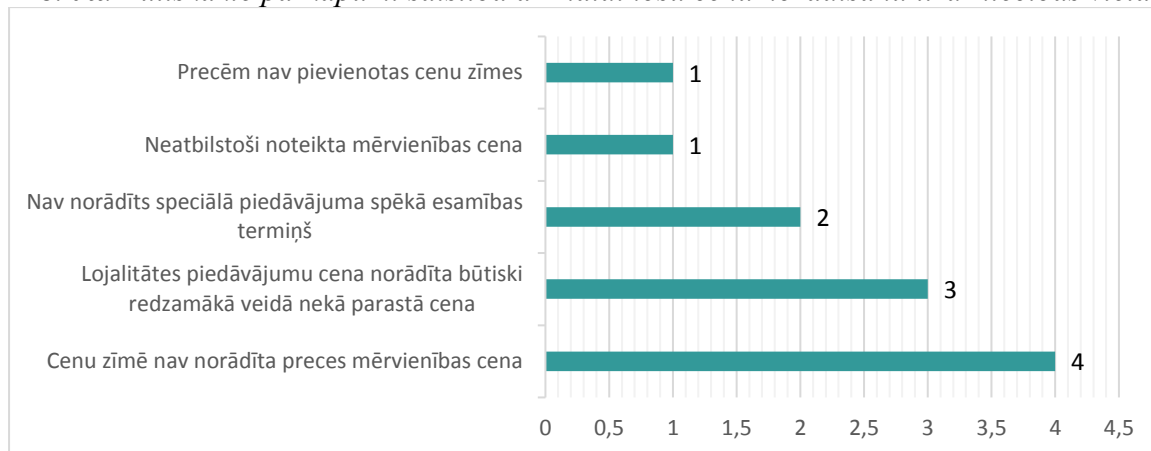


5. att. Būtiskākie pārkāpumi interneta veikalos saistībā ar elektroniskās distances normatīvajos aktos noteikto prasību neievērošanu.



Veicot uzraudzību tirdzniecības vietās, tika uzsāktas 6 administratīvās lietas, 4 no kurām izbeigtas, sniedzot konsultācijas un ierosinot tirgotājiem turpmāk ievērot normatīvo aktu prasības, savukārt 2 administratīvajās lietās uzraudzība turpinās.

6. att. Būtiskākie pārkāpumi saistībā ar maldinošu cenu norādīšanu tirdzniecības vietās



Projekta ietvaros veikta saziņa un organizēta tikšanās ar Latvijā populārāko cenu salīdzināšanas vietņu uzturētājiem (www.salidzini.lv, www.kurpirkt.lv, www.gudriem.lv), kā rezultātā panākta vienošanās par savstarpēju saziņu gadījumos, kad tiešsaistes salīdzināšanas rīki tiek izmantoti, īstenojot negodīgu komercpraksi pret patērētājiem. Vienlaikus, īstenojot projektu, izstrādāta metodika par to, kā identificēt “aizdomīgus tirgotājus Internetā”.

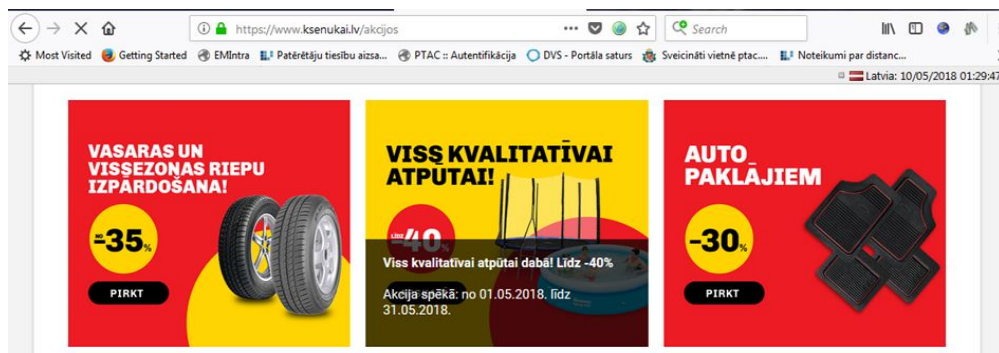
PTAC konstatēto pārkāpumu piemēri:

- Speciālajā piedāvājumā ir norādīta preces – guaša krāsas Luch Gouache Paints Classic 12-pack 19C127708 sākotnējā cena 4.29 EUR un cena pēc atlaides (3.86 EUR), taču nav norādīts laika posms, līdz kuram minētā cena ar piemēroto atlaidi ir spēkā;
- Interneta veikalā izmantots apzīmējums „Paraugu izpārdošana” un „Apavu lielpārdošana”, nenorādot konkrētu laika posmu izpārdošanas spēkā esamībai;
- Speciālajā piedāvājumā „Totālā smaržu izpārdošana! Līdz 26.08!” nav norādīta sieviešu smaržu Hugo Boss The Scient for Her 50ml EDP, Lanvin Modern Princess 90ml EDP, Antonio Banderas Blue Seduction 100ml EDT sākotnējā cena;
- Speciālā piedāvājuma ietvaros preces tiek tirgotas ilgāk kā četras nedēļas. Proti, 2018.gada 29.maijā konstatēts, ka interneta veikalā tiek piedāvāts portatīvais dators DELL Vostro 3568 Black. Savukārt, veicot atkārtotu pārbaudi 2018.gada 4.jūlijā, konstatēts, ka minētais piedāvājums joprojām turpinās un tā ietvaros patērētājiem tiek piedāvāts portatīvais dators DELL Vostro 3568 Black;
- OLED televizoram LG OLED55B7V speciālais piedāvājums sākotnēji bija spēkā laika periodā no 2018.gada 7.maija līdz 2018.gada 3.jūnijam (sākotnējā cena 1599.99 EUR/ speciālā piedāvājuma cena 1499.00 EUR). Savukārt 2018.gada 27.jūnijā, veicot atkārtotu pārbaudi, konstatēts, ka speciālais piedāvājums minētajai precei ir spēkā atkārtoti no 2018.gada 4.jūnija līdz 2018.gada 1.jūlijam (sākotnējā cena 1599.99 EUR/ speciālā piedāvājuma cena 1499.00 EUR). Minētais apliecina to, ka speciālais piedāvājums pēc sākotnēji noteiktā termiņa beigām, uzreiz tiek noteikts atkārtoti;
- 2018.gada 16.maijā konstatēts, ka interneta veikalā speciālā piedāvājuma ietvaros tiek piedāvāta piepūšamā airu laiva Bestway 61100 Boat, kuras sākotnējā cena norādīta 20.46 EUR, bet cena pēc atlaides piemērošanas 17,99 EUR. Savukārt atkārtotas pārbaudes laikā 2018.gada 11.jūlijā konstatēts, ka minētā prece tiek piedāvāta bez

atlaides par cenu 17.99 EUR. Arī 2018.gada 15.maijā konstatēts, ka akcijas ietvaros tiek piedāvāta prece – saldētava Hisense ar akcijas cenu 169 EUR, bet veicot atkārtotu pārbaudi 2018.gada 25.jūnijā, konstatēts, ka šī prece tiek piedāvāta jau par pastāvīgo cenu 169 EUR. Minētais apliecina to, ka uzreiz pēc speciālā piedāvājuma beigām akcijas preces tiek piedāvātas par to pašu cenu kā speciālā piedāvājuma laikā, tādējādi speciālā piedāvājuma cenai kļūstot par pastāvīgā piedāvājuma cenu un maldinot par speciālā atlaižu piedāvājuma esamību un tā termiņiem;

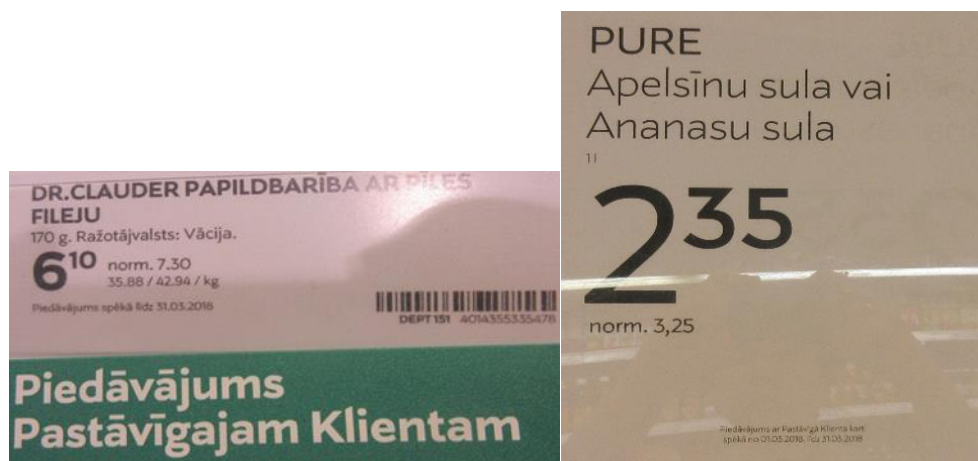
- Maldinošs speciālais piedāvājums – pagarināts sākotnēji noteiktā speciālā piedāvājuma termiņš (līdz 40% atlaide aktīvās atpūtas precēm).

7. att. Maldinošs speciālais piedāvājums



- Maldinošs speciālais piedāvājums – pagarināts sākotnēji noteiktā speciālā piedāvājuma termiņš (līdz 40% atlaide aktīvās atpūtas precēm).

8. att. Maldinoša cenas norāde

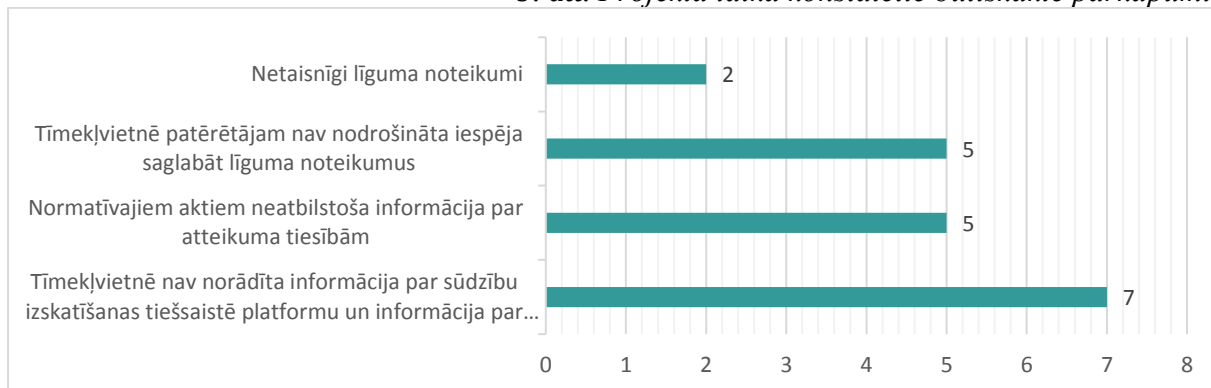


- Maldinoša cenas norāde – cenu zīmēs pazeminātā cena, kas piemērojama pircējiem ar patstāvīgo klientu karti ir attēlota ievērojami izteiktākā veidā nekā šo preču parastā cena.

Komercprakses un līguma noteikumu uzraudzība elektronisko sakaru jomā

Projekta ietvaros pārbaudīta elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju īstenotā komercprakse, uzsākot 7 administratīvās lietas. Visu lietu izskatīšana PTAC ir pabeigta, konsultējot un informējot pakalpojumu sniedzējus, kā arī panākot konstatēto pārkāpumu labprātīgu novēršanu. Projekta ietvaros izstrādātas rekomendācijas patērētājiem.

9. att. Projekta laikā konstatētie būtiskākie pārkāpumi



PTAC konstatēto pārkāpumu piemēri:

- **Netaisnīgi un normatīvajiem aktiem neatbilstoši līguma noteikumi par parāda atgūšanas izmaksu segšanu** – IP telefonijas pakalpojuma līguma noteikumos noteikts, ka „*par līgumā noteikto maksājumu kavējumu Abonents Sabiedrībai maksā parāda atgūšanas izmaksas 40 EUR apmērā*”.
- **Netaisnīgi līguma noteikumi par pakalpojumu sniedzēja tiesībām atteikties no atbildības** – IP telefonijas pakalpojuma līguma noteikumos noteikts, ka „*Izpildītājs neatlīdzina Abonentam tehnisku iemeslu dēļ radušos tiešos un netiešos zaudējumus, tajā skaitā negūtos ienākumus vai peļņu, un nav atbildīgs par tiem.*”.
- **Netaisnīgi un normatīvajiem aktiem neatbilstoši līguma noteikumi par kārtību, kādā piedzenams līgumsods vai sedzamas tā izmaksas** – „*Ja Abonents kavē maksājumu, Izpildītājs ir tiesīgs piedzīt līgumsodu 0.3% apmērā no savlaicīgi nenomaksātās summas par katru nokavēto dienu. Parāda saistību gadījumā kārtējais maksājums tiek segts tikai pēc līgumsoda un iepriekšējo nesamaksāto maksājumu dzēšanas.*”
- **Maldinošs speciālais piedāvājums, paredzot nesamērīgi garu tā spēkā esamības termiņu:**

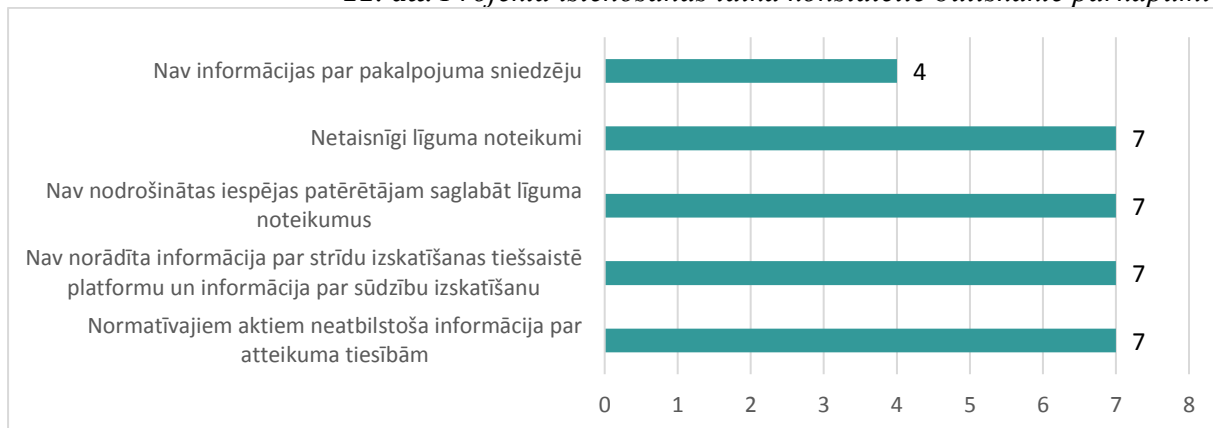
10. att. Maldinošs speciālais piedāvājums



Patērētāju tiesību uzraudzība sociālajos tīklos un iepazīšanās portālos

Projekts īstenots Starptautiskā patērētāju aizsardzības sadarbības tīkla ICPEN kopīgo aktivitāšu ietvaros. Pārbaudītas Latvijas patērētājiem popularitātes ziņā nozīmīgākās 7 tiešsaistes iepazīšanās pakalpojumu vietnes (www.oho.lv, www.draugiem.lv, www.otrapuse.lv, www.flirts.skaties.lv, www.amigos.lv, www.draiskajiem.lv, www.kisa.lv), uzsākot 7 administratīvās lietas. Visas administratīvās lietas ir izbeigtas, konsultējot un informējot pakalpojumu sniedzējus, kā arī panākot konstatēto pārkāpumu labprātīgu novēršanu.

11. att. Projekta īstenošanas laikā konstatētie būtiskākie pārkāpumi



Projekta ietvaros konstatēto netaisnīgo līguma noteikumu piemēri:

12. att. Netaisnīgi līguma noteikumi par lietotāja profila dzēšanu un pakalpojuma maksas ieturēšanu, nesniedzot pakalpojumu

Reģistrējoties portālā, lietotājs piekrīt visiem augstāk minētajiem noteikumiem un apzinās to neievērošanas sekas.
 Jebkurš pārkāpēja profils var tikt dzēsts vai bloķēts bez brīdinājuma, kā arī nauda par neizmantoto abonementa periodu pārkāpējam netiek kompensēta.

13. att. Netaisnīgi līguma noteikumi par lietotāja piekļuves pakalpojumam bloķēšanu, kā arī nostādot patērētāju neizdevīgā stāvoklī attiecībā uz iepriekšēju piekrišanu pakalpojumu kvalitātei

VI Nosacījumu pieņemšana

Ikviena lietotājs ir iepazinies ar lietošanas noteikumiem un apņemas tos ievērot. Izmantojot s.lv pakalpojumus, Tu piekrīti tā sniegtajiem pakalpojumiem un kvalitātei.
 Šo noteikumu pārkāpšanas gadījumā, administrācija patur aiz sevis tiesības bloķēt lietotāja piekļuvi bez brīdinājuma.

14. att. Normatīvajiem aktiem neatbilstoša informācija un netaisnīgi līguma noteikumi par atteikuma tiesībām

Maksas pakalpojumi portālā (VIP (Zelta), Sudraba konti u.c.) tiek iegādāti, izmantojot automatizētu tirdzniecības vietu un uz šiem pakalpojumiem nevar izmantot atteikuma tiesības.

1. portāla pamatfunkciju lietošana ir bezmaksas. Atsevišķi servisi ir maksas pakalpojumi. Lietotājam nav tiesību izmantot atteikuma tiesības sakarā ar pakalpojumu lietošanas raksturu, kas padara atteikuma tiesību izmantošanu par nerealizējamu.

15. att. Netaisnīgi līguma noteikumi par komerciālās saziņas sūtīšanu patērētājiem

12. Reģistrējoties un piekrītot šiem noteikumiem, Lietotājs ir ar mieru saņemt neierobežota daudzuma un dažāda satura informāciju no .lv un/vai trešajām personām.

Patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu ievērošanas uzraudzība, īstenojot patērētāju maksātspējas izvērtēšanu patērētāju kreditēšanas jomā

Jau vairākus gadus PTAC pastiprinātu uzmanību pievērš patērētāju maksātspējas izvērtēšanas procesa uzraudzībai, lai kredīti tiktu piešķirti tikai tiem patērētājiem, kuri tos var

atmaksāt. Uzraudzības projekta ietvaros tika izvēlētas 13 kapitālsabiedrības, no kurām 11 lietās tika veikta klātienes pārbaudes. Visās lietās tika konstatēti pārkāpumi.

Netiek pieprasīta vai ir pieprasīta, taču nav ņemta vērā informācija par patērētāja saistībām pilnā vai daļējā apmērā pie cita kredītu devēja, vai nav iespējams pārliedzināties par informācijas apjomu.

Piemēram:

- ✓ tiek izsniegts hipotekārais aizdevums nerezidentam pret apbūves zemes ķīlu bez sertificēta vērtētāja vērtējuma, pamatojoties uz patērētāja pašdeklarētajiem ienākumiem;
- ✓ nosakot maksimāli pieļaujamo ikmēneša maksājuma limitu, ignorētas kontu apgrozījumu pārskatā redzamās saistības pie citiem kredītu devējiem, vai uzturlīdzekļu maksājums;
- ✓ tiek sastādīti īsāki kredītu atmaksas grafiki nekā galējais atmaksas termiņš (piemēram uz 5 gadiem), nosakot pēdējo maksājumu ievērojami augstāku par ikmēneša kredīta maksājumu, papildus paredzot kreditora tiesības nevis pienākumu pagarināt līgumu nevis līdz galējam atmaksas termiņam, bet uz 2 gadiem.

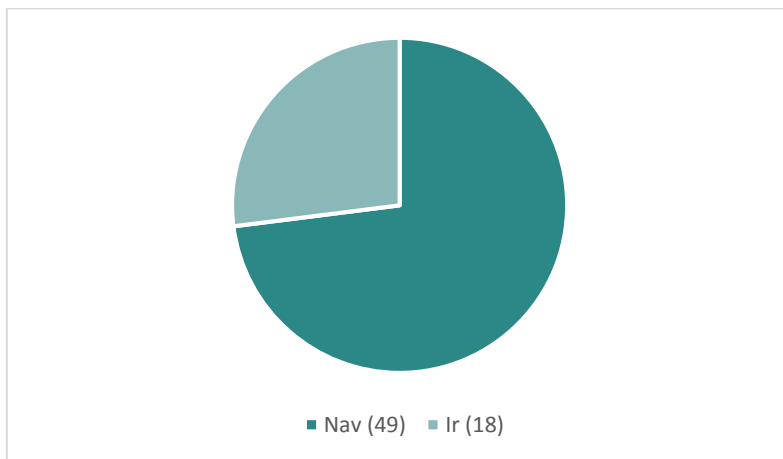
Kredīta devēji nepārliedzinās par patērētāja ienākumu patiesumu aizdevumiem virs 427 EUR, proti, netiek prasīti ienākumus apliecinājoši dokumenti vai patērētāju ienākumu apjoms netiek pārbaudīts Valsts ieņēmumu dienesta vai Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras datu bāzē.

Piemēram:

- ✓ 24 gadījumos no 101 pārbaudītās kredītlietās ar aizdevuma summu virs 427 EUR konstatēts, ka ikmēneša maksājuma limita noteikšanai ņemti vērā patērētāju nepārbaudāmie ienākumi;
- ✓ izsniegts līzings bezdarbniekam, nepārliedzinoties par pabalsta lielumu un ilgumu.

Netiek nodrošināts sertificēta nekustamo īpašumu vērtētāja vērtējums vai atzinums, lielākoties tiek izmantota informācija par nekustamo īpašumu vidējām tirgus vērtībām.

16. att. Nekustamā īpašuma vērtējumu pieejamība pārbaudītajās 67 hipotekāro kredītu kredītlietās



Piemēram:

- ✓ 49 gadījumos no 67 (t.i. 73%) hipotekāro kredītu lietās nav pieejami ķīlas objektu vērtējumi, tāpat atsevišķos gadījumos, kad tie bija pieejami, vērtējumi adresēti citiem kredītu devējiem un/vai ir vairākus gadus veci.

Hipotekārā kredīta līgums tiek noslēgts ar personu, neizvērtējot viņa iespējas atmaksāt aizdevumu, ņemot vērā vecumu.

Piemēram:

- ✓ *Sabiedrība izsniegusi hipotekāro kredītu 66 gadus vecam patērētājam uz 40 gadiem (attiecīgi saistību pilnīgas izpildes brīdī patērētājs sasniegtu 106 gadu vecumu), nepiesaistot ne solidāro aizņēmēju, ne galvinieku.*

No 2018.gadā ierosinātajām lietām 4 lietas ir pabeigtas, labprātīgi novēršot pārkāpumus, 1 lietā tika pieņemts lēmums par speciālās atļaujas (licences) darbības apturēšanu līdz 6 mēnešiem un piemērota soda nauda 20 000 EUR apmērā, savukārt vēl 10 lietas atrodas izskatīšanas stadijā.

Saistībā ar 2017.gadā uzsāktajām administratīvajām lietām 2018.gadā vienā lietā tika pieņemts 1 lēmums par pārkāpumiem maksātspējas vērtēšanā, piemērojot soda naudu 80 000 EUR apmērā, 1 lietā tika saņemta rakstveida apņemšanās, 18 lietas ir pabeigtas, labprātīgi novēršot konstatētos trūkumus un nepilnības (tai skaitā maznozīmīgas neatbilstības), bet viena lieta vēl atrodas izskatīšanas stadijā.

Negodīgas komercprakses (reklāmu) uzraudzība patērētāju kreditēšanas jomā

Projekts tika īstenots, ņemot vērā 2017.gadā konstatētās problēmas kreditēšanas līguma reklāmu izgatavošanā un izplatīšanā, kas veicina bezatbildīgu aizņemšanos un negatīvi ietekmē patērētāju rīcību. Uzraudzības objektu atlases rezultātā tika atlasīti 30 komersanti (nebanku kredīta devēji, kredītiestādes un interneta veikali), kopumā uzsākot 35 pakalpojumu sniegšanas kanālu – komersantu interneta vietņu izpēti, rezultātā tika uzsāktas 29 administratīvās lietas. No tām 21 lieta ir izbeigta, jo pārkāpumi novērsti labprātīgi. Pārējās lietas vēl tiek izskatītas.

Būtiskākie pārkāpumi:

Kreditēšanas reklāmās un kredītu kalkulatoros sniegta informācija par kredīta izmaksām, bet Ministru kabineta 2016.gada 25.oktobra noteikumu Nr.691 “Noteikumi par patērētāja kreditēšanu” (turpmāk – Noteikumi Nr.691) 14.punktā norādītā skaitliskā informācija iztrūkst vai tiek sniegta nepilnīgi un/vai nepārskatāmi

Skaitliskajā informācijā/reprezentatīvajā piemērā, lielākoties netiek norādīta gada procentu likme, aizņēmuma likme, kopējā summa, kas patērētājam jāmaksā, atsevišķos gadījumos arī kreditēšanas līguma darbības termiņš.

17. att. Reklāmā netiek norādīta gada procentu likme



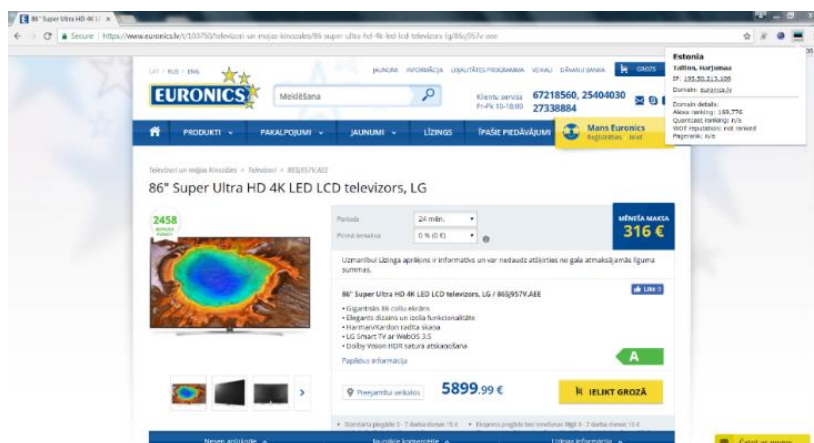
Skaitliskā informācija/reprezentatīvais piemērs tiek norādīts neskaidri un patērētājam neuztverami (mazs burtu lielums, neatbilstoša fona vai burtu krāsa, īss informācijas sniegšanas laiks). Šis pārkāpums lielākoties pieļauts nebanku kredītu devēju reklāmās, kas izvietotas uz sabiedriskā transporta un televīzijā.

18. att. Neskaidrs skaitliskais piemērs



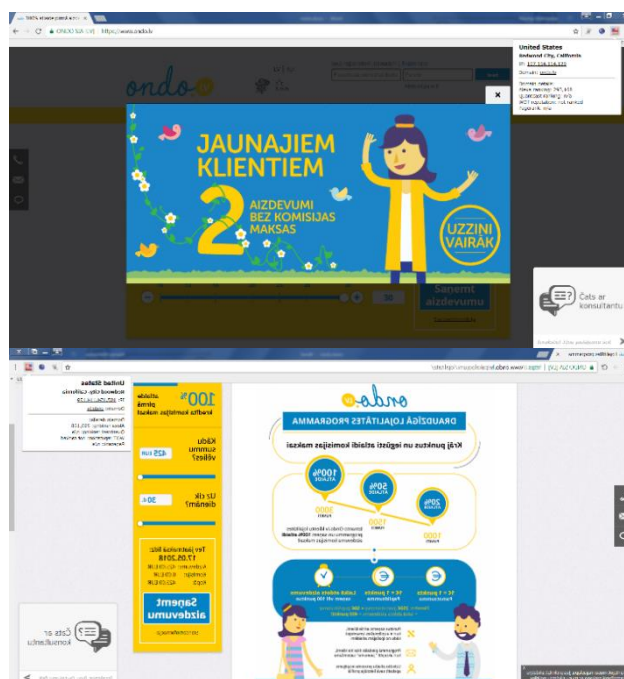
Kreditēšanas reklāmās, piedāvājumos un interneta veikalu kredītu kalkulatoros netiek ievērota prasība par pirmās iemaksas nepieciešamību konkrētas preces iegādei. Komersanti (interneta veikali) gandrīz visās ierosinātajās lietās ir pieļāvuši pārkāpumus attiecībā par atbilstošas pirmās iemaksas norādīšanu kredīta kalkulatoros. Proti, lielākoties kredītu kalkulatoros tiek pieļauta iespēja izvēlēties kredītu “bez pirmās iemaksas”, 0%, 5 % pirmās iemaksas apmērus.

19. att. Nepilnīga pirmās iemaksas norādīšana



Distances kredītēšanas piedāvājumos neatbilstoši komisijas maksu/aizņēmuma likmju atlaižu piemērošanas un atcelšanas nosacījumi, par maksājuma kavējumu piemērotā atlaide tiek atcelta, veikts procentu aprēķins sākot ar atmaksas pirmo dienu un papildus tiek piemēroti nokavējuma procenti.

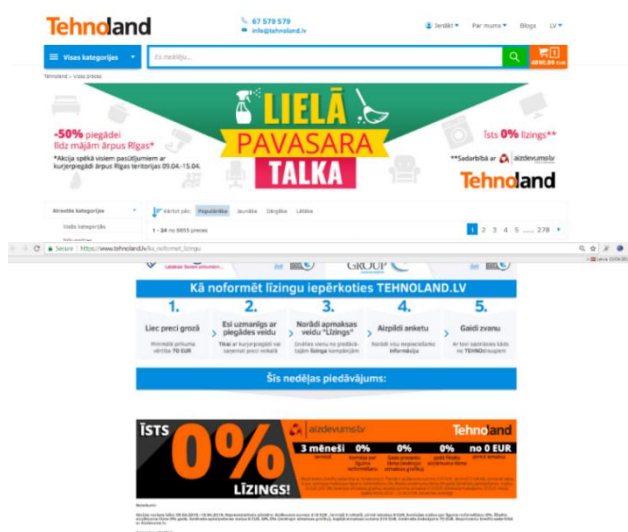
20. att. Neatbilstoši komisijas maksu atlaižu piemērošanas un atcelšanas nosacījumi.



Attiecībā par pārkāpumu – atlaižu aizņēmuma likmei/komisijas maksai piemērošanu un atcelšanu (par maksājuma kavējumu piemērotā atlaide tiek atcelta, veikts procentu aprēķins sākot ar atmaksas pirmo dienu un papildus tiek piemēroti nokavējuma procenti) – 2018.gadā tika pieņemts lēmums, piemērojot soda naudu 15 000 EUR apmērā.

Būtiskās informācijas par piedāvājumu nenorādīšana, noklusēšana (piemēram, tiek piedāvāts bezprocentu kredīts un netiek norādīts attiecīgais speciālā piedāvājuma līguma terminš).

21. att. Netiek norādīta procentu likme



Ar kreditēšanas līguma noslēgšanu, piemēram, banku kredītkaršu lietotājiem, nesaistītu papildus labumu piedāvāšana, kas veicina bezatbildīgu aizņemšanos.

22. att. Nesaistītu papildus labumu piedāvāšana



Izvēlēto kredītu devēju mājaslapu un interneta veikalu vietņu monitorings ir būtiski veicinājis komersantu izpratni (īpaši interneta veikalu) par kredītu kalkulatoros un reprezentatīvajos piemēros iekļaujamās skaitliskās informācijas apjomu, proti, monitorējot 10 populārākās interneta veikalu vietnes, 7 gadījumos (www.220.lv, www.elkor.lv, www.1a.lv, www.xnet.lv, www.rdveikals.lv, www.tehnoland.lv, www.1shop.lv) komersanti ņēma vērā PTAC izteiktos ierosinājumu un veica izmaiņas kredītu kalkulatoros.

Pētījums par apdrošināšanas starpnieku (brokeru) komercprakses izvērtējumu

Izvērtējot un apkopojot par apdrošināšanas pakalpojumiem saņemtās sūdzības cita starpā PTAC konstatēja pirmšķietamus pārkāpumus apdrošināšanas starpnieku (brokeru) komercpraksē attiecībā uz informācijas sniegšanu patērētājiem pirms līguma noslēgšanas par OCTA polises iegādi. Ņemot vērā konstatēto, PTAC uzsāka 14 lietas apdrošināšanas pakalpojumu jomā, lai izvērtētu apdrošināšanas starpnieku (brokeru) komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām par informācijas sniegšanu patērētājiem pirms līguma noslēgšanas OCTA polises iegādei, izmantojot interneta vietnes. 12 uzsāktu lietu izskatīšana ir izbeigta, panākot pārkāpumu labprātīgu novēršanu, 2 lietu izskatīšana vēl turpinās.

Galvenās konstatētās problēmas:

- ✓ informācija par apdrošināšanas starpnieka (brokera) atlīdzības apmēru nav norādīta vai arī ir norādīta paša apdrošināšanas starpnieka (brokera) mājas lapā, savukārt interneta vietnē, kur pieejams OCTA kalkulators, ne vienmēr ir norāde par apdrošināšanas starpnieka (brokera) mājas lapu;
- ✓ daži apdrošināšanas starpnieki (brokeri) papildus komisijai, ko saņem no apdrošinātāja, ir noteikuši komisijas maksu par darījuma apstrādi, kas parādās tikai tad, kad tiek aizpildīts pieteikums;
- ✓ noteikumos, kas patērētājam jāapstiprina pirms pieteikuma iesniegšanas, norādīts, ka apdrošināšanas starpnieka (brokera) komisijas maksas apmērs patērētājam ir zināms, lai gan nekur nav norādes par to, cik liels ir komisijas maksas apmērs;
- ✓ piedāvā izvēlēties “lētāko” vai “izdevīgāko” piedāvājumu, bet abos gadījumos piedāvājumu prēmijas neatšķiras nevienam no apdrošinātājiem.

Patērētāji arvien biežāk izmanto iespēju iepirkties elektroniskajā vidē, tai skaitā, iegādāties OCTA polises elektroniskajā vidē. Vērtējot apdrošināšanas starpnieku (brokeru) mājaslapās sniegto informāciju, PTAC konstatēja, ka apdrošināšanas starpnieki (brokeri) informāciju patērētājiem par to atlīdzības apmēru nenorāda atbilstoši Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieku darbības likumā noteiktajam pienākumam. Pastāv gadījumi, kad minētais atlīdzības apmērs tiek darīts zināms patērētājam tikai pēc darījuma noslēgšanas. Vienlaikus secināms, ka pastāv atšķirīgi viedokļi par Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieku darbības likumā noteikto prasību izpildi.

3.2. Būtiskākās lietas un sasniegumi

PTAC ir pieņēmis vairākus būtiskus lēmumus patērētāju ekonomisko interešu aizsardzības jomā t.sk.:

- **PTAC 2018.gada 29.martā ir pieņēmis [lēmumu](#), ar kuru SIA „Creamfinance Latvia”** tika uzlikts tiesiskais pienākums izbeigt negodīgu komercpraksi un piemērota soda nauda 15 000,00 EUR apmērā. Sabiedrība, noslēdzot aizdevuma līgumu ar patērētāju un piemērojot aizdevumam 100% atlaidi, jeb aizdevuma likmi 0%, kavētas vai nepilnīgas kredīta summas atmaksas gadījumā atcēla atlaidi un aprēķināja procentus (komisijas maksu) par visu faktisko periodu, tostarp, bezprocentu periodu, piemērojot tādu procentu likmi gadā, kāda būtu piemērota, ja aizdevumam nebūtu bijusi atlaide. PTAC šādu praksi atzina par negodīgu komercpraksi. Tā kā līdzīgu praksi īstenoja arī citi kredīta devēji, tad tiem tika izsūtītas brīdinājuma vēstules. PTAC mērķtiecīgu darbību rezultātā prettiesiskā prakse tirgū tika pārtraukta.
- **PTAC 2018.gada 18.oktobrī pieņēma [lēmumu](#) patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā, ar kuru SIA „RIMI LATVIA” ir piemērota soda nauda 20 000 EUR**

apmērā, kā arī aizliegta turpmāka negodīga komercprakse lēmumā raksturoto un līdzīgu piedāvājumu (akciju) izsludināšanā. Sabiedrība laika periodā no 2018.gada 16.janvāra līdz 2018.gada 15.maijam īstenoja speciālu akciju, kuras ietvaros patērētājiem, sakrājot noteiktu skaitu uzlīmju, tika piedāvāts iegādāties dažādas zīmola BOSCH preces ar atlaidi līdz 62%. Sabiedrība reklāmā maldināja par izdevīgumu, tā kā par tādu pašu vai pat zemāku cenu tādas preces varēja iegādāties citos kanālos. Tā kā tirgū tiek organizētas daudz šādas akcijas, tad konkrētais lēmums ir nozīmīgs tirgus prakses mainīšanai.

- **PTAC 2018.gada 28.decembrī pieņēma lēmumu, ar kuru atzina šādu SIA Cityparks Latvija īstenoto komercpraksi par negodīgu:**

- patērētājiem tiek piedāvāti un piemēroti netaisnīgi līguma noteikumi par nesamērīgu un netaisnīgu līgumsodu, proti, tādu līgumsodu, kura apmērs neatbilst likumā noteiktajiem ierobežojumiem;
- netiek nodrošināta sūdzību izskatīšana pēc būtības;
- netiek nodrošināts pietiekošs laiks iepazīties ar līguma noteikumiem un izpildīt tajos paredzētās darbības.

Vienlaikus ar lēmumu ir uzlikta soda nauda 50 000 EUR apmērā.

Konkrēto lēmumu PTAC pieņēma pēc tam, kad bija saņēmis 428 patērētāju sūdzības, kā arī saziņas ceļā nebija izdevies panākt pārkāpuma novēršanu.

PTAC 2018.gadā ir veicinājis labprātīgu darbību veikšanu un arī saņēmis vairākas patērētājiem būtiskas rakstveida apņemšanās:

- **Rakstveida apņemšanās par maldinošas prakses īstenošanu attiecībā uz taksometru pakalpojumu cenām**

Taxify OÜ (turpmāk – Sabiedrība) lietotnes “Taxify” lietotājiem (patērētājiem) 2017.gada 28.decembrī uz elektronisko pastu izsūtīja informāciju (turpmāk – Paziņojums), kurā cita starpā paziņoja, ka Vecgada vakarā un Jaungada rītā visiem braucieniem tiks piemērots jauns tarifs: 2.13€ iekāpšana, 0.71€ kilometrs, 0.14€ minūte. PTAC konstatēja, ka Sabiedrība Paziņojumā sniedza patērētājiem maldinošu informāciju, jo 2018.gada 1.janvārī no plkst.02.00 līdz 2018.gada 1.janvāra plkst.05.00, izmantojot lietotni “Taxify”, patērētājiem netika piemērota Paziņojumā norādītā braukšanas maksa, bet gan ievērojami augstāka maksa nekā tā iepriekš tika norādīta patērētājiem adresētajā Paziņojumā.

Sabiedrība apņēmas veikt labprātīgas darbības, lai novērstu minētā gadījuma rezultātā patērētājiem radītās negatīvās sekas, un proti:

- 1) Sabiedrība apņēmas izsūtīt visiem aplikācijas “Taxify” lietotājiem ziņas, kuri brauca dinamiskā tarifa stundās, izmantojot lietotni “Taxify”, un atmaksāt starpību klientiem, kuri maksāja bezskaidrā naudā, ja klients aizpildīs pieteikuma formu. Sabiedrība apņēmas starpību atmaksāt bezmaksas kuponu veidā;
- 2) Sabiedrība apņēmas klientiem dot 30 dienas, lai aizpildītu pieteikuma formu. Sabiedrības klientu atbalsta centrs nosūtīja kuponus klientiem, kuri aizpildīja pieteikumu un kuriem identificēta pārmaksa.

- **Labprātīgās darbības saistībā ar maksas pieprasīšanu par maksājuma instrumenta vai skaidras naudas izmantošanu**

PTAC vairākos gadījumos konstatēja, ka preču pārdevēji un pakalpojumu sniedzēji piemēro papildu maksas par maksājumu veikšanu skaidrā naudā vai ar maksājumu instrumenta starpniecību. Veicot uzraudzību, vairākos gadījumos tika panākta pārkāpuma labprātīga novēršana. Tajā skaitā SIA Gym LV (turpmāk – Sabiedrība) iesniedza rakstveida apņemšanās, apņemoties līdz 2018.gada 31.oktobrim pārtraukt piemērot esošajiem Sabiedrības klientiem papildu maksu EUR 1.00 apmērā, ja klients par Sabiedrības piedāvātajiem sporta kluba pakalpojumiem norēķinās uz vietas Sabiedrības sporta kluba reģistratūrā skaidrā naudā vai ar norēķinu karti, savukārt attiecībā uz

jaunajiem Sabiedrības klientiem Sabiedrība norādīja, ka tā vairs nepiemēro papildu maksu EUR 1.00 apmērā.

Ņemot vērā Gym LV lietu, kā arī citu pakalpojumu sniedzēju/pārdevēju īstenoto komercpraksi, PTAC izstrādāja informāciju patērētājiem *PTAC atgādina – patērētājiem nedrīkst piemērot atsevišķu maksu par skaidras un bezskaidras naudas norēķiniem*, ko 08.01.2019. publicēja PTAC tīmekļvietnē: <http://ptac.gov.lv/lv/news/ptac-atgadina-pateretajiem-nedrikst-piemerot-atsevisku-maksu-par-skaidras-un-bezskaidras-naudas>.

SIA “Prieks Tūre” nespēja pildīt saistības tūrisma jomā

Pēc saņemtajām sūdzībām PTAC konstatēja, ka SIA “Prieks Tūre, kas darbojās gan kā tūrisma operators, gan arī kā tūrisma aģents, ir likviditātes problēmas un tā nespēj pilnībā vai daļēji pildīt savas saistības un sniegt kompleksos tūrisma pakalpojumus ceļotājiem. 03.10.2018. PTAC uzsāka procedūru par naudas atmaksu par nenotikušajiem kompleksajiem ceļojumiem. Noteiktajā kārtībā PTAC saņemti 290 iesniegumi, no kuriem 268 iesniegumiem un tajos ietvertajiem iesniedzēju prasījumiem tika piemērota speciālā veikto maksājumu atmaksāšanas kārtība. Skarto personu skaits ir vismaz uz pusi lielāks, jo līgumos pārsvarā ir 2 (līdz 6) personas kā ceļotāji.

Noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas novēršanas un terorisma finansēšanas apkarošanas regulējuma uzraudzība

Ņemot vērā jauno PTAC funkciju – veikt uzraudzības iestādes funkcijas noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas novēršanas un terorisma finansēšanas apkarošanas regulējuma uzraudzību patērētāju kreditēšanas un parādu atgūšanas jomā, 2018.gada sākumā veikta Patērētāju tiesību uzraudzības departamenta reorganizācija, departamenta ietvaros izveidojot divas finanšu pakalpojumu uzraudzības daļas.

Tika izpētīta līdzšinējā prakse, izstrādāts plāns uzraudzības sistēmas izveidošanai. PTAC pārstāvji aktīvi piedalījās Noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas novēršanas dienesta un citu institūciju rīkotajās darba grupās, sniedza priekšlikumus darba plāna izstrādei, ņemot vērā Moneyval sniegtās rekomendācijas, izstrādāja nozaru risku faktoru apkopojumu, sniedza būtisku ieguldījumu Latvijas Nacionālā Noziedzīgi iegūto līdzekļu un terorisma finansēšanas (NILLTFN) risku novērtējuma papildinājuma izstrādāšanā attiecībā uz sektorālo NILLTFN risku novērtēšanu parādu ārpustiesas atgūvējiem, kā arī sniedza būtisku ieguldījumu darba grupā, Ekonomikas ministrijai izstrādājot 2018.gada 13.novembra Ministru kabineta noteikumus Nr.705 “Noteikumi par noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas prasībām patērētāju kreditēšanas un parāda atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem”. Darbs tiek turpināts kopā ar Ekonomikas ministriju izstrādājot prasības pašiem kreditoriem un parādu ārpustiesas atgūvējiem, kuriem specifiskās prasības plānots noteikt Ministru kabineta noteikumos, kas reglamentē speciālo atļauju (licenču) saņemšanu.

Vienlaikus PTAC sniedza konsultācijas likuma subjektiem un veica aptauju savā pārraudzībā esošajiem NILLTFN likuma subjektiem par iekšējo kontroles sistēmu ieviešanu. Pilnveidota PTAC mājas lapa attiecībā uz jauno regulējumu. Visas licencētās kapitālsabiedrības ir izstrādājušas iekšējās procedūras par NILLTFN risku novēršanu un ieviesušas iekšējās kontroles sistēmas savu risku uzraudzībai.

Tūrisma pakalpojumu sniedzēju licencēšana, reģistrēšana un uzraudzība

Ņemot vērā PTAC jaunās funkcijas tūrisma pakalpojumu jomā, veikti sagatavošanās darbi jaunā regulējuma ieviešanai un uzraudzībai – ieguldījums normatīvo aktu izstrādē, iekšējo procedūru izstrāde, komersantu informēšana, kā arī izstrādāta informācija PTAC

tīmekļvietnei. PTAC tīmekļvietnē izveidota tūrisma pakalpojumu sniedzēju datu bāze <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/turisma-operatoru-un-agentu-datubaze>.

2018.gada 3.decembrī PTAC organizēja “Semināru tūrisma pakalpojumu sniedzējiem par aktualitātēm saistībā ar jauno regulējumu tūrisma pakalpojumu sniegšanas jomā”. Seminārs tika organizēts ar mērķi informēt tūrisma pakalpojumu sniedzējus (tūrisma aģentus, tūrisma operatorus un pakalpojumu sniedzējus, kuri sekmē saistīto tūrisma pakalpojumu iegādi) par aktualitātēm saistībā ar jaunā regulējuma, kas stājas spēkā 2018.gada 1.jūlijā (Grozījumi Tūrisma likumā un Ministru kabineta 2018.gada 28.jūnija noteikumi Nr.380 „Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem”), piemērošanu. Ņemot vērā jaunā regulējuma ietekmi uz tūrisma jomu, seminārs tika ļoti aktīvi apmeklēts.

Veikta tūrisma pakalpojumu sniedzēju uzraudzība, uzsākot 35 administratīvās lietas par dažādu normatīvo aktu prasību neizpildi, tostarp par iespējamu negodīgu komercpraksi kontekstā ar tūrisma pakalpojumu sniegšanu bez nepieciešamās speciālās atļaujas (licences), kā arī ceļotāju veikto maksājumu nodrošinājuma pietiekamību. Uzraudzības ietvaros 23 gadījumos izteikts ierosinājums veikt labprātīgas darbības pārkāpumu novēršanai, un pēc PTAC ierosinājuma pārkāpumi novērsti 14 gadījumos; savukārt 2 gadījumos komersanti paši veica labprātīgus pasākumus pārkāpumu novēršanai, 8lietu izskatīšana tiek turpināta.

4. Preču un pakalpojumu tirgus uzraudzība

2018.gadā realizēti 8 tirgus uzraudzības projekti un veiktas 1005 pārbaudes, tai skaitā, pārbaudīti 1486 dažādu preču modeļi un izskatītas 36 lietas par 47 gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistrēšanu PTAC uzturētajā Gāzes balonu tirdzniecības vietu reģistrā. Pārskata periodā izņemts 171 preču modelis ekspertīzes veikšanai. No Valsts ieņēmumu dienesta Muitas pārvaldes saņemti 419 pieprasījumi un veikta 2083 preču modeļu atbilstības izvērtēšana saskaņā ar drošuma kritērijiem un spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem. 354 modeļi tika atzīti par neatbilstošiem normatīvajām prasībām, 5 modeļi atzīti par nedrošiem un PTAC aizliedza produktu laišanu tirgū, 202 modeļiem pēc neatbilstību novēršanas un papildu dokumentācijas iesniegšanas, sniegts atkārtots atzinums ar atļauju laist brīvā apgrozībā.

4.1. Prioritāro jomu uzraudzība

Bērniem drošas preces

Rotaļlietas

Rotaļlietu tirgus uzraudzības projekta ietvaros veikta 31 pārbaude un pārbaudīti 211 rotaļlietu modeļi. 3 pārbaudēs pārkāpumi netika konstatēti, savukārt 28 (90%) pārbaudēs 169 (80% no pārbaudītajiem 211) rotaļlietu modeļiem konstatētas šādas neatbilstības:

- nav CE atbilstības marķējuma – 73 modeļiem (35 %);
- nav norādīts ražotāja un/vai importētāja vārds, nosaukums (firma) vai reģistrētā preču zīme un/vai ražotāja un/vai importētāja adrese (vai norādīta daļēji) – 119 modeļiem (56 %);
- nav norādīts tips, partijas vai sērijas, vai modeļa numurs vai cits identifikācijas elements – 15 modeļiem (7 %);
- nav nepieciešamo brīdinājumu, tie ir nepilnīgi (nav norādīts apdraudējums, kura dēļ noteikts vecuma ierobežojums) vai tie nav nodrošināti valsts valodā – 58 modeļiem (27 %);
- nav lietošanas instrukcijas vai tā nav nodrošināta valsts valodā – 22 modeļiem (10 %).

Līdz ar to 23 gadījumos tika apturēta rotaļlietu realizācija (129 modeļi, 988 vienības).

Pārbaužu laikā, veicot rotaļlietu priekštestēšanu - vienkāršotus testus vai novērojumus, konstatēts, ka 8 (4 %) rotaļlietu modeļi neatbilst būtiskajām drošuma prasībām - pēc formas un izmēriem neatbilst prasībām noteikta veida rotaļlietām (garš grabuļa rokturis) – 2 modeļi, bateriju nodalījums nav nodrošināts pret vieglu tā atvēršanu – 6 modeļi.

PTAC izņēma 27 rotaļlietu paraugus (t.sk., 1, pamatojoties uz saņemto patērētāja sūdzību, un 5 uz robežas, importētājiem piesakot muitas procedūru – laišana brīvā apgrozībā) fizikālo un mehānisko īpašību, ķīmisko īpašību, kā arī mikrobioloģiskā piesārņojuma noteikšanai. Neatbilstības konstatētas 7 (26%) rotaļlietu paraugiem (4 modeļiem tika konstatēts, ka ftalātu (DEHP, DBP) saturs pārsniedz noteikto pieļaujamo koncentrāciju (1,6-346 reizes), 1 modelim konstatēts, ka bora saturs pārsniedz pieļaujamo normu (1,26 reizes), 1 modelim konstatēts, ka rotaļlietas komplektā ietilpstošās spēļu figūras ar noapaļotām virsējām daļām pēc formas un izmēriem neatbilst prasībām noteikta veida rotaļlietām un 1 modelim, konstatēts, ka rotaļlietas komplektā iekļautās detaļas ietilpst sīko detaļu cilindrā).

23. att. Nosmakšanas risks – pēc formas un izmēriem neatbilst prasībām noteikta veida rotaļlietām (garš grabuļa rokturis)

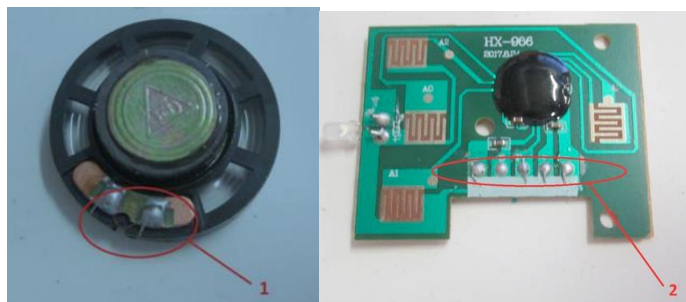


3. tabula Testētie paraugi (modeļu skaits)

Testēšanas veids	Paraugi	
	Kopā	Neatbilst
Ftalātu saturs	13	4
Mehāniskās/fizikālās īpašības	4	2
Citas ķīmiskās īpašības	14	1
Higiēnas un sanitārās prasības	1	-

PROSAFE kopprojektā PTAC izņēma 17 elektro rotaļlietu paraugus, lai pārbaudītu to atbilstību atsevišķu elektrisko īpašību prasībām. Testējot, no 17 elektro rotaļlietu paraugiem neatbilstības konstatētas 15 (88 %) paraugiem. Neatbilstības elektrisko īpašību prasībām konstatētas 2 (12 %) rotaļlietu paraugiem: 1 - pēc mehāniskās stiprības testa rotaļlietas korpuss salūza un bez instrumenta palīdzības kļuva pieejamas pogveida (*button cell*) baterijas, 1 – rotaļlietas zilā LED gaismas diode neatbilst prasībām 1.klases lāzeriem (nav klasificējama kā 1.klases lāzers), ko atļauts izmantot rotaļlietās, jo rotaļlietās izmantojot augstākas klases lāzerus pastāv risks gūt redzes bojājumus. Savukārt nosakot svina un kadmija koncentrāciju rotaļlietu lodalvās, 14 (82 %) elektrorotaļlietu paraugiem tika konstatēts, ka svina un kadmija saturs pārsniedz noteikto pieļaujamo koncentrāciju (svina 1,16-773,2 reizes, bet kadmija 1,01-66 reizes).

24. att. Vides piesārņošanas risks – svina un kadmija saturs lodalvās pārsniedz pieļaujamo koncentrāciju (svins 1,16-773,2 reizes, kadmiji 1,01-66 reizes)



25. att. Ķīmiskās saindēšanās un savainošanās risks - pēc mehāniskās stiprības testa rotaļlietas korpuss salūst un bez instrumenta palīdzības kļūst pieejamas pogveida (button cell) baterijas, kuras, nejauši norijot, var radīt nopietnus barības vada, kuņģa, zarnu un centrālās asinsrites bojājumus



Bērnu pārnēsājamās ierīces un bērnu gultiņas

PROSAFE starpvalstu kopprojektā bērnu pārnēsājamās ierīču un bērnu gultiņu uzraudzībai 2018.gadā tika izņemti 11 preču paraugi (9 bērnu pārnēsājamās ierīces un 2 bērnu gultiņas). Neatbilstības būtiskām drošuma prasībām tika konstatētas 4 bērnu pārnēsājamo ierīču paraugiem (44%), 2 paraugiem konstatētas neatbilstības attiecībā uz to izturību (tās saplīst), 1 paraugam atdalās sīkas detaļas un 1 paraugam konstatēts, ka tās iepakojums neatbilst prasībām, līdz ar to radot nosmakšanas risku. No 2 bērnu gultiņu paraugiem 1 gultiņai tika konstatēti neatbilstoši atvērumi starp sānu redelēm. Visām precēm konstatētas neatbilstības attiecībā uz lietošanas instrukcijām, piemēram, 3 gadījumos tās vispār netiek nodrošinātas valsts valodā, 5 gadījumos tās nesatur svarīgu informāciju (brīdinājumus).

26. att. Savainošanās risks - Bērnu pārnēsājamā ierīce – slings neatbilst mehāniskās izturības prasībām (testēšanas laikā tas saplīst)



Žalūzijas

2018.gadā pie žalūziju ražotājiem un izplatītājiem tika veiktas 13 pārbaudes. Pārbaūžu laikā tika izvērtētas žalūziju instrukcijas, marķējuma uzlīmes, brošūras, komplektējošas daļas un drošības ierīces. Pārbaūžu ietvaros tika konstatēts, ka drošības ierīces, kuras novērš risku maziem bērniem nožņaugties žalūziju auklu/ķēžu cilpās, lielākoties tiek izmantotas tikai lodīšu ķēdēm, taču citām auklām (piemēram, vertikālo žalūziju vadības aukla ar atsvaru), drošības ierīces netiek izmantotas, kā arī patērētājiem netiek sniegta pilna informācija par iespējamo apdraudējumu. Pārbaūžu laikā secināts arī tas, ka vairumam ražotāju/piegādātāju trūkst profesionālu zināšanu par piemērojamajām prasībām un tehniskajiem risinājumiem, lai izvairītos no nožņaugšanās riskiem maziem bērniem.

Atstarotāji un alpīnisma aprīkojums

Atstarotāji

Projekta ietvaros veiktas 16 pārbaudes un pārbaudīti 18 modeļi. 80% no pārbaudītajiem modeļiem nav nodrošināti ar noteikto marķējumu, piemēram, 10 modeļiem nav CE zīme, 2 modeļiem nav norādīts preces ražotājs. Testēti tika 15 atstarotāju modeļi, neatbilstības konstatētas 3 modeļiem (neatbilst minimālām gaismas intensitātes prasībām – pietiekami neatstaro).

27. att. Savainošanās risks – Atstarotājs neatbilst minimālajām gaismas atstarošanas intensitātes prasībām (neatstaro gaismu pietiekoša spilgtumā)



Alpīnisma aprīkojums

PROSAFE kopprojektā tika izņemti 13 alpīnisma aprīkojuma paraugi (2 dinamiskās virves, 4 drošības jostas, 4 karabīnes un 3 alpīnisma ķiveres), lai pārbaudītu atsevišķu tehnisko parametru atbilstību izvirzītajām prasībām. Neatbilstības drošuma prasībām netika konstatētas, iespējams tādēļ, ka Latvijas tirgū ir pieejami tikai Eiropas ražotāju produkti. Šajā *PROSAFE* kopprojektā citu valstu izņemtiem produktiem daudzas neatbilstības konstatētas alpīnisma aprīkojumam, kurš pārdots interneta vidē, it sevišķi dažādās platformās.

Pakalpojumu drošums

Izklaides uz ūdens pakalpojuma sniegšanas vietas

2018.gadā izklaides uz ūdens pakalpojuma sniegšanas vietās veiktas 14 pārbaudes, no kurām 7 konstatētas peldvestes bez atbilstības marķējuma vai ar stiprām nodiluma pazīmēm, 2 pakalpojuma sniegšanas vietās konstatētas peldētmācīšanās peldvestes, kas paredzētas, lai palīdzētu personai iemācīties peldēt, bet nenovērš noslīkšanas risku. Vairumā pakalpojumu sniegšanas vietās konstatēts, ka patērētājiem rakstveidā netiek nodrošināta ar pakalpojumu izmantošanu saistītā informācija, kā arī 5 pakalpojuma sniegšanas vietās netika nodrošinātas bērnu peldvestes. Projekta ietvaros pakalpojuma sniedzējiem tika sniegti ieteikumi

pakalpojuma drošuma veicināšanai, piemēram, saistībā ar individuālo aizsardzības līdzekļu lietošanu, apkopi, uzturēšanu.

Virvju trases

Kopumā veiktas 14 pārbaudes pakalpojuma sniegšanas vietās, pārbaudot ražotāja/pakalpojuma sniedzēja nodrošināto dokumentāciju un atsevišķu virvju trašu tehnisko stāvokli. Attiecībā uz ražotāja/pakalpojuma sniedzēju nodrošināto dokumentāciju konstatēts, ka tikai atsevišķās vietās tā ir pieejama pilnā apjomā. Virvju trases konstatētas neatbilstības, kas liecina par nepietiekošu virvju trašu apkopi un uzturēšanu, piemēram, bojātas koku elementu starplikas, trasēs ir izvirzījumi (zari, atsegti skrūvju gali), aiz kuriem patērētājs var savainoties. Projekta ietvaros pakalpojuma sniedzējiem tika sniegti ieteikumi pakalpojuma drošuma veicināšanai.

Sašķidrināto naftas gāzes balonu uzraudzība

Ņemot vērā izmaiņas normatīvajā regulējumā (Noteikumi Nr.500), nosakot papildus prasības sašķidrināto naftas gāzes balonu bez pī zīmes marķējuma (turpmāk – GOST baloni) tehnisko pārbaūžu veikšanai, proti, ka sākot ar 2017.gada 1.decembri SNG baloniem, kuri ražoti pirms vairāk nekā 40 gadiem, tehnisko pārbaudi neveic un tos ir jāutilizē. Veicot tirgus uzraudzības aktivitātes, 55 tirdzniecības vietās visā Latvijas teritorijā pārbaudīti 253 GOST baloni. Administratīvo pārbaūžu rezultātā 86 GOST balonu realizācija tika apturēta, no tiem 45 GOST balonu ražošanas datums bija vairāk nekā pirms 40 gadiem. Pārbaudes laikā tika konstatēti arī 12 GOST baloni ar ražošanas datumu labojumiem, kuru realizācija tika apturēta. Korektīvo darbību rezultātā neatbilstošie GOST baloni tika izņemti no tirgus un utilizēti.

Lai izvērtētu GOST balonu konstrukcijas atbilstību šī brīža spēkā esošajām Eiropas Savienības tehniskajām prasībām attiecībā uz gāzes baloniem, tika veikta 6 GOST balonu testēšana, veicot nesagraujošo testēšanu. Testēšanas rezultāti liecina, ka visiem GOST baloniem konstatētas neatbilstības šobrīd spēkā esošajām Eiropas Savienības tehniskajām prasībām (obligātās piemērošanas standarts EN1442). Veicot SNG balonu ar pī zīmes marķējumu parauga gan sagraujošo, gan nesagraujošo testēšanu, neatbilstības netika konstatētas. 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.

PTAC mājaslapā ievietota aktuālā informācija par normatīvo aktu prasībām SNG baloniem, tajā skaitā padomi patērētājiem, kam vajadzētu pievērst uzmanību, izvēloties SNG balonu. Pastāvīgi ir nodrošināta atjaunotās informācijas sniegšana mājas lapā par Reģistrā reģistrētajām tirdzniecības vietām. 2019.gada tiks turpināta SNG balonu uzraudzība un uzpildes staciju pārbaudes.

Mašīnietekļu drošuma un atbilstības uzraudzība

Kopprojekta par rokas instrumentu uzraudzību veikta testēšana 11 triecienurbjmašīnu paraugiem. Ņemot vērā, ka patērētāji arvien vairāk precī izvēlās iegādāties internetveikalos, arī šajā kopprojektā daļa no paraugiem tika izņemti internetveikalos. Ekspertīzes rezultātā būtiskas neatbilstības nav konstatētas. Būtiskas neatbilstības netika konstatētas arī veicot administratīvās pārbaudes - nepieciešamais marķējums, atbilstības deklarācijas un lietošanas instrukcijas. Ir secināms, ka veikto komersantu izglītošanas un uzraudzības darbību rezultātā

ražotāji seko līdzī jaunākajām prasībām un tās arī ievēro ražošanas procesā, kā arī importētāji un izplatītāji ievēro normatīvo aktu prasības.

Veicot uzraudzības darbības saistībā ar Ķekavas sākumskolas sporta zālē salūzušu sporta aprīkojumu - paceļamo basketbola grozu ar motoru, konstatēts, ka sporta aprīkojuma ražotājs nebija veicis tam piemērojamos normatīvajos aktos noteikto atbilstības novērtēšanu, tādējādi nenodrošinot sporta aprīkojuma atbilstību drošuma prasībām. Tika informētas un apzinātas visas Latvijas pašvaldības un būvvaldes. Rezultātā tika pievērsta uzmanība iekārtām, kurus uzstāda skolās un sporta zālēs, mudinot atbildīgās personas pārliecināties par to atbilstību drošuma prasībām. Atskaites periodā vairākas skolas veica šāda veida iekārtu pārbaudes, kā arī daļa paredzēja veikt tās 2019.gadā.

Nemot vērā, ka iepriekšējā kopprojekta ietvaros testētā ķēdes zāģa FIELDMANN modelis FZP 4516B (turpmāk – ķēdes zāģis), kuram tika konstatēts nopietns risks, ražotājs neveica korektīvās darbības un pēc būtības nesadarbojās, PTAC veica preces izņemšanu no tirgus un atsaukšanu no patērētājiem. Saskaņā ar iegūto informāciju patērētāji bija iegādājušies vismaz 79 ķēdes zāģus. Veikto darbību rezultātā tika panākts, ka izplatītājiem tika atgrieztas 26 vienības.

Iekārtu ar gāzveida kurināmo uzraudzība

Kopprojekta ietvaros bija paredzēts veikt gāzes iekārtu administratīvās pārbaudes iekārtām ar gāzveida kurināmo, kas paredzētas telpu sildīšanai – terašu sildierīces ar kupolu, mājāsaimniecības gāzes aparāti telpu sildīšanai bez dūmgāzu novadīšanas un mobilie un portatīvie piespiedu apmaiņas tieši karsētie gaisa sildītāji (turpmāk – gāzes iekārtas).

Veicot tirgus uzraudzības aktivitātes, kopumā PTAC tirdzniecības vietās pārbaudīja 12 ražotāju 24 gāzes iekārtu modeļus. Tirgus uzraudzības darbību rezultātā tika konstatēts, ka 2/3 no pārbaudītajiem modeļiem nav pierādīta atbilstības novērtēšanas veikšana, līdz ar to nav pārliecības par šo iekārtu drošumu. Korektīvo darbību rezultātā atbildīgie komersanti neatbilstošos modeļus ir izņēmuši no tirgus.

Atzinīgi ir vērtējams, ka PTAC veikto darbību rezultātā seši ražotāji (4 – Latvijas, 1- Krievijas, 1 - Lietuvas) ir veikuši atbilstības novērtēšanu procedūru gāzes iekārtām.

Pārskatā periodā tika veikta pastiprināta gāzes iekārtu kontrole uz robežas, rezultātā, pārbaudot 36 gāzes iekārtu modeļus, laišana brīvā apgrozībā netika atļauta 17 iekārtu ar gāzveida kurināmo modeļiem – sildītājiem, gāzes plīts virsmām, gāzes plītīm (kopumā vairāk nekā 4000 vienību), kuriem nebija pierādīta atbilstības novērtēšanas veikšana.

Nemot vērā, ka 2018.gada 21.aprīlī stājās spēkā jauns vienotais Eiropas Savienības regulējums gāzes iekārtu jomā – Regula (ES) 2016/426, tika sagatavota un PTAC mājas lapā ievietota informācija par jauno normatīvo regulējumu un sniegtas konsultācijas komersantiem.

Radioiekārtu uzraudzība

Tehniskā progresa attīstības rezultātā bezvadu durvju zvani, kas sastāv no raidītāja un uztvērēja, šobrīd gandrīz pilnībā ir aizstājuši ierastos durvju zvanus. Veicot to uzraudzību, tirdzniecības vietās 2018.gadā tika pārbaudīti 10 dažādu ražotāju bezvadu durvju zvani. Pusē gadījumos ir konstatētas neatbilstības, t.sk. piecu ražotāju modeļi nebija nodrošināti ar lietošanas instrukciju valsts valodā, kā arī viens modelis (ražots Turcijā) nebija paredzēts ES tirgum, jo ražotāja noteiktais iekārtas darbības diapazons ir 315 MHz, kas Latvijā ir paredzēts valsts aizsardzībai. Korektīvo darbību rezultātā komersanti divu ražotāju modeļus nodrošināja ar nepieciešamo dokumentāciju, savukārt neatbilstošie tika izņemti no tirgus. Uzraudzības

aktivitātes turpināsies 2019.gadā, pārbaudot internēta vietnēs piedāvāto bezvadu durvju zvanu atbilstību noteiktajām prasībām.

ES kopprojektā par 5GHz RLAN iekārtu tirgus uzraudzību tika veiktas administratīvas pārbaudes un pieci šo iekārtu paraugi tika izņemti testēšanai. Pārbaudot iekārtu atbilstību apliecinātos dokumentus un instrukcijas valsts valodā, neatbilstības tika konstatētas tikai vienam modelim – pārbaudes laikā tam nebija pieejama lietošanas instrukcija valsts valodā. Par šī modeļa piedāvāšanu tirgū atbildīgais komersants brīvprātīgi novērsa konstatēto neatbilstību. Uzraudzība turpināsies 2019.gadā.

Kīmiskās vielas izstrādājumos

Pārskata periodā PTAC piedalījās arī Eiropas ķīmisko vielu aģentūras (ECHA) Forumā (The Forum for Exchange of Information on Enforcement (Forum)) pilotprojektā “Ķīmiskās vielas izstrādājumos”, lai pārliecinātos, vai tiek izpildītas REACH regulas 7(2). un 33.punkta prasības attiecībā uz īpaši bīstamu ķīmisko vielu (SVHC) saturu izstrādājumos. Tika vērtēta informācija saistībā ar Latvijā importētajiem PVC grīdas segumiem un laminātiem. Neatbilstības regulas prasībām netika konstatētas.

Kuģu aprīkojums

Pārskata periodā tika veikta uzraudzība par kuģu aprīkojumu, - uz robežas, tirdzniecības vietās, pie ražotājiem. Tika pārbaudīti ugunsdzēsības aparāti, ugunsgrēka atklāšanas un trauksmes sistēmas, glābšanas vestes, ugunsdrošie izolācijas materiāli un navigācijas un citas apgaismes ierīces. Tika konstatētas neatbilstošas glābšanas vestes (100 vienības) un navigācijas un citas apgaismes ierīces (410 vienības), kuras netika ielaistas brīvā apgrozībā.

Būvizstrādājumu uzraudzība

Pārskata periodā veiktas 46 pārbaudes, kopumā pārbaudot 284 būvizstrādājumus, no kuriem 99 (35%) tika konstatētas neatbilstības.

Bruģa tirgus uzraudzības projektā veiktas 9 administratīvas pārbaudes (pie 8 ražotājiem un 1 izplatītāja) un izņemti 9 bruģa paraugi ekspertīzes veikšanai. Testēšanā konstatēts, ka 7 paraugiem deklarētajiem lielumiem neatbilst šķelamības stiprība, 3 paraugiem – salumkusumiztūība, 2 paraugiem – ģeometriskie izmēri un 1 paraugam – ūdens uzsūce. Būtiski, ka 6 pārbažu laikā konstatētas nozīmīgas neatbilstības arī ražošanas procesa kontrolē, t.sk., bruģis netiek pietiekami bieži vai pietiekamā skaitā pārbaudīts saskaņā ar piemērojamajā standartā noteiktajām prasībām.

Turpinot 2017. gadā uzsāktu ADCO kopprojektu par ceļu norobežojošām barjerām izvērtēta iesniegtā tehniskā dokumentācija. No pārbaudītajiem 8 barjeru tipiem, kuriem sākotnēji konstatētas neatbilstības, PTAC tirgus uzraudzības darbību rezultātā ražotāji 7 tipiem tās novērsa. Vienam pārbaudītajam tipam nebija veikts atbilstošs ekspluatācijas īpašību noturības novērtējums un pārbaude.

Balstoties uz saņemtu informāciju konstatēta neatbilstošu dzelzsbetona konstrukciju iebūve 2 būvobjektos. Darbi būvobjektos tika apturēti un būvvaldes pieprasīja veikt ekspertīzes, lai izvērtētu neatbilstošo būvizstrādājumu ietekmi uz būvei izvirzītajām prasībām.

Papildus uzsākts darbs pie sadarbības modeļa izstrādāšanas un ieviešanas ar būvinspektoriem, kas atvieglotu saziņu PTAC, būvvalžu un BVKB starpā un veicinātu pārbažu veikšanu, lai pārliecinātos par būvizstrādājumu atbilstību projektu un normatīvo aktu prasībām.

Ņemot vērā izmaiņas Pievienotās vērtības nodokļa likumā attiecībā uz būvizstrādājumu piegādēm, veikta Valsts ieņēmuma dienesta darbinieku apmācība, sniegtas konsultācijas komersantiem un nodrošināta dalība darba grupās radušos problēmjautājumu risināšanai.

Elektroprēču uzraudzība

Pārskata periodā elektroprēču jomā veiktas 46 pārbaudes un realizēti trīs uzraudzības projekti: PROSAFE kopprojekts par matu kopšanas līdzekļiem, LED paneļu uzraudzības projekts un Eiropas Komisijas atbalstīts interneta vietnēs pieejamo LED virteņu uzraudzības projekts.

PROSAFE kopprojektā par matu kopšanas līdzekļiem nozīmīgas neatbilstības elektrodrošības prasībām konstatētas 1 no 9 testētajiem modeļiem. 8 pārbaudītās iekārtas nebija nodrošinātas ar atbilstības deklarācijām, 5 ar tehnisko dokumentāciju un 8 iekārtām nebija pievienota lietošanas instrukcija.

LED paneļu uzraudzības projektā tika veikta 10 LED paneļu testēšana saskaņā ar elektrodrošuma un elektromagnētiskās saderības prasībām. 7 LED paneļi neatbilda elektromagnētiskās saderības prasībām, jo to emitētie un vadāmības traucējumi pārsniedza 10db. 3 LED paneļi neatbilda elektrodrošības prasībām. Izvērtējot LED paneļu radīto risku, secināts, ka augstu risku rada 3 LED paneļi, kas tika izņemti no tirgus un zemu - 1 panelis. 9 LED paneļiem konstatētas formālas neatbilstības marķējumā un lietošanas instrukcijās. Salīdzinoši ar 2017. gada projekta rezultātiem, situācija tirgū ir uzlabojusies. Papildus PTAC pārstāvji piedalījās Elektum organizētajā forumā par LED gaismas ķermeņu kvalitāti, informējot par normatīvo aktu prasībām elektroiekārtām un uzraudzības rezultātiem.

Eiropas Komisijas LED virteņu uzraudzības projekta ietvaros tika izņemti 10 LED virteņu paraugi. Testēšanas rezultātā konstatēts, ka 5 no tām neatbilst elektrodrošuma prasībām un rada augstu risku. 5 LED virtenēm konstatētas formālas neatbilstības marķējumā. Darbības tiks turpinātas 2019. gadā.

Pārskatā periodā PTAC uz robežas ir izņēmis elektroniskās skaitļošanas iekārtas Antminer S9 ar barošanas bloku APW3++ paraugu testēšanai. Ekspertīzes rezultātā tika konstatēts, ka paraugs neatbilst elektromagnētiskās saderības prasībām. Tirgus uzraudzības darbību rezultātā no tirgus izņemtas 486 skaitļošanas iekārtas. Papildus vairāki komersanti un sabiedrība tika informēti, ka šādas iekārtas neatbilst elektromagnētiskās saderības prasībām un to izplatīšana nav pieļaujama. Iekārtas ražotājs ir veicis analīzi par neatbilstību rašanās cēloņiem un veicis darbības, lai konstatētās neatbilstības neatkārtotos arī citos ražotāja izstrādājumos, kā arī pārtraucis vairāku modeļu ražošanu.

Ekodizaina un energoefektivitātes prasību ievērošanas uzraudzība

Kopumā 2018. gada laikā veiktas 56 pārbaudes (17 saistībā ar ekodizainu, 22 saistībā ar energomarķējumu un 17 iekārtas pārbaudītas uz robežas), pārbaudīti un pieprasīta informācija par 283 iekārtu modeļiem. Uzsākti divi uzraudzības projekti: PROSAFE kopprojekts EEPLIANT2 veicot iekārtu ar tīklīerosas gatavību režīmu un mājsaimniecības aukstumiekārtu tirgus uzraudzību un LED spuldžu tirgus uzraudzības projekts.

EEPLIANT2 projekta ietvaros veiktas ledusskapju un saldētavas pārbaudes četrās tirdzniecības vietās, pārbaudot 12 iekārtu modeļus un 2 ledusskapji nosūtīti testēšanai. Izvērtējot līdz šim saņemto dokumentāciju ir secināms, ka tirgotāji (tai skaitā, importētāji) nav informēti par uz šo iekārtu grupu attiecināmajām ekodizaina un energomarķējuma prasībām, jo iesniegtā dokumentācija (arī atbilstības deklarācijas) neapliecina iekārtu atbilstību šīm prasībām. Galvenokārt iesniegti pierādījumi par iekārtu atbilstību Regulai Nr.1935/2004 par materiāliem un izstrādājumiem, kas paredzēti saskarei ar pārtikas produktiem. Saistībā ar ierīcēm ar tīklīerosas gatavības režīmu uzsāktas 7 lietas, pieprasot informāciju par 19 ierīcēm. 2019. gadā projekta ietvaros tiks veikta pārbaudēs pieprasītās tehniskā dokumentācijas vērtēšana, aukstumiekārtu testēšanas rezultātu vērtēšana un ierīču ar tīklīerosas gatavības režīmu testēšana.

Pārbaudēm interneta vietnēs izvēlētas četras pārbaudāmās produktu grupas (veļasmašīnas, trauku mazgājamās mašīnas, televizori un aukstumiekārtas – ledusskapji). Veiktas 22 pārbaudes interneta veikalos, kopumā pārbaudot 225 iekārtu energomarkējumu. 216 (96%) no pārbaudītajām iekārtām konstatētas kāda no neatbilstībām:

- energomarkējums nav nodrošināts vispār;
- energomarkējums nav nodrošināts normatīvos aktos paredzētajā formā;
- nav sniegta informācija par visiem būtiskajiem enerģijas patēriņu raksturojošiem raksturlielumiem;
- iekārtas nav nodrošinātas ar ražojuma informācijas lapu.

Ņemot vērā augsto neatbilstību skaits, komersantiem tiks dots laiks neatbilstību novēršanai.

Veikta 8 spuldžu testēšana uz ekodizaina un energomarkējuma prasībām. Testēšanā konstatēts, ka vienai no spuldzēm deklarēta labāka energoefektivitātes klase (A++) nekā notestēta (A+) un ka tās gaismas plūsmas koeficients neiekļaujas noteiktajā (10%) pielaidē. No kopumā 40 notestētajām spuldzēm viena testēšanas laikā nestrādāja vispār, viena pārstāja darboties testēšanas laikā. Vienai spuldzei deklarēta zemāka energoefektivitātes klase nekā deklarēts un vienai augstāks svērtais enerģijas patēriņš.

Kopumā ņemot vērā pārbaudēs konstatēto, ir secināms, ka nepieciešams pastiprināti pievērsties informēšanas pasākumiem par ekodizaina un energomarkējuma prasībām.

Cenu norādīšanas kārtības un godīgas komercprakses īstenošanas ievērošanas pārbaudes

Cenu norādīšanas kārtības ievērošanas, kā arī svara, mēra un samaksas par pirkumu pareizas noteikšanas uzraudzībai veiktas 24 pārbaudes, t.sk. 6 pārbaudes uz sūdzības pamata. 2 tirdzniecības un pakalpojumu sniegšanas vietās pārkāpumi netika konstatēti, savukārt 19 (80 %) gadījumos konstatētas neatbilstības (t.sk. 4 pārbaudēs, kas veiktas uz sūdzības pamata). Pārbažu laikā biežāk konstatētās neatbilstības: nav norādītas pārdošanas cenas, nav norādītas noteiktas mērvienības cenas, un nav norādītas preču sākotnējās cenas.

2018.gadā tika turpināta situācijas izpēte attiecībā uz atlaižu norādīšanu un piemērošanas precēm tirdzniecības vietās, veicot 24 pārbaudes 6 veikalu tīklos (Lats, Aibe, Vesko, Krūza, Mājai un dārzam un K Senukai), kā arī veicot kontrolpirkumu, konstatējot, vai cenas darījumu apliecinošajā dokumentā (kases čekā) sakrīt ar cenām, kas norādītas pie attiecīgajām precēm. Pārbažu ietvaros iegūtā informācija tika izvērtēta no godīgas komercprakses īstenošanas viedokļa.

Būtiskākie pārkāpumi:

- komercprakses materiālos netiek norādīta visa nepieciešamā informācija;
- lojalitātes programmas ietvaros piedāvātā preces cena ir piesaistošāka/pamanāmāka nekā parastā cena;
- komercprakses materiālā nekorekti norādīta informācija par ietaupījumu;
- atšķiras speciālā piedāvājuma laikposms pie preces un komercprakses materiālā;
- atlaides % komercprakses materiālā atšķiras no norādītās preces cenas pēc pazemināšanas;
- norādīta nepareizi aprēķināta mērvienības cena;
- nepatiesi norādīta preces cena, kura apmaksas brīdī neatbilst cenrādī norādītajai.

2018.gadā veiktās arī 7 pēcpārbaudes, lai konstatētu, vai ir pilnveidota komercprakse un ņemti vērā PTAC piedāvātie neatbilstību novēršanas risinājumi (7 veikalu tīklos - Rimi, Supernetto, Rimi Mini, Mego, Elvi, Top, Drogas). Pēc veiktajām pēcpārbaudēm tika konstatēts, ka komersanti neievēro PTAC prasības un pārkāpumi turpinās. Līdz ar to PTAC

secina, ka uzraudzības aktivitātes ir jāturpina arī 2019.gadā, vēršoties stingrāk pret attiecīgajiem komersantiem.

ES ātrās ziņošanas sistēma RAPEX

Pārskata periodā PTAC ES ātrās ziņošanas sistēmā RAPEX iesniedzis 17 ziņojumus par atklātām nedrošām precēm:

- 8 ziņojumi par nedrošu preci saskaņā ar Vispārējo preču drošuma direktīvas (VPDD) 12.pantu (prece, kurai noteikts nopietns risks);
- 9 ziņojumi saskaņā ar VPDD 11.pantu (preces, kurām noteikts zemāks risks par nopietnu).

PTAC ES ātrās ziņošanas sistēmā RAPEX iesniedzis arī 17 reakcijas ziņojumus par veiktajām darbībām un to rezultātiem attiecībā uz citu dalībvalstu ievietotajiem ziņojumiem par nedrošajām precēm, kas piedāvātas Latvijā.

Informēšanas pasākumi

PTAC organizētajos semināros “Būvniecībā izmantotie materiāli un iekārtas: piemērojamās normatīvo aktu prasības” un Ekonomikas ministrijas “Dzīvo siltāk” semināros komersanti, t.sk. būvniecības nozarē strādājošie, būvuzraugi, kā arī pašvaldību un kontrolējošo iestāžu darbinieki bija informēti par prasībām mašīniekārtām, gāzes iekārtām, spiedieniekārtām, radioiekārtām, elektroiekārtām.

4.2. Valsts metroloģiskā uzraudzība un bīstamo iekārtu uzraudzība

4.2.1. Valsts metroloģiskā uzraudzība

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

- mērīšanas līdzekļu tirgus uzraudzība;
- lietošanā nodoto mērīšanas līdzekļu metroloģiskā uzraudzība;
- fasēto preču metroloģiskā kontrole, 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>).

2018. gadā valsts metroloģiskās uzraudzības jomā veiktas 123 uzraudzības pārbaudes, pārbaudot 46 mērīšanas līdzekļu modeļus, 321 lietošanā nodotos mērīšanas līdzekļus un 141 fasēto preču partijas.

Mērīšanas līdzekļu tirgus uzraudzība

Nemot vērā 2017.gadā saņemtās patērētāju sūdzības un pamatojoties uz PTAC saņemto informāciju par 2016. un 2017.gada veikto neautomātisko svaru tirgus uzraudzību pārbažu rezultātiem. PTAC 2018. gadā uzsāka plānveida neautomātisko svaru tirgus uzraudzību. Projekta ietvaros metroloģiskā uzraudzība veikta 9 uzņēmumos, kuri laiž un piedāvā tirgū neautomātiskos svarus, kopā pārbaudot 46 neautomātisko svaru modeļus. Projekta laikā konstatēts, ka visiem pārbaudītajiem modeļiem ir pievienotas atbilstības deklarācijas un lietošanas instrukcijas valsts valodā. **4 modeļiem** (11%) konstatētas administratīvas neatbilstības atbilstības marķējumam.

2019.gadā PTAC turpinās neautomātisko svaru tirgus uzraudzību ar preču paraugu testēšanu, lai izvērtētu neautomātiskajiem svaru modeļu atbilstību normatīvajos aktos noteiktajām būtiskajām prasībām.

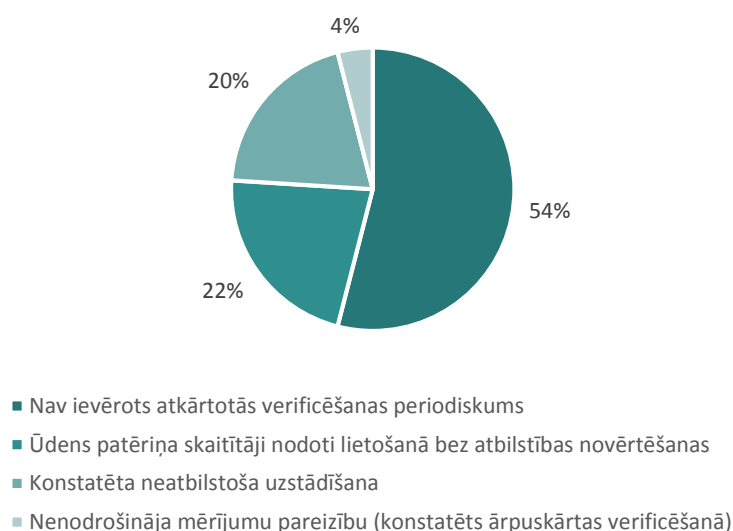
Lietošanā nodoto mērīšanas līdzekļu uzraudzība

2018. gadā veiktas 63 uzraudzības pārbaudes mērīšanas līdzekļu lietošanas vietās. Mērīšanas līdzekļu lietošanas vietās pārbaudīts 321 mērīšanas līdzeklis, no tiem par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīti 24% no kopējā pārbaudīto mērīšanas līdzekļu skaita (76 mērīšanas līdzekļi). Mērīšanas līdzekļu lietotāji, kuru īpašumā esošajiem mērīšanas līdzekļiem tika konstatētas neatbilstības, sadarbojās ar PTAC un labprātīgi novērsa konstatētās neatbilstības.

2018. gadā prioritārā uzraudzības joma turpinājās ūdens patēriņa skaitītāju uzraudzība dzīvojamo māju ievados un ūdens ieguves vietās. Šajā nozarē 2018.gadā tika veiktas 32 uzraudzības pārbaudes, pārbaudot 26 ūdenssaimniecības pakalpojumu uzņēmumus. Pārbaudēs neatbilstības konstatētas 46% no pārbaudīto uzņēmumu skaita (12 uzņēmumos). Pārbaudīti 188 ūdens patēriņa skaitītāji, no kuriem par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīti 13% no kopējā pārbaudīto ūdens patēriņa skaitītāju skaita (24 skaitītāji).

Kopumā par 2017. un 2018.gadu ūdens patēriņa skaitītāju uzraudzība dzīvojamo māju ievados un ūdens ieguves vietās projekta ietvaros tika veiktas 64 pārbaudes, kuru laikā tika pārbaudīti 347 ūdens patēriņa skaitītāji, no kuriem par neatbilstošiem metroloģiskajām prasībām atzīti 14% no kopējā pārbaudīto ūdens patēriņa skaitītāju skaita (50 skaitītāji). Tai skaitā, pamatojoties uz patērētāja sūdzību un veiktajām uzraudzības pārbaudēm, 2 uzņēmumu piederošajiem 2 ūdens patēriņa skaitītājiem veikta ārpuskārtas verificēšana. Abos gadījumos verificēšanas rezultātā ūdens patēriņa skaitītāji atzīti par nederīgiem. Ūdens patēriņa skaitītājiem konstatēto neatbilstību sadalījumu skatīt 39.attēlā.

28. att. Ūdens patēriņa skaitītāju neatbilstību sadalījums
(no 50 neatbilstošiem ūdens patēriņa skaitītājiem)



Projekta laikā konstatēts, ka no ūdens ieguves vietās reglamentētajā jomā - nodokļu operācijās (dabas resursu nodoklis) un resursu uzskaitēi uzstādītajiem 32 mērīšanas līdzekļiem, tikai 25% ir ūdens patēriņa skaitītāji (8 ūdens patēriņa skaitītāji), savukārt 75% gadījumu tiek izmantoti plūsmas mērītāji (24 plūsmas mērītāji), kuri nav pakļauti valsts metroloģiskajai kontrolei. Plūsmas mērītāji pamatā uzstādīti tajās ieguves vietās, kurām rekonstrukcija veikta par ES projektu finansējuma līdzekļiem. Minētajiem plūsmas mērītājiem ūdens piegādātāji nodrošina periodisku kalibrēšanu.

29. att. Ūdens ieguves vietā uzstādītie plūsmas mērītāji

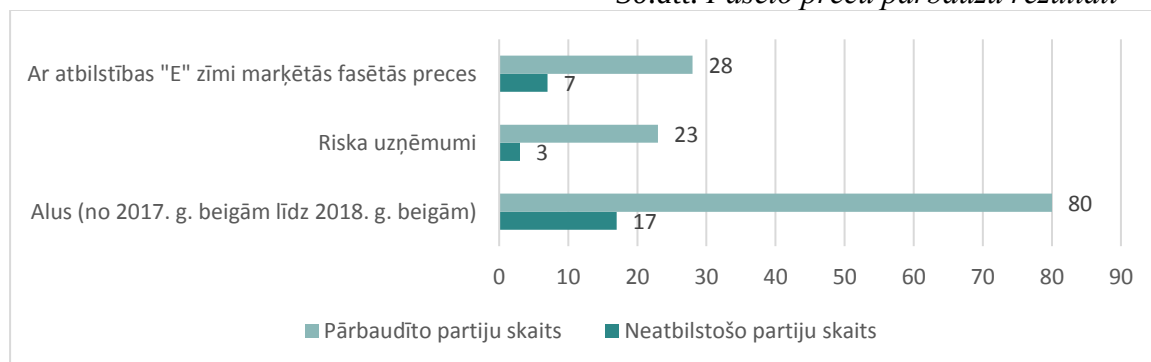


Fasēto preču metroloģiskā kontrole

Fasēto preču metroloģiskās uzraudzības jomā veikta 51 uzraudzības pārbaude, pārbaudot 141 fasēto preču partiju. Pamatā pārbaudes tika veiktas prioritārajās jomās, ar atbilstības “e” zīmi marķēto fasēto preču un riska uzņēmumos (uzņēmumi, kuros iepriekšējās uzraudzībās konstatētas neatbilstības), kā arī reaģējot uz saņemtajām sūdzībām. Pārbaudēs neatbilstības konstatētas 45% no kopējā pārbaudīto uzņēmumu skaita (23 uzņēmumos).

Lai izvērtētu fasēto preču partiju satura faktiskā daudzuma atbilstību normatīvo aktu prasībām, 141 fasēto preču partijām veikti statistiskās kontroles testi. Testu rezultātā neatbilstības konstatētas 23% no kopējā pārbaudīto partiju skaita (32 fasēto preču partijām). Neatbilstību sadalījumu pa jomām sk. 3.att.

30.att. Fasēto preču pārbažu rezultāti



2018. gadā prioritāri uzraudzība veikta alus produktu grupās. Fasēto preču kontrole veikta 20 alus uzņēmumos, t.i., 17 ražošanas un 3 vairumtirdzniecības uzņēmumos, kuros 58 fasēto preču partijām veikti references testi un pārbaudīta marķējuma atbilstība normatīvo aktu prasībām.

Pārbažu laikā konstatēts, ka no 80 testēšanai pakļautām fasēto preču partijām 17 partijām (21,2% no pārbaudīto partiju skaita) satura faktiskais daudzums neatbilst normatīvajos aktos noteiktajām prasībām, tajā skaitā neatbilstības konstatētas:

- 13 fasēto preču partijām alus ražošanas uzņēmumos (kas ir 17,8% no ražošanas uzņēmumos kopā pārbaudītajām 73 fasēto preču partijām);

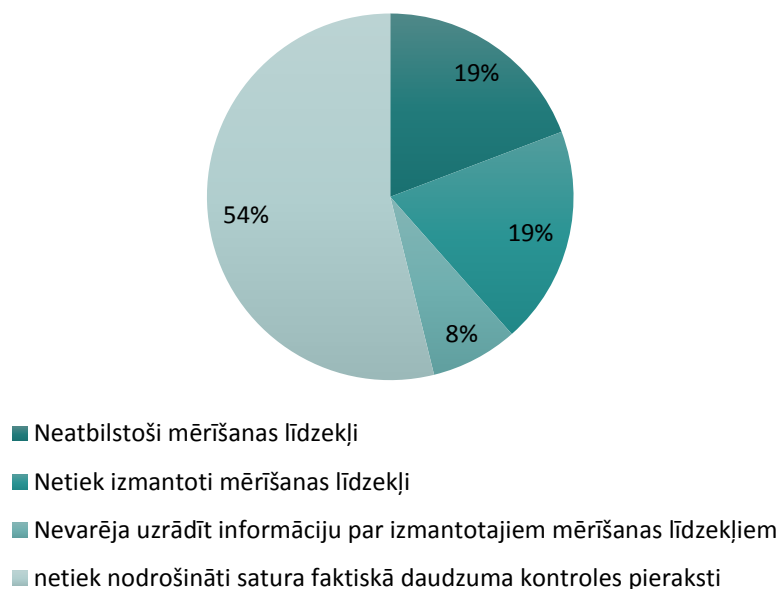
- 4 fasēto preču partijām, t.sk., 1 fasēto preču partijai, kas marķēta ar atbilstības “e” zīmi, alus vairumtirdzniecības uzņēmumos (kas ir 57,1% no vairumtirdzniecības uzņēmumos kopā pārbaudītajām 7 fasēto preču partijām).
- 3 gadījumos konstatētas būtiskas neatbilstības, kad atsevišķām fasēto preču vienībām faktiskais daudzums pārsniedz pieļaujamās negatīvās novirzes (PNN) robežas un satura faktiskajam daudzumam ir lielas novirzes no marķējumā norādītās nominālās vērtības, t.i., 2 ražošanas uzņēmumos un 1 vairumtirdzniecības uzņēmumā.

Minētajos gadījumos neatbilstošās fasēto preču partijas tika apturētas līdz neatbilstību novēršanai, kā rezultātā uzņēmumi ir veikuši korektīvās darbības:

- atlasītas nederīgās fasējuma vienības;
- veikta alus pārpildīšana pudelēs;
- neatbilstošā fasēto preču partija norakstīta un izņemta no tirdzniecības tīkliem.

No kopā pārbaudītajiem 24 ražošanas uzņēmumiem 19 uzņēmumos (t.i., 79,2% no kopā pārbaudīto uzņēmumu skaita) konstatētas neatbilstības kontroles sistēmā.

31. att. Konstatētās neatbilstības kontroles sistēmā



4.2.2. 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.

2018. gadā bīstamo iekārtu uzraudzības jomā veiktas 86 pārbaudes, pārkāpumi konstatēti 55% no kopējā pārbaudīto skaita (47 pārbaudēs). Kopumā pārbaudītas 516 bīstamās iekārtas, no tām 24% iekārtu (122 iekārtas) lietošanā konstatēti pārkāpumi.

Liftu uzraudzība

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 2018. gadā pārbaudīja 80 liftus pie 32 bīstamo iekārtu valdītājiem, no kuriem 29 valdītājiem konstatētas neatbilstības jeb 91% no kopā pārbaudīto valdītāju skaita.

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.).

Apkopojot 2018.gada darbības rezultātus par liftu tehniskās uzraudzības normatīvo aktu prasību ievērošanu, secināms, ka:

- 74% no pārbaudītajiem liftiem ir neatbilstoši (59 no 80 liftiem);
- konstatēto neatbilstību sadalījums:
 - 15% (12 lifti) nav veikta tehniskā pārbaude, turklāt visi lifti atrodas ekspluatācijā ilgāk par 25 gadiem;
 - 85% (47 lifti) konstatēti citi pārkāpumi, tai skaitā 87% (41 lifts) no neatbilstošajiem liftiem konstatētas neatbilstības, kas var ietekmēt drošu lifta lietošanu (šahtas durvju slēgmehānismu neatbilstošs stāvoklis, nenoplombēti ātruma ierobežotāji, pastiprināta eļļas noplūde no reduktora, palielināta starpība starp kabīnes grīdu un stāva laukuma grīdu, nav nodrošināta divpusējas saziņas iespēja u.c.);
- 50% no pārbaudītajiem liftiem veicot fizisko kontroli (30 no 60 liftiem), kuriem bija spēkā esoša tehniskā pārbaude, tika konstatētas neatbilstības, kas var ietekmēt drošu lifta lietošanu.

Projekta ietvaros 2018. gadā tika apturēta 10 liftu lietošana (17 % no neatbilstošo iekārtu skaita) līdz ārpuskārtas tehniskās pārbaudes, kurā iekārta tiek atzīta par atbilstošu normatīvo aktu prasībām, veikšanai.

32. att. Pasažieru 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.



33. att Šahtas durvju slēgmehānismu neatbilstošs stāvoklis (šahtas durvis iespējams atvērt ja pretī neatrodas lifta kabīne)



Kompleksās pārbaudes

Rūpniecisko avāriju riska objektu inspicēšanas programmas ietvaros PTAC pārstāvji piedalījušies 42 paaugstināta riska uzņēmumu objektu kompleksajās pārbaudēs, kuru rezultātā pārkāpumi konstatēti 31% no kopā pārbaudīto objektu skaita (13 objektos) tajā skaitā:

- 3 objektos jeb 7 % no objektu skaita, konstatētas būtiskas neatbilstības - 2 objektos lietošanā esošām bīstamām iekārtām nebija veikta tehniskā pārbaude un tika aizliegta iekārtu lietošana un vienā objektā diviem rezervuāriem apturēta lietošana, jo konstatētas sūces no noslēgvārsta;
- 10 objektos jeb 24 % no objektu skaita, konstatētas citas neatbilstības (bīstamu vielu uzglabāšanas rezervuāriem nav uzrakstu, kas norāda, kāda viela tiek glabāta, nav tehnoloģiskās shēmas, nav labi saskatāma uzraksta ar reģistrācijas numuru, maksimālo darba spiedienu, nākošo iekšējās apskates un hidrauliskās pārbaudes datumu, nav verificēti manometri, bīstamās iekārtas, kuras netiek lietotas nav noņemtas no uzskaites u.c.).

No pārbaudītajām 410 bīstamajām iekārtām, neatbilstības konstatētas 43 iekārtām jeb 10 % no kopējā pārbaudīto iekārtu skaita, tajā skaitā:

- 4 iekārtām jeb 1 % no kopējā iekārtu skaita konstatētas būtiskas neatbilstības, t.sk., 2 iekārtām nebija veikta tehniskā pārbaude; Kopā 4 iekārtām konstatēti bojājumi, kas apdraud cilvēku dzīvību, veselību vai vidi, kā rezultātā apturēta iekārtas lietošana;
- 39 iekārtām jeb 10 % no kopējā iekārtu skaita konstatētas citas neatbilstības (bīstamu vielu uzglabāšanas rezervuāriem nav uzrakstu, kas norāda, kāda viela tiek glabāta, tajā skaitā nav tehnoloģiskās shēmas, nav labi saskatāma uzraksta ar reģistrācijas numuru, maksimālo darba spiedienu, nākošo iekšējās apskates un hidrauliskās pārbaudes datumu, nav verificēti manometri, bīstamās iekārtas, kuras netiek lietotas nav noņemtas no uzskaites u.c.).

5. Patērētāju sūdzību izskatīšana un patērētāju un juridisku personu konsultēšana

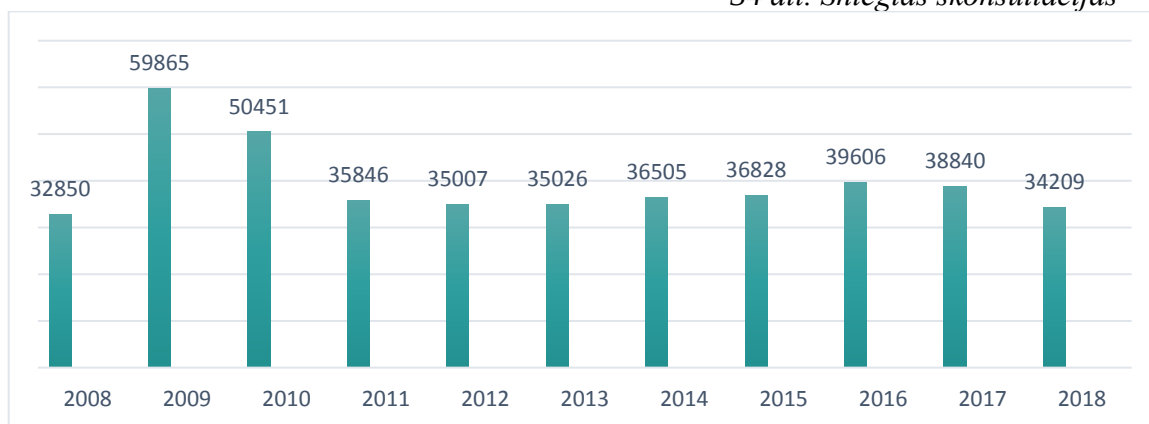
PTAC 2018.gadā ir sniedzis *aptuveni 34 209* dažāda veida konsultācijas. Daugavpils reģionālās pārvaldes darbinieki (DRP), kas pamatā nodrošina Zvanu centra darbību, sniedza 25042 konsultācijas, kas ir 73,20% no visām PTAC sniegtajām konsultācijām. **Patērētājiem**

ir sniegtas 29209 (85,38%) konsultācijas, uzņēmējiem – 4769 (13,94%) konsultācijas, bet iestādēm – 231 (0,68%).

Salīdzinot ar 2017.gadu (sniegtas 38840 konsultācijas), konsultāciju kopskaits ir nedaudz samazinājies, kā arī ir vērojama tendence sarukt tieši patērētājiem sniegto konsultāciju skaitam (2017.gadā patērētājiem sniegtas 33959 konsultācijas). Konsultāciju skaita samazinājumu galvenokārt varētu skaidrot ar to, ka daudzi patērētāji un komersanti kļūst arvien izglītotāki par patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu regulējumu un tādēļ spēj, savstarpēji vienojoties, risināt radušos strīdus. Tāpat pēdējos gados aizvien vairāk popularitāti ieguvusi saziņa sociālajos tīklos, piem., Twitter, Facebook, kas dod iespēju saņemt īsu konsultāciju vai komentāru par savu problēmu maksimāli ātri. Arī PTAC aktīvi iesaistās šāda veida komunikācijā ar patērētājiem, taču šīs atbildes netiek uzskaitītas.

Kopumā ir sniegtas **27286 konsultācijas pa tālruni**, no tām DRP Zvanu centrs sniedzis 22417 (82,16%) konsultācijas. **Klātienē ir sniegtas 1787 (6,55%) konsultācijas un uz elektroniskiem pieprasījumiem nosūtītas 5136 (18,82%) e-pasta vēstules.** Salīdzinot ar iepriekšējo gadu, par 16,5% ir palielinājies elektroniski sniegto konsultāciju skaits. Šāda tendence bija vērojama jau 2017.gadā. Savukārt vairāk par trešdaļu ir sarucis pieprasījums pēc konsultācijām klātienē. Acīmredzot tehnoloģiju attīstība maina arī cilvēku paradumus. Telefonisko konsultāciju pieejamība dod patērētājiem iespēju ātrāk saņemt nepieciešamo padomu, tādējādi veicinot patstāvīgu strīdu atrisināšanu ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, balstoties uz zināšanām par savām tiesībām, savukārt uzņēmējiem palīdz nodrošināt normatīvo aktu prasību ievērošanu un novērst patērētāju tiesību pārkāpumus. Toties iespēja elektroniski uzdot savu jautājumu jebkurā diennakts laikā, veicina patērētāju un komersantu vēršanos PTAC e-pastā, aizpildot mājaslapā pieejamās konsultāciju pieteikuma formas, kā arī uzdodot jautājumus sociālajos tīklos.

34 att. Sniegtas skonsultācijas



PTAC ir sniedzis 4769 konsultācijas juridiskām personām un 231 – iestādēm par patērētāju prasījumu izskatīšanu, par patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām, par preču un pakalpojumu drošumu. Piemēram, ņemot vērā izmaiņas Pievienotās vērtības nodokļa likumā attiecībā uz būvizstrādājumu piegādēm, it īpaši gada pirmajā pusē daudz tika sniegtas konsultācijas komersantiem tieši par šo problēmjautājumu risināšanu. Arī par vienoto Eiropas Savienības regulējumu gāzes iekārtu jomā – Regula (ES) 2016/426 visa gada garumā tika sniegtas konsultācijas komersantiem, kā arī par citiem PTAC kompetencē esošiem tirgus uzraudzības jautājumiem.

No **34 209 PTAC sniegtajām konsultācijām** 1732 konsultācijas ir sniegtas par patērētāju kolektīvajām interesēm, 1152 – par preču un pakalpojumu drošumu un atbilstību; 49 – par metroloģisko uzraudzību un 76 – par bīstamo iekārtu uzraudzību. Kā arī PTAC ir sniedzis konsultācijas par precēm un pakalpojumiem, piemēram par precēm visvairāk konsultējas saistībā ar elektropreču, apavu, mobilo telefonu, datortehnikas un apģērbu iegādi. Līdzīgs

sadalījums bija arī 2017.gadā. Pārsvārā patērētāji vēlas saņemt konsultāciju par šādiem jautājumiem:

- kā rīkoties konkrētā situācijā, piem., kad ir saņemts komersanta atteikums izpildīt prasību;
- kā rīkoties, ja remontā nodotā prece ilgstoši nav saremontēta;
- kādos gadījumos var pieprasīt atmaksāt naudu par līguma noteikumiem neatbilstošu preci un vai ir likumīgi/taisnīgi, ja komersants piedāvā tikai preces remontu;
- kā rīkoties, ja prece nav piegādāta noteiktajā termiņā;
- ko darīt, ja piegādātajai precei ir radīti mehāniski bojājumi, bet komersants neatzīst savu vainu.

Daudzos gadījumos arī juridiskas personas (arī iestādes) vēlas saņemt informāciju par to, kā rīkoties, ja juridiskās personas iegādātā prece ir nekvalitatīva, ir saņemts pārdevēja atteikums izmantot atteikuma tiesības, atteikta ražotāja garantija vai arī, iegādājoties preci, tiek piedāvāta garantijas saistību izpilde par papildu maksu.

Par pakalpojumiem visvairāk sniegtas konsultācijas saistībā ar avio pakalpojumiem, elektronisko sakaru pakalpojumiem, tūrisma pakalpojumiem, ārpustiesas parāda piedziņas pakalpojumiem, kā arī par īres un komunālajiem pakalpojumiem. Salīdzinot ar 2017.gadu ir pieaudzis konsultāciju skaits par avio pakalpojumiem (70,7%) un par elektronisko sakaru pakalpojumiem (42,5%). Par avio pakalpojumiem jautājumi lielākoties ir par kompensācijas izmaksu saistībā ar reisa kavēšanos vairāk kā par 3h. Savukārt par elektronisko sakaru pakalpojumiem patērētāji visbiežāk ir bijuši jautājumi saistībā ar izrakstītajiem rēķiniem, līguma izbeigšanu/laušanu, tai skaitā, arī par patērētāja tiesībām cita komersanta saistību pārņemšanas gadījumā (SIA „Baltcom” – SIA „Edan”). No izklaides pakalpojumiem patērētāji visvairāk ir interesējušies par SIA ”Nice People Entertainment” / biedrības “Jaukie cilvēki” nenotikušajiem koncertiem un sūdzējušies par samaksātās naudas neatgriešanu patērētājiem par iegādātajām biļetēm.

2018.gadā vairāk nekā **5,5 reizes ir pieaudzis par tūrisma pakalpojumiem sniegto konsultāciju skaits** (1036, bet iepriekšējā gadā 185 konsultācijas). Tas izskaidrojams ar to, ka SIA “Prieks Tūre” (tūrisma operators un tūrisma aģents) radās likviditātes problēmas un tā nespēja daļēji vai pilnībā pildīt savas saistības un sniegt kompleksos tūrisma pakalpojumus ceļotājiem., un cilvēki interesējās par to, kā atgūt samaksāto naudu. Tāpat konsultāciju skaita lielais pieaugums saistīts arī ar Tūrisma likuma spēkā stāšanos, attiecīgi tūrisma pakalpojumu sniedzējiem tika sniegta 321 konsultācija par reģistrēšanos un licenču saņemšanas kārtību. Par jauno tūrisma regulējumu, tai skaitā TATO datu bāzi, interesējās arī patērētāji.

Daudz konsultāciju sniegts arī par atteikuma tiesībām (1675), patērētāju kreditēšanas līgumiem (765), izklaides pasākumiem (449). Ir pieaudzis konsultāciju skaits par atteikuma tiesībām, kas skaidrojams ar pieaugošo patērētāju vēlmi iegādāties preces interneta veikalos (arī sociālajos tīklos). Tāpat ir saņemtas sūdzības par dažu komersantu negodprātīgu rīcību, internetā pieņemot pasūtījumus un apmaksu, bet nepiegādājot preces, kā arī neatmaksājot patērētājam samaksāto naudu. Jāmin tādi komersanti kā: SIA “ZL Serviss”, SIA “DS Mobile”, SIA “Katon Group”, SIA “Interneta veikals”, SIA “Weekendbox” un SIA “Challenger”. Par SIA “Interneta veikals”, SIA “Weekendbox” un SIA “Challenger” šādu rīcību 2018.gadā Valsts policija ir uzsākusi kriminālprocesus. Ir arī patērētāji, kas vēlas uzzināt, vai var izmantot atteikuma tiesības, ja pēc distances līguma noslēgšanas prece ir saņemta klātienē, un kā rīkoties, ja komersanti paziņo, ka konkrēto preci nevar atgriezt higiēnas un veselības apsvērumu dēļ, jo atvērts iepakojums.

Saistībā ar tirgus uzraudzības jautājumiem, patērētāji visvairāk informē par cenu norādīšanas kārtības neievērošanu veikalos, īpaši lielveikalos (344), kad lielākoties akciju laikā pie prece ir norādīta viena pārdošanas cena, bet, kasē norēķinoties, tiek piemērota cita cena.

2018.gadā ir sniegtas konsultācijas par PTAC darbu (4161), citu iestāžu kompetences jautājumiem (4702) un citiem jautājumiem (2223). Saistībā ar PTAC darbu konsultācijas ir sniegtas par iesnieguma noformēšanas, iesniegšanas un izskatīšanas kārtību, tai skaitā ir jautāts arī par kārtību, kā ziņot PTAC par dažādiem pārkāpumiem, kā arī par iesniegtā iesnieguma izskatīšanas gaitu un par sniegto atbildi, tāpat cilvēki interesējas par atbilžu saņemšanu uz iesūtītajiem e-pastiem.

Patērētāji vēlas saņemt konsultācijas arī par situācijām, kuru risināšana nav PTAC kompetencē, piemēram, kad dzīvokļu īpašnieki un īrnieki ir neapmierināti par dzīvojamo māju apsaimniekošanu vai to pārvaldīšanu, ūdens zudumu sadali starp mājas iedzīvotājiem, kā arī par nepamatoti paaugstinātām apsaimniekošanas maksām, nesniegtiem vai nekvalitatīvi sniegtiem apkures pakalpojumiem (galvenokārt sūdzības par SIA „Rīgas namu pārvaldnieks” un PS „Siltumserviss Rīga” bezdarbību).

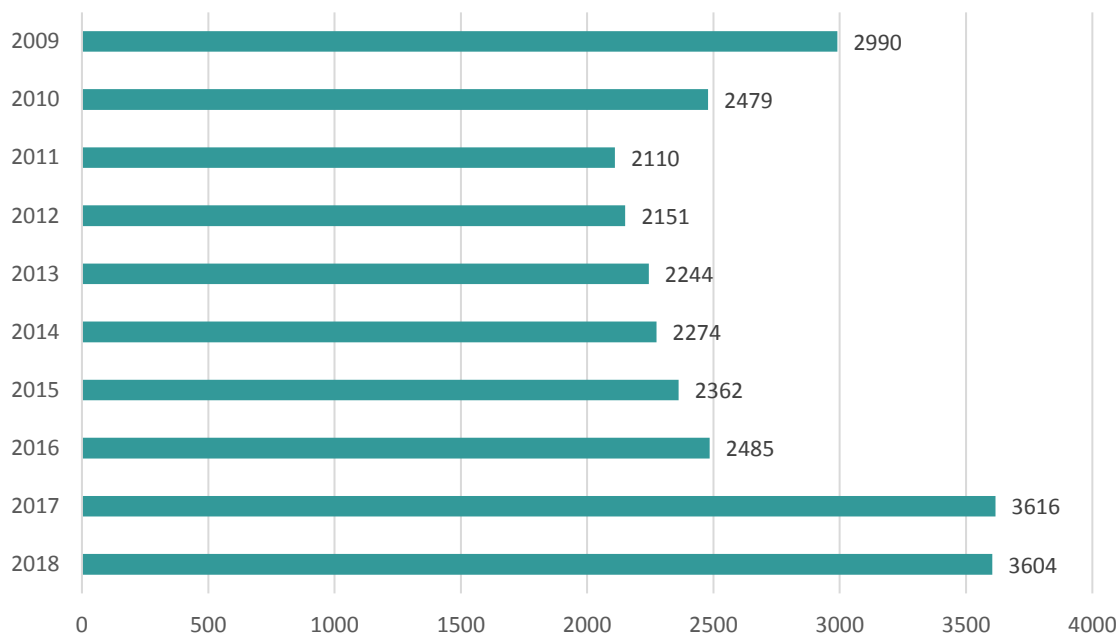
Tāpat patērētāji (arī komersanti) uzdod jautājumus par tēmām, kas ir citu iestāžu kompetencē – pārtikas un kosmētikas preču marķēšanu, tirdzniecību un kvalitāti, par elektronisko sakaru kvalitātes jautājumiem, par apdrošināšanas atlīdzības izmaksām, par medicīnas pakalpojumu kvalitāti un cenām, par fizisko personu datu aizsardzības jautājumiem. Tiek uzdoti jautājumi arī par darba tiesiskajām attiecībām, darba drošību, par piemēroto administratīvo sodu, par alimentu nomaksu utt. Šajos gadījumos konsultanti pēc iespējas iesaka, kur persona var vērsties, lai risinātu savu problēmu, informē par saziņas iespējām ar citām valsts iestādēm.

5.1. Sūdzību izskatīšana

2018. gadā izskatītas 3604 patērētāju sūdzības. Tajā skaitā tika izskatīti 2465 strīdi starp patērētājiem un komersantiem.

Salīdzinot ar 2017. gadu, izskatīto sūdzību skaits ir samazinājies par **12 sūdzībām jeb par 0,3%**. No PTAC saņemtajām 3604 sūdzībām, centrālajā iestādē – Rīgā iesniegtas 3551 sūdzība, Daugavpils reģionālajā pārvaldē – 53 sūdzības.

36. att. Izskatītas sūdzības 2009.g. – 2018.g.



Pakalpojumu segmentā par strīdiem saņemtas 1453 sūdzības. Visvairāk sūdzības saņemtas par avio pakalpojumiem – **1027 sūdzības (70,4%)**. Lielais sūdzību skaits 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.

Savukārt 2018. gadā, salīdzinot ar iepriekšējo gadu, par 15 sūdzībām ir palielinājies sūdzību skaits par elektronisko sakaru pakalpojumiem (2017. gadā – 84 sūdzības; 2018. gadā – 99 sūdzības). Tāpat tika saņemtas sūdzības par izklaides un sporta pakalpojumiem – 84 (5,8%), par tūrisma pakalpojumiem – 73 (5,0%), kā arī par automašīnu remonta pakalpojumiem tika saņemtas 11 sūdzības (0,8%).

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.

Analizējot datus par 2018.gadā saņemtajiem 1453 iesniegumiem par strīdiem pēc iegādes vietas, secināms, ka:

- 113 (7,8%) gadījumos pakalpojumi iegādāti tirdzniecības vietā/pastāvīgā pakalpojuma sniegšanas vietā;
- 129 (8,9%) gadījumos pakalpojumi iegādāti internetā;
- 1 (0,1%) gadījumos pakalpojums iegādāts citā distances tirdzniecībā (TV veikals,

katalogs, zvans);

- 1210 (83,3%) gadījumos iegādes veids nav zināms.

Pārskata periodā īpaši iezīmējās problēma attiecībā uz distancē pasūtītajām precēm. 2018.gadā tika saņemtas daudzas patērētāju rakstveida sūdzības par dažu komersantu negodprātīgu rīcību, internetā pieņemot pasūtījumus un apmaksu, bet nepiegādājot preces, kā arī neatmaksājot patērētājiem samaksāto naudu. Jāmin tādas interneta vietnes kā: www.musuriepas.lv; www.mixveikals.lv; www.agd.lv; www.363.lv; www.xnets.eu.

No daudzām patērētāju sūdzībām saistībā ar noslēgtajiem distancēs 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 preci 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 distancēs 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 distancēs līgumu* 22. punktā ir uzskaitīti konkrēti gadījumi, kad pārdevējs ir tiesīgs atteikties no 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.

2018. gadā par **preču segmentā par strīdiem saņemtas 1012 sūdzības**. Visvairāk sūdzību ir saņemts par apaviem – 18,4% (186 sūdzības), sūdzības par mobilajiem telefoniem – 13,3% (135 sūdzības), elektroprecēm – 15,5% (157 sūdzības), kā arī sūdzības saņemtas par datortehniku – 6,7% (68 sūdzības), par mēbelēm – 6,8% (69 sūdzības), par apģērbiem – 4,0% (40 sūdzības) un par bērnu precēm – 1,6% (16 sūdzības).

2018.gadā, salīdzinot ar pērnā gada attiecīgo periodu, par 53,8% pieaudzis iesniegumu skaits par apģērbiem (2018.gadā – 40 sūdzības; 2017.gadā – 26 sūdzības), par 33,1% pieaudzis iesniegumu skaits par elektroprecēm (2018.gadā – 157 sūdzības; 2017.gadā – 118 sūdzības), savukārt par 12,9% samazinājies sūdzību skaits par mobilajiem telefoniem (2018.gadā – 135 sūdzības; 2017.gadā – 155 sūdzības), kā arī par 5,1% samazinājies skaits par apaviem (2018.gadā – 186 sūdzības; 2017.gadā – 196 sūdzības).

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

Līdzīgi kā 2017.gadā, 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 to 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 jāērķinās 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.

5.2. Strīdu risināšana

2018. gadā izskatīti **2465 strīdi** starp patērētājiem un komersantiem pirms to virzīšanas uz Patērētāju strīdu risināšanas komisiju.

Izskatot **2465** saņemtos iesniegumus par strīdiem:

- **994 gadījumos (40,3%) strīdi tika atrisināti;**
- 785 gadījumos (31,8%) gadījumos sniegts skaidrojums;
- 475 (19,2%) gadījumos patērētāji informēti par tiesībām turpināt strīdu Komisijā;
- 37 gadījumos (1,5%) 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: 5 gadījumos - juvelierizstrādājumi, 1 gadījumā - elektroniskā cigarete, 1 gadījumā - inhalators, 3 gadījumos - pulksteņi, 1 gadījumā - flīzes, 1 gadījumā - spilvens (specifiska smarža), 1 gadījumā - elektriskā krāsns, 1 gadījumā - sūknis, 8 gadījumos - dārza tehnika (tagad ir iespējams sasaukt Komisiju, par ko patērētāji ir informēti), 6 gadījumos - sporta preces, 5 gadījumos - bērnu preces, 4 gadījumos - izklaides pasākumi (tagad ir iespējams sasaukt Komisiju, par ko patērētāji ir informēti), norādot, ka pa tālruni informēsim, ja Komisiju varēs sasaukt;
- 25 gadījumos (1,0 %) 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);
- 90 iesniegumi (3,8 %) pārsūtīti pēc piekrišanas citām institūcijām;
- 17 iesniegumi (0,7 %) atsaukti;
- 42 iesniegumu (1,7 %) atteikts izskatīt.

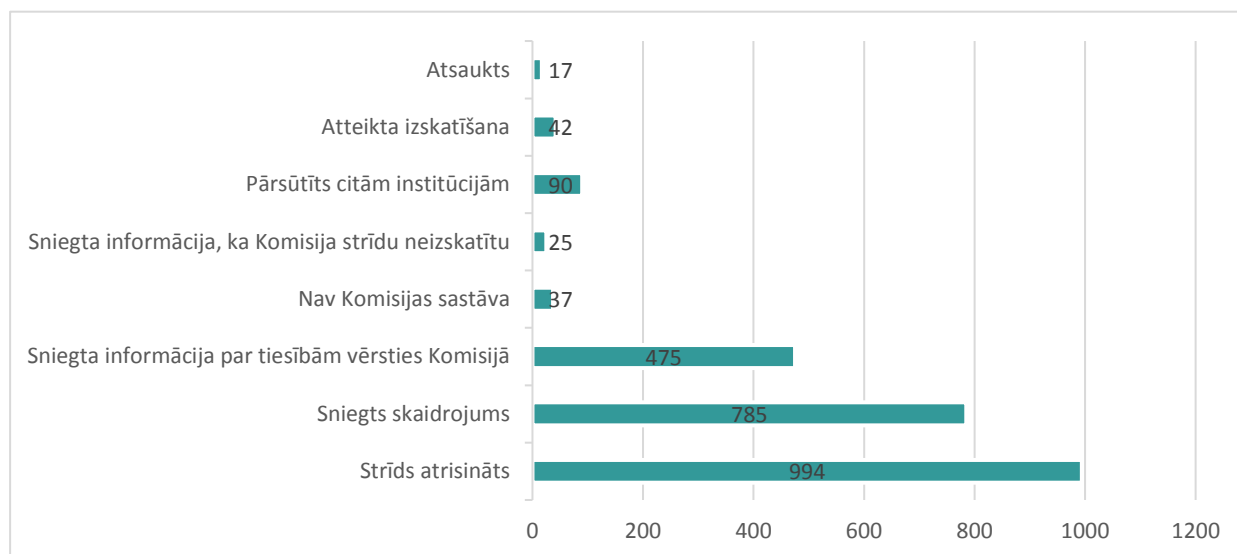
Analizējot sūdzību izskatīšanas rezultātus, jāatzīmē, ka 40,3% no kopējā sūdzību skaita, tika rasts patērētājiem pozitīvs risinājums.

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, neatrašanās 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.

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.

37. att. PTAC izskatīto strīdu risināšanas rezultāti



5.3. Patērētāju strīdu risināšanas komisija

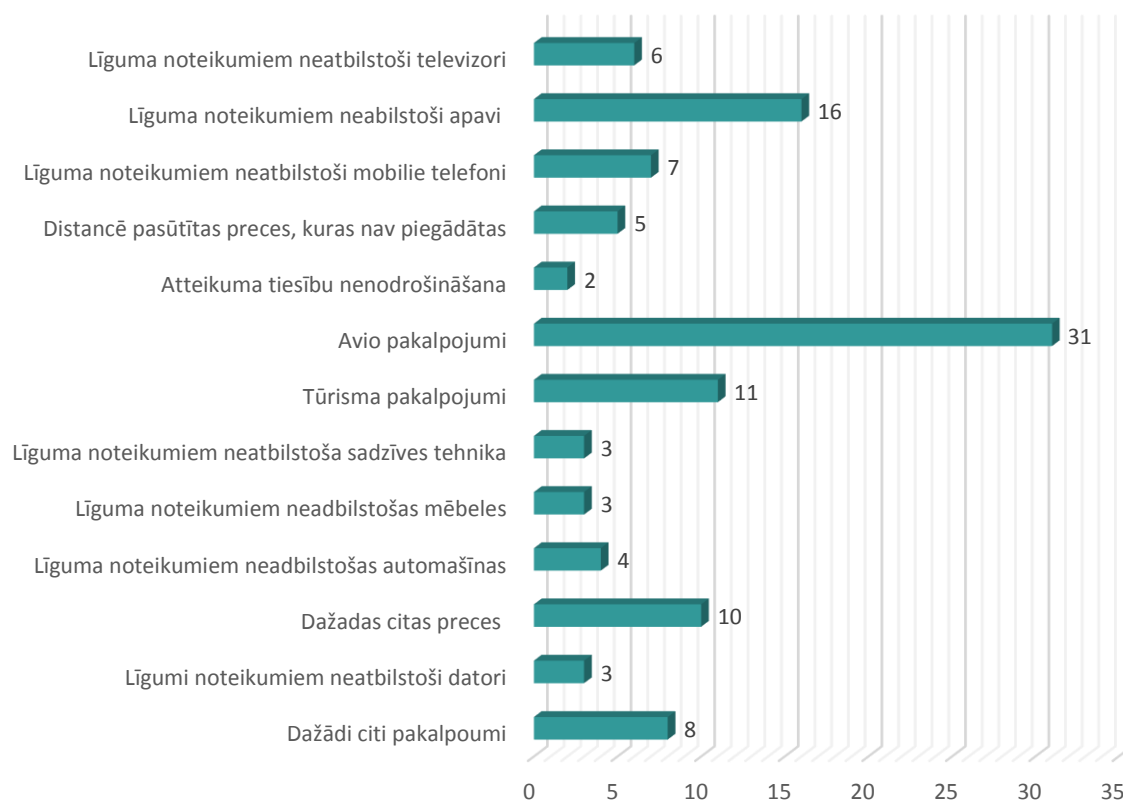
2018. gadā darbu turpināja Patērētāju strīdu risināšanas komisija (turpmāk – Komisija), kas saskaņā ar *Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likumu* un grozījumiem *Patērētāju tiesību aizsardzības likumā* tika izveidota 2016. gadā. Komisijas darbību nodrošina Patērētāju tiesību aizsardzības centrs. 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.

2018. gadā *Komisija* darbojās 21 patērētājiem aktuālā jomā: mobilie telefoni; datortehnika; distances līgumi; apavi; tekstilizstrādājumi; auto tirdzniecība un autoremonts; avio pakalpojumi; tūrisms; telekomunikācijas; elektroniskie sakari; kokapstrāde un mēbeles; optika un optometrija; koferi; somas; kažokādas, tai skaitā šūšana un labošana; logi un durvis, tai skaitā montāža; būvizstrādājumi un jumīša pakalpojumi, finanšu pakalpojumi, sadzīves tehnika, būvniecības pakalpojumi, dažāda dārza tehnika un juridiskie pakalpojumi.

2018. gadā Komisijā saņemti **118 iesniegumi** (2017.gadā – 130 iesniegumi), kas ir par 12 iesniegumiem jeb par 9,2% mazāk nekā iepriekšējā gadā.

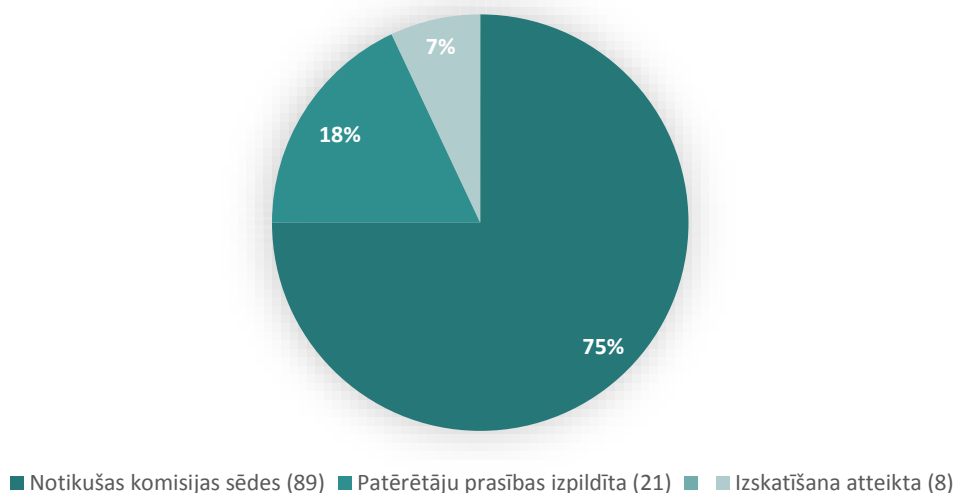
38. att. Komisijā saņemtajos 118 iesniegumos patērētāju pretenzijas



Izskatot saņemtus **118** iesniegumus:

- 21 (17,8%) gadījumos patērētāju strīdi tika atrisināti līdz Komisijas sēdes sasaukšanai;
- **89 (75,4%) gadījumos notikušas Komisijas sēdes:**
 - **50 gadījumos prasība apmierināta**
 - **16 gadījumos prasība apmierināta daļēji**
 - **18 gadījumos prasība noraidīta**
 - **5 gadījumos strīda izskatīšana izbeigta**
- 8 (6,8 %) gadījumos izskatīšana Komisijā atteikta (no tiem 1 gadījumā - strīds ir par zaudējumiem; 1 gadījumā - preces cena pārsniedz 14 000 EUR; 2 gadījumos - iesniegumam nav pievienoti visi nepieciešamie dokumenti; 4 gadījumos - uzsākts maksātnespējas process);

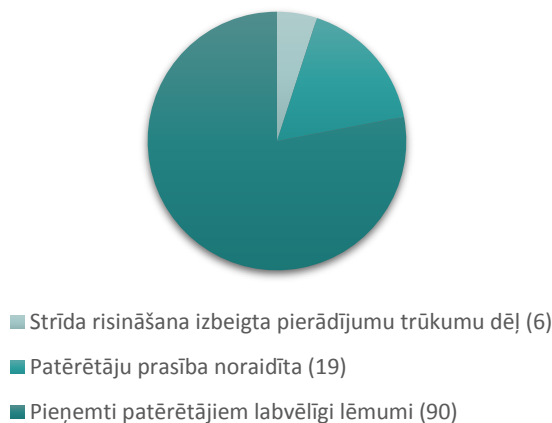
39. att. Saņemtie iesniegumi komisijā



2018. gadā **Komisijā tika pieņemti 115 lēmumi (2017.gadā – 75 sēdes)**, kas ir par 40 sēdēm jeb par 53,3% vairāk nekā 2017.gadā. No 115 Komisijas sēdēm 74 sēdes notikušas par 2018.gadā saņemtajiem strīdiem, 41 sēde – par 2017.gadā saņemtajiem strīdiem. No Komisijas sēdēs pieņemtajiem 115 lēmumiem:

- **81 gadījumā pieņemti patērētājiem labvēlīgi lēmumi;**
- **9 gadījumos patērētāju prasība tika daļēji apmierināta;**
- 19 gadījumos patērētāju prasība noraidīta;
- 6 gadījumos lieta izbeigta pierādījumu trūkuma dēļ.

40. att. Izskatīšanas rezultāti komisijā



No 90 (81+9) Komisijā pieņemtajiem patērētājiem labvēlīgajiem lēmumiem, komersanti ir izpildījuši 70 (77,8%) lēmumus, 20 gadījumos lēmumi nav izpildīti. Informācija par komersantiem, kuri nav izpildījuši Komisijas lēmumu, tiek ievietota PTAC mājaslapas www.ptac.gov.lv izveidotajā *Melnajā sarakstā*.

Visas Komisijas sēdes notikušas rakstveida procesā. Vidējais strīdu izskatīšanas ilgums Komisijā 2018. gadā bija viens mēnesis.

Līdzīgi kā pērn viena no jomām, kurā patērētājiem un komersantiem visvairāk rodas strīdi preču segmentā, ir apavu kvalitāte. Komisijā 2018. gadā ir izskatīti 16 strīdi par

iegādātiem līguma noteikumiem neatbilstošiem apaviem (2017.gadā – 22 strīdi), no kuriem 7 gadījumos Komisija patērētāju prasību noraidīja. No minētajiem Komisijas lēmumiem izriet, ka, iegādājoties apavus, patērētājiem ir jāievēro apavu lietošanas noteikumi, proti, jāizvairās no apavu intensīvas lietošanas, jo tādējādi tiek radīta pastiprināta mehāniskā iedarbība uz apaviem, veicinot defektu rašanos, kā arī, lietojot apavus, ir jāņem vērā apavu modeļa tehnoloģiskās īpašības, piemēram, ja apavu modelis ir tāds, kuram zole nepārklāj visu pēdas daļu. Komisija citā lietā norādīja, ka pretenzija par defektu ir jāiesniedz pārdevējam divu mēnešu laikā no defekta atklāšanās dienas (kā to paredz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 27.panta pirmā daļa), nevis jāturpina lietot.

Komisijā izskatīto lietu piemēri:

Komisijā tika izskatīta kādas patērētājas sūdzība par to, ka iegādātajiem puszābakiem ir atlīmējusies zole. Sakarā ar radušos defektu patērētāja izvirzīja pārdevējam prasību atmaksāt par puszābakiem samaksāto naudu. Sabiedrība atteica prasības izpildi, norādot, ka apavu un ādas eksperte konsultatīvajā slēdzienā ir atzinusi, ka puszābakiem ir maznozīmīgs ražošanas defekts, kuru var novērst, neradot vizuāli konstatējamas izmaiņas, un piedāvāja novērst neatbilstību, kam patērētāja nepiekrita.

Patērētāja atkārtoti vērsās pie pārdevēja, prasot atmaksāt samaksāto naudu, vienlaikus norādot, ka saskaņā ar cita speciālista sniegto konsultāciju puszābakiem radušais defekts ir uzskatāms par nozīmīgu, kuru novēršot, tiks izmainīts puszābaku vizuālais izskats un defekts var atkārtoties.

Komisija, izskatot strīdu, secināja, ka lietā nav strīda par to, ka puszābaki ir līguma noteikumiem neatbilstoši, proti, ka tiem ir ražošanas defekts. Komisija norādīja, ka konstatēto defektu – atlīmējusies zoles apmale, nevar novērst, līdz ar to saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 28.panta otro daļu patērētāja ir tiesīga prasīt puszābaku maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošu preci.

Tādējādi Komisija lēma, ka, ņemot vērā to, ka konkrētajā gadījumā patērētājai nav tiesību izvirzīt prasību par naudas atmaksu, un to, ka puszābakiem konstatēto defektu nav iespējams novērst, veicot remontu, Komisija noraidīja patērētājas prasību par samaksātās naudas atmaksu, bet uzlika par pienākumu pārdevējam veikt puszābaku maiņu pret līguma noteikumiem atbilstošu preci.

Komisija izskatīja strīdu saistībā ar iegādātu līguma noteikumiem neatbilstošu mobilo telefonu. Lietošanas laikā tam radās defekts – telefonu nevarēja uzlādēt un tas neizslēdzās. Patērētājs vērsās pie pārdevēja ar prasību veikt telefona apmaiņu. Pārdevējs patērētāja prasību noraidīja, jo tālruņa skrūvei bija rūsa, kas liecināja par mitruma esamību. Līdz ar to defekti nevarēja tikt uzskatīti par ražošanas defektiem. Patērētājs, vērsoties Komisijā, lūdza izskatīt strīdu saistībā ar iegādāto tālruni, un izvirzīja prasību veikt tālruņa apmaiņu un atlīdzināt izdevumus par konsultatīvo atzinumu. Komisija sēdē iepazinās ar speciālista konsultāciju un strīda pušu iesniegtajiem materiāliem. Komisija norādīja, ka pārdevējs nav iesniedzis pierādījumus/eksperta viedokli, kas apliecinātu, ka tālrunim nav ražošanas defekta. Līdz ar to Komisija secināja, ka ir pamats uzskatīt, ka pārdevējs ir pārdevis patērētājam līguma noteikumiem neatbilstošu tālruni, kā rezultātā patērētāja prasība ir izpildāma. Ņemot vērā, ka Komisija atzina patērētāja prasību par pamatotu, tad saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.12 panta (11) daļu Komisija lēma

arī par papildu izdevumu atlīdzināšanu patērētājam, kas saistīti ar konsultatīvā slēdziena saņemšanu.

Dažās lietās Komisija izbeidza strīda izskatīšanu pierādījumu trūkumu dēļ, kā, piemēram:

Patērētāja pēc nepilniem četriem mēnešiem no dīvāna iegādes dienas vērsās pie pārdevēja ar pretenziju, norādot, ka dīvānam ir salūzušas atsperes, bojātas eņģes, tādējādi patērētāja izvirzīja prasību veikt dīvāna maiņu. Savukārt pārdevējs norādīja, ka dīvānam konstatētie defekti ir radušies ekspluatācijas noteikumu neievērošanas rezultātā.

Komisija izskatot lietas materiālus, konstatēja, ka konkrētajā gadījumā abas puses nav iesniegušas pierādījumus, kas apstiprinātu pušu apgalvojumus. Tādējādi lietā trūka materiālu, lai izdarītu korektus secinājumus. Tāpat Komisija secināja, ka montāžas darbus ir veikusi patērētāja, nevis pārdevējs par atsevišķu samaksu. Ja precei nav profesionāli veikta montāža, tad ar laiku var būt eņģu vai atsperu bojājumi, jo prece visu laiku tiek lietota. Ņemot vērā, ka lietā trūka pierādījumu, Komisija izbeidza prasības izskatīšanu.

2018. gadā tika izskatītas vairākas lietas saistībā ar aviokompānijas rīcību, atsakot kompensācijas izmaksu, savu atteikumu pamatojot ar to, ka pasažieri ir nokavējuši 21 dienas pretenzijas iesniegšanas termiņu un, proti, aviokompānija atteica izpildīt pasažieru prasību, atsaucoties uz likuma Par aviāciju 110.panta otrās daļas 4.punktu un Latvijas Republikas Augstākās tiesas 2016.gada 21.oktobra spriedumu, kurā tiesa secināja, ka gaisa pārvadājuma nokavējuma gadījumā prasību pret pārvadātāju var celt tikai pēc rakstveida pretenzijas pieteikšanas, kas jāiesniedz ne vēlāk kā 21 dienas laikā.

Savukārt Komisija, izvērtējot lietas apstākļus, norādīja, ka prasību par kompensācijas izmaksu lidojuma kavēšanās dēļ pasažieri var izvirzīt saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) 261/2004 un Eiropas Savienības tiesas 2009.gada 19.novembra spriedumu apvienotajās lietās C-402/07 un C-432/07 (ja pasažieris galamērķi sasniedz trīs stundas vēlāk nekā tas sākotnēji tika plānots un lidojuma kavēšanās iemesli nav raksturojami kā ārkārtas apstākļi). Papildus Komisija atzīmēja, ka Regulas mērķis ir mazināt pasažieru grūtības un neērtības, kas rodas atceltu vai kavētu lidojumu gadījumos. Iepriekš minētā likuma Par aviāciju pants attiecas uz pretenziju pieteikšanu par radītajiem zaudējumiem saistībā ar bagāžas vai kravas gaisa pārvadājuma kavējumu, nevis attiecībā uz pasažierim radītajām neērtībām lidojuma ilgstošas kavēšanās dēļ. Tādējādi, tā kā neērtību kompensēšana Regulas izpratnē nav tas pats kas zaudējumu atlīdzināšana, tad aviokompānijai nav pamata atteikt kompensācijas izmaksāšanu kavēta lidojuma gadījumā, atsaucoties uz likumu Par aviāciju. Kā arī attiecībā uz Augstākās tiesas 2016.gada 21.oktobra spriedumu Komisija norādīja, ka tiesas spriedumā secinātais ir risinājums konkrētajiem lietas apstākļiem, kas nav uzskatāms par universālu risinājumu attiecībā uz visiem gadījumiem, un katra pasažiera iesniegums un tajā aprakstītie apstākļi ir jāvērtē individuāli.

Ņemot vērā minēto un to, ka aviokompānija nebija iesniegusi pierādījumus tam, ka lidojums bija atcelts ārkārtas apstākļu dēļ, Komisija nolēma apmierināt pasažieres prasību - izmaksāt kavēta lidojuma kompensāciju.

Izskatot strīdu par tūrisma pakalpojuma atbilstību tūrisma programmā paredzētajam, Komisija secināja, ka saskaņā ar tūrisma programmu patērētājiem bija jāsaņem ceļojums – autobusa tūre, divas nakts izmitinot tranzīta 3 viesnīcā, četras nakts izmitinot 4* viesnīcā, kā arī ekskursiju pakete. Tomēr viesnīca tika nodrošināta citā pilsētā, kā rezultātā patērētājiem katru dienu bija jāveic gari pārbraucieni, ceļā pavadot apmēram četras stundas dienā, lai nokļūtu uz paredzētajiem apskates objektiem. Tāpat jaunā viesnīca neatbilda 4* viesnīcas standartam, kā arī izmitināšana tranzīta viesnīcās netika veikta saskaņā ar tūrisma programmu, proti, vienu nakti izmitināšana notika 2* viesnīcā, savukārt otru nakti – 1* viesnīcā. Ņemot vērā radušos situāciju, patērētāji izvirzīja komersantam prasību atlīdzināt 40% no ceļojuma summas un atmaksāt nepamatoti iekasētos naudas līdzekļus. Komersants paskaidroja, ka viesnīcas maiņa tika veikta no komersanta neatkarīgu iemeslu dēļ. Viesnīca, kurā bija rezervēti numuriņi, pēdējā brīdī atteica izmitināšanu, kā rezultātā tika nodrošināta izmitināšana augstākas klases viesnīcā. Lai mazinātu patērētāju neērtības, komersants piedāvāja 10% atlaidi jebkuram komersanta piedāvātajam ceļojumam vai 5% ceļojuma maksas atgriešanu.*

Komisija secināja, ka brauciena laikā patērētājiem netika nodrošināta izmitināšana paredzētajā viesnīcā un pilsētā, bet tika nodrošināta izmitināšana citā pilsētā, kas Komisijas ieskatā nav vērtējams kā līdzvērtīgs pakalpojums, ņemot vērā to, ka attālums starp pilsētām ir 147 km un veicamo pārbraucienu dēļ patērētāji nevarēja kvalitatīvi izmantot piedāvāto pakalpojumu iespējas, kā arī patērētājiem tika radīti papildu izdevumi, kas saistīti ar ceļa nodokli un tūristu nodokli viesnīcā.

Izvērtējot lietas materiālus, Komisija secināja, ka pakalpojums netika sniegts saskaņā ar līguma noteikumiem, līdz ar to patērētājiem ir tiesības uz pakalpojuma cenas samazināšanu. Komisija apmierināja patērētāju prasību par cenas samazinājumu 120,00 EUR apmērā, bet noraidīja patērētāju prasību par zaudējumu atlīdzināšanu.

5.4. Citi ārpustiesas strīdu risinātāji un to uzraudzība

PTAC atbilstoši *Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju* likuma prasībām 2018. gadā veica 3 privāto patērētāju strīdu risinātāju – Latvijas Komercbanku 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.

5.5. Patērētāju sūdzību izskatīšana finanšu pakalpojumu jomā

PTAC finanšu pakalpojumu jomā veic patērētāju iesniegto sūdzību par strīdiem izskatīšanu, kā arī iespējamo patērētāju kolektīvo interešu pārkāpumu izvērtēšanu. 2018.gadā kopumā saņemtas 230 patērētāju rakstveida sūdzības par finanšu pakalpojumiem. 2018.gadā salīdzinājumā ar 2017.gadu patērētāju sūdzību skaits šajā jomā ir samazinājies par 19,49%. Patērētāji 88 gadījumos sūdzējušies par parādu atgūšanu, 70 gadījumos par kredītēšanas jomu, 18 gadījumos par apdrošināšanas jomu, savukārt 54 gadījumos par citiem finanšu pakalpojumiem. Kopumā no patērētājiem saņemto sūdzību kopējais skaits 2018.gadā salīdzinājumā ar 2017.gadu samazinājās par 19,01%.

2018.gadā patērētāji attiecībā uz kredītiestādēm visvairāk sūdzību iesniedza par maksājumu novirzīšanas kārtību, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu, par savlaicīgu nebrīdināšanu, kā arī par kredītiestāžu īstenoto negodīgo komercpraksi un netaisnīgiem līguma noteikumiem. Savukārt attiecībā uz nebanku kredītēšanas pakalpojumu sniedzējiem 2018. gadā visvairāk patērētāji sūdzējušies par parāda pamatotību, procentu apmēru, līguma pirmstermiņa laušanu, saistību dzēšanu, kā arī par neatbilstošu maksātspējas izvērtēšanu, kredītu kopējo izmaksu aprobežojumu, maldinošas informācijas sniegšanu un netaisnīgiem līguma noteikumiem.

Tāpat 2018.gadā patērētāji iesniedza sūdzības arī par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem, par kuriem pārsvarā sūdzējās par atbildes nesniegšanu, piemērotajām parādu atgūšanas izmaksām, atgūstamā parāda aprēķinu, par informācijas ievietošanu datu bāzēs, kā arī par nesamērīgu līgumsodu, parāda pamatotību un agresīvu komercpraksi. Savukārt saistībā ar apdrošinātāju darbību patērētāji visvairāk ir vērsušies PTAC pēc palīdzības par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas lielumu, līguma noteikumiem, līgumu noteikumu neizskaidrošanu, kā arī par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu.

Visām pakalpojumu nozarēm raksturīgi, ka patērētāji bieži vēršas PTAC gadījumos, kad tiem radušās parādsaistības pret pakalpojumu sniedzējiem. Izskatot patērētāju sūdzības, tiem sniegta palīdzība strīda risināšanā ar komersantu, pieprasīta informācija, veikta situāciju analīze un sniegti skaidrojumi, turklāt 21 gadījumā strīdus situāciju izdevies atrisināt par labu patērētājiem.

6. Eiropas Patērētāju informēšanas centrs Latvijā

Lai palīdzētu patērētājiem, kuri ceļo, iepērkas tiešsaistē, kā arī iegādājas preces un pakalpojumus citās ES dalībvalstīs, 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.

2018.gadā patērētājiem sniegtas 545 konsultācijas par pārrobežu problēmām un izskatītas 405 sūdzības par pārrobežu problēmām ES ietvaros, tajā skaitā par pārrobežu pirkumiem tiešsaistē 132 un avio pakalpojumiem 190.

Galvenās problēmas, kuras izriet no saņemtajām sūdzībām:

- Problēmas ar kavētu kompensāciju izmaksu avio reisu kavēšanās gadījumā;
- Problēmas ar naudas atgūšanu atcelta koncerta gadījumā;
- Problēmas ar atteikuma tiesību izmantošanu, veicot pirkumus tiešsaistē.

Palīdzība Latvijas patērētājiem

2018.gadā 33% saņemts patērētāju iesniegumu par pārrobežu pirkumiem tiešsaistē, piemēram, ECC Latvia ir sniedzis palīdzību Latvijas patērētājiem sūdzību risināšanā ar patērētāju iecienītu un populāru Lietuvas komersantu, kurš veic tirdzniecību interneta vietnē, kas savu darbību aktīvi vērš uz Latvijas patērētājiem (izskatītas 11 sūdzības, kā arī sniegtas rakstiskas un telefoniskas konsultācijas patērētājiem).

Saņemtajās sūdzībās ir norādīts, ka patērētāji ir veikuši pirkumus komersanta interneta vietnē, tomēr, pēc pasūtījuma saņemšanas, patērētāji ir saskārušies ar vairākām problēmām, kas saistītas gan ar normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību izmantošanu, gan preces neatbilstības novēršanu gadījumos, kad ir iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece. Kā vienu no galvenajām problēmām ECC Latvia ir konstatējis komersanta praksi ierobežot patērētāja iespējas izmantot normatīvajos aktos noteiktās 14 dienu atteikuma tiesības, norādot,

ka patērētāja atpakaļ atgrieztā prece ir lietota. Šajos gadījumos prece tiek atgriezta atpakaļ patērētājam (liedzot patērētājam izmantot atteikuma tiesības), nepiedāvājot nekāda veida risinājumu.

Pēc sūdzību saņemšanas ECC Latvia sūdzības ir pārsūtījis izskatīšanai Eiropas Patērētāju centram Lietuvā (ECC Lithuania). Sadarbībā ar ECC Lithuania un Lietuvas ārpustiesas strīdu risinātāju – Valsts patērētāju tiesību aizsardzības pārvaldi (*State Consumer Rights Protection Authority*) patērētāju sūdzības tika atrisinātas, tā kā komersants atgrieza patērētājiem pirkuma maksu vai arī novērsa preces neatbilstību.

10.un 11. septembrī sadarbībā ar PTAC noorganizēta ECC-Net 2.Baltijas valstu paplašinātā sanāksme sadarbībā ar Skandināvijas valstīm. Rezultātā Lietuvas, Igaunijas, Dānijas, Somijas, Zviedrijas un Norvēģijas kolēģi tika uzaicināti piedalīties ECC Latvia organizētajā informatīvi skaidrojošā kampaņā par aviopasažieru tiesībām. Kampaņas ietvaros izstrādāti 5 video:

- “Septiņreiz pārbaudi, tad pērc “Lido Tu -sargā #ES!” par pareizu avio biļešu iegādi
- “Labāk vēl, nekā nekad “Lido Tu -sargā #ES!” par reisu kavēšanos
- “Atcelts lidojums un prieks “Lido Tu -sargā #ES!” par atceltiem lidojumiem
- “Aiz borta palikušajiem “Lido Tu -sargā #ES!” par iekāpšanas atteikumu
- “Bagāža “jokus spēlēt” sāk “Lido Tu -sargā #ES!” par problēmām ar nodoto bagāžu

Par līdzīgām tēmām izveidoti infografiki:

- “Pērc avio biļeti? Lai pirkums “nepieviļ”, apskaties, vai viss ir”
- “Lidojums kavējas, atcelts vai pilns? Ķezas nāk un iet – Tavas tiesības paliek”
- “Koferim lidostā sava dzīve? Ja pazūd vai cieš – zini savas tiesības!”

Infografikos atspoguļoti ne tikai ECC-Latvia dati, bet arī Ziemeļvalstu ECC tīkla iestāžu dotie dati, jo šo kampaņu veidojām sadarbībā ar Ziemeļvalstu Eiropas Patērētāju centriem, arī viņiem nosūtot materiālus (infografikus un video) angļu valodā.

Tika veikta aptauja vietnē Facebook par to kā patērētāji sevi raksturo kā aviopasažierus – “Vienmēr-visu-pārbaudu-trīsreiz” vai “kā-būs-tā-būs-kur-ir-mana-pase?”.

Lai piesaistītu patērētāju uzmanību, tika organizēts konkurss, ko sākām 3.decembrī, kas ilga līdz 28.decembrim, konkursa ietvaros aicinājām cilvēkus dalīties savos pieredzes stāstos par to kā viņiem gadījies lidojot. Konkursa balva – 150 EUR dāvanu karte Aerodium vēja tunelī visai ģimenei. Balvu ieguva patērētāja, kas, lidojot uz savām kāzām ārzemēs, palika bez mantām. Sadarbībā ar Delfi sadaļu Tūrisma gids un ceļotāju Māri Resni sagatavojām 10 praktiskus padomus patērētājiem, lai nākamie lidojumi izdotos.

2018.gadā ECC Latvia veica dažādas aktivitātes, lai izglītotu patērētājus par viņu tiesībām ES, piemēram, piedaloties Starptautiskajā tūrisma izstādē „Balttour 2018” 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 ”Neziniša ceļojums”.

7. Personāls

Tā kā 2017. gada beigās PTAC tika noteiktas vairākas jaunas uzraudzības funkcijas (tūrisma pakalpojumu sniegšanas, noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un ekodizaina jomās), tad 2018. gadā palielinājās štata vietu skaits, no 1. februāra sasniedzot 107 vietas, no kurām 89 ir ierēdņu amati, bet 18 – darbinieku amati. Lai labāk veiktu finanšu pakalpojumu uzraudzību, Patērētāju tiesību uzraudzības departamentā tika veikta reorganizācija, Finanšu pakalpojumu uzraudzības daļu sadalot divās atsevišķās daļās. 2018. gadā tika pieņemti darbā 27 jauni kolēģi. Jāsaka gan, ka arī atbrīvoto darbinieku skaits šajā gadā nebija mazs – darbu PTAC atstāja 14 darbinieki, pārejot darbā gan uz citām valsts pārvaldes iestādēm, gan uz privāto sfēru. Kā iemesls tika minēts gan salīdzinoši zema atalgojuma, gan arvien pieaugošais darba apjoms, kā arī tas, ka darba pienākumi bieži jāveic paaugstinātas intensitātes apstākļos.

Pašlaik PTAC darbinieku vidējais vecums ir 40,49 gadi, joprojām iestādē strādā trīs darbinieki, kuru darba stāžs PTAC ir tikpat garš, cik PTAC pastāvēšanas ilgums. Aptuveni 16% no visiem PTAC darbiniekiem paralēli darbam mācās kādā no augstākajām mācību iestādēm. 2018. gadā divi darbinieki pabeidza studijas maģistrantūrā, bet divi darbinieki ieguva otru augstāko izglītību. Ļoti pozitīvi vērtējams arī tas, ka, neskatoties uz lielo noslogotību, 2018. gadā daudzi mūsu darbinieki bieži apmeklēja Valsts administrācijas skolas Eiropas Sociālā fonda projektu ietvaros rīkotos kursus profesionālajā pilnveidē dažādās jomās – noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizācijas novēršana, ēnu ekonomikas apkarošana, principa “Konsultē vispirms” ieviešana, konfliktsituāciju risināšana darbā ar klientiem, efektīva rakstiskā komunikācija, tiesiskā regulējuma piemērošana, mūsdienīgi komunikācijas rīki u. tml. PTAC darbinieki piedalījušies arī uzņēmējdarbības un valsts pārvaldes simulācijas spēlē “Prezidents”.

8. Komunikācija ar sabiedrību

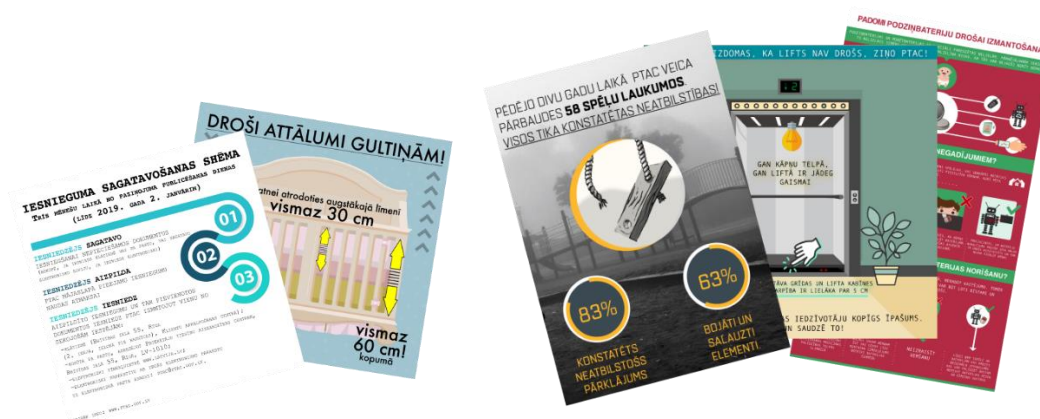
PTAC pārskata periodā ir sagatavojis 50 preses relīzes.

Kā galvenie un lielāko sabiedrības rezonansi izraisījušie PTAC publiskie paziņojumi minami: Lēmuma pieņemšana par SIA “RIMI LATVIA” negodīgās komercprakses īstenošanu un AS “mogo” kolektīvo pārkāpumu lietās, kā arī relīzes un sociālo tīklu materiāli ar ieteikumiem patērētājiem, piemēram, par finanšu pratību un atbildīgu aizņemšanos, patērētāju tiesībām un kā rīkoties gadījumos, kad tās tiek pārkāptas, par melnajā sarakstā iekļautajiem komersantiem, kā arī dažādi preču atsaukumi un brīdinājumi par nedrošām atrakcijām.

2018. gada nogalē noritēja sagatavošanās fāze auto kampaņai Pārbaudi – Pērc – LietoTo otrajam posmam. Kampaņas mērķis ir izglītēt un veicināt sabiedrības izpratni par lietotu auto iegādi un tirgošanu, kā arī legāli noslēgtu darījumu. Sagatavošanās posmā sadarbībā ar Valsts ieņēmumu dienestu, Ceļu satiksmes drošības direkciju un Auto Asociāciju tika sagatavoti dažādi patērētājiem un komersantiem noderīgi informatīvie materiāli, kā arī tika ierakstīta dziesma un izveidots video klips par lietotu auto iegādi.

Turpinot iepriekšējos gados aizsāktu praksi un ņemot vērā nepārtrauktu sociālo tīklu popularitātes pieaugumu, PTAC turpina uzrunāt mērķauditoriju arī sociālajos tīklos. Veiksmīgākai auditorijas sasniegšanai tiek veidoti uzmanību piesaistoši un viegli uztverami vizuālie materiāli, kuri sociālajos tīklos papildina PTAC preses relīzes. Īpašu popularitāti auditoriju vidū ir izpelnījušies PTAC Facebook lapa, kur būtiski palielinājies lapas skatītāju un sekotāju skaits. Tāpat sabiedrības informēšanai aktīvi tiek izmantota PTAC mājaslapa, kurā regulāri tiek papildināts un atjaunots saturs. 2018.gadā PTAC mājas lapu ir apmeklējuši 690 754 apmeklētāji. 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.

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



Ar mērķi veicināt Latvijas iedzīvotāju finanšu prātību un atbildīgu aizņemšanos, 2018.gada sākumā tika uzsākta PTAC informatīvi izglītojošā kampaņa - “Sauc lietas īstajos vārdos”:

- kampaņa tika atklāta ar preses konferenci 2018.gada 7.februārī;
- kampaņas galvenā informācija atrodama mājaslapā www.parads.lv;
- patērētāju informēšanai par atbildīgu aizņemšanos tika izveidoti video un audio klipī, kampaņas mājaslapa (<http://parads.lv/>), kā arī reklāmas tika izvietotas TV, radio un vides reklāmās, kā arī interneta baneru veidā;
- notika regulāra komunikācija PTAC sociālajā tīklā Facebook, gan komunikējot gada sākumā, gan atsevišķi veidojot saturu uz Ziemassvētkiem un Jauno gadu, aicinot patērētājus svētkus svinēt, neaizņemoties naudu;
- Kampaņai PTAC Facebook.com profilā ir izdevies sasniegt vairāk nekā 210 000 patērētāju.

42.att. Viens no kampaņas “Sauc lietas īstajos vārdos” vizuālajiem materiāliem



Īpaši liela uzmanība 2018.gadā tika pievērsta patērētāju izglītošanai. Lai veicinātu jauniešu finanšu prātību, PTAC devās uz vairākām skolām dažādos Latvijas reģionos un

iepažīstināja ekonomikas un sociālo zinību skolotājus ar 2017.gadā izstrādāto metodisko materiālu vispārējās vidējās izglītības un profesionālās izglītības pedagogiem “Ceļā uz dzīves meistarību”. Savukārt, lai izglītotu jaunākos patērētājus, PTAC piedalījās pasākumā “Viena diena drošībai Līvānos”, kur informēja skolēnus par rotaļlietu drošumu un drošību rotaļu laukumos un atrakciju parkos.

9. PTAC darbības virzieni un uzdevumi 2019. gadā

Preču un pakalpojumu uzraudzībā:

- bērnu drošu preču uzraudzība (rotaļlietas, uz velosipēdiem stiprināmie bērnu sēdekļi žaļūzijas).
- izklaides pakalpojumu drošums (piedzīvojuma parki (virvju atrakcijas); batuti; kartingi).
- būvizstrādājumu uzraudzība būvlaukumos un tirgū (bruģis; elastīgās flīžu līmes; būvizstrādājumi, kas ietekmē būves stiprību, stabilitāti un ugunsdrošību; logi un durvis).
- elektropreču tirgus uzraudzība (LED gaismekļi; lādētāji)
- energomarkējuma un ekodizaina tirgus uzraudzība (EEPLIANT 2 projekts; EEPLIANT 3 projekts; interneta vietņu uzraudzība; sabiedrības informēšanas pasākumi).
- mašīnbūves nozares iekārtu drošuma un atbilstības uzraudzība (traktortehnika sadarbībā ar VTUA; urbmašīnas; žiro skūteri (hoverboard)).
- sprādzienbīstamu iekārtu uzraudzība (SNG baloni; SNG balonu tirdzniecības vietu reģistra uzturēšana; gāzes iekārtas – gāzes plītis un telpu sildītāji).
- radio un telekomunikāciju galiekārtu drošuma projekts (RLAN iekārtas; bezvadu durvju zvani; mājsaimniecības iekārtas ar WIFI vadību (sadarbība ar VASES)
- mērīšanas līdzekļu lietošanas uzraudzība (neautomātisko svaru tirgus uzraudzība; alkomētru uzraudzība lietošanā valsts kontrolei pakļautajās jomās)
- Fasēto preču kontrole gāzēto bezalkoholisko dzērienu ražošanas, izplatīšanas un importēšanas uzņēmumos un ar ‘e’ zīmi marķēto fasēto preču kontrole ražošanas un importēšanas uzņēmumos
- Bīstamo iekārtu jomā - “CE” liftu uzraudzība un kravas celtņu un cilvēku celšanai paredzēto pacēlāju uzraudzība (projekts).

Patērētāju tiesību uzraudzībā:

- alternatīva strīdu risināšanas mehānisma efektīva darbība un izmantošanas popularizēšana;
- patērētāju maksātpējas izvērtēšanā patērētāju kreditēšanas jomā;
- līgumu noteikumu uzraudzība ceļojumu apdrošināšanas jomā;
- situācijas izpēte un komercprakses un līgumu noteikumu uzraudzība attiecībā uz pirmsskolas izglītības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem;
- informatīva materiāla izstrāde tūrisma pakalpojumu sniedzējiem un pirmslīguma informācijas un līguma noteikumu atbilstības normatīvajiem aktiem uzraudzība;
- situācijas izpēte un uzraudzības veikšana elektroniskajā vidē attiecībā uz piedāvājumiem iegādāties preces un pakalpojumus sociālajos tīklos;
- situācijas izpēte, uzraudzība par “influenceru” mārketingu sociālajos tīklos un ieteikumu izstrādāšana;
- noziedzīgi iegūto līdzekļu legalizēšanas un terorisma finansēšanas risku apzināšana kredītu devēju un parādu atguvēju iekšējās kontroles procedūru atbilstības uzraudzība;
- tūrisma pakalpojumu sniedzēju licencēšana un uzraudzība.

Sabiedrības informēšanā:

- Informēšanas kampaņas par atbildīgu aizņemšanos „Sauc lietas īstajos vārdos” turpinājums;

- Patērētāju izglītošana auto nomas jautājumos;
- Patērētāju izglītošana e-komercijas aspektos;
- Jaunā Komplekso tūrisma pakalpojuma regulējuma skaidrošana, PTAC Tūrisma aģentu un operatoru datubāzes popularizēšana.