



## SPRIEDUMS Latvijas tautas vārdā

Rīgā 2017.gada 19.oktobrī

Administratīvā rajona tiesa  
šādā sastāvā: tiesnese A.Pūcīte,

rakstveida procesā izskatīja administratīvo lietu, kas ierosināta, pamatojoties uz SIA „TVshopEXTRA.lv” pieteikumu par Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktora 2017.gada 6.marta lēmuma Nr.12-pk atcelšanu.

### Aprakstošā daļa

[1] Pieteicēja īstenoja komercpraksi interneta vietnē <http://www.tvshopextra.lv/>, patērētājiem piedāvājot un pārdodot preces.

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – centrs) pēc savas iniciatīvas izvērtēja pieteicējas īstenojās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām.

Centrs konstatēja, ka pieteicēja īsteno negodīgu komercpraksi un 2017.gada 6.martā pieņēma lēmumu Nr.12-pk (turpmāk – Lēmums), ar kuru pieteicējai uzlika pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros pieteicēja interneta vietnē <http://www.tvshopextra.lv/>: 1) sniedz nepatiesu informāciju par pieteicējas juridisko adresi; 2) sniedz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta pirmajai daļai, piektajai daļai un sestajai daļai neatbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām, tai skaitā pieteicējas vienpusējām tiesībām neatmaksāt daļu no patērētāja saistībā ar interneta vietnē <http://www.tvshopextra.lv/> veiktu pirkumu samaksātās naudas summas; 3) sniedz normatīvajiem aktiem neatbilstošu informāciju par atteikuma tiesību ierobežojumiem saistībā ar higiēnas apsvērumiem; 4) noklusē informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību; 5) nenodrošina iespēju saglabāt patērētājiem piedāvātos distances līguma noteikumus par maksāšanas, preču piegādes noteikumiem un piegādes termiņu (*lietas 9. – 13.lapa*).

[2] Pieteicēja pārsūdzēja Lēmumu Administratīvajai rajona tiesai (*lietas 3. – 6.lapa*), pieteikumā norādot šādus argumentus.

[2.1] Pieteicēja sniedza nevis nepatiesu, bet neprecīzu informāciju par juridisko adresi, kas atšķiras no komercreģistrā pieejamās informācijas.

[2.2] Pieteicējas interneta vietnē ir norādīta informācija par sūdzību iesniegšanas kārtību, kā arī – ievietota saite uz centra interneta vietnes attiecīgo sadaļu. Latvijas Republikas normatīvie akti neregulē kārtību, kāda informācija (saturs) būtu jānorāda sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtībā. Centrs faktiski pārmet neesoša regulējuma pārkāpumu.

[2.3] Iespēju saglabāt patērētājiem piedāvātos distances līguma noteikumus pieteicēja nodrošina savā interneta vietnē. Minēto neatbilstību pieteicēja bija novērsusi, informējot par to centru 2017.gada 14.janvāra vēstulē.

[2.4] Pieteicēja nav sniegusi normatīvajiem aktiem neatbilstošu informāciju par atteikuma tiesību ierobežojumiem saistībā ar higiēnas apsvērumiem. Paskaidrojot, ar ko tiek saprasts jēdziens „higiēnas apsvērumi”, pieteicējas mērķis bija rūpēties par patērētāju veselības aizsardzības prasību ievērošanu preču aprītē un preventīvi sniegt informāciju patērētājam pirms distances līguma noslēgšanas un preces lietošanas uzsākšanas.

[3] Centrs rakstveida paskaidrojumā par pieteikumu (*lietas 45. – 46.lapa*) norāda, ka pieteikums nav pamatots un lūdz tiesu to noraidīt, pamatojoties uz Lēmumā minētajiem argumentiem.

[4] Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 112.<sup>1</sup>panta pirmo daļu administratīvās lietas izskatīšana notiek rakstveida procesā bez tiesas sēdes, ja likumā nav noteikts citādi.

Pārbaudījusi lietas materiālus, tiesa konstatē, ka procesa dalībnieki nav lūguši lietas izskatīšanu mutvārdu procesā un nepastāv citi šķēršļi lietas izskatīšanai rakstveida procesā, tādējādi tiesa lietu izskata rakstveida procesā.

### Motīvu daļa

[5] Tiesa, izvērtējot lietas materiālus, atzīst, ka pieteikums ir noraidāms turpmāko apsvērumu dēļ.

[6] Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 4.panta pirmā daļa noteic, ka negodīga komercprakse ir aizliegta. Savukārt atbilstoši minētā panta otrās daļas 1.un 2.punktam, komercprakse ir negodīga, ja iestājies vismaz viens no šādiem nosacījumiem: 1) tā neatbilst profesionālajai rūpībai un būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt tāda vidusmēra patērētāja vai tādas patērētāju grupas vidusmēra pārstāvja ekonomisko rīcību attiecībā uz precī vai pakalpojumu, kam šī komercprakse adresēta vai ko tā skar; 2) tā ir maldinoša; 3) tā ir agresīva.

Ņemot vērā centra konstatētos lietas apstākļus, tas ir secinājis, ka pieteicēja saskaņā ar Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 9.panta pirmās daļas 1.punktu un 10.panta pirmās daļas 1.punktu īsteno negodīgu (maldinošu) komercpraksi.

Atbilstoši minētā likuma 9.panta pirmās daļas 1.punktam komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visus apstākļus, patērētājs tās ietekmē pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis. Komercpraksi uzskata par maldinošu, ja tās ietvaros tiek sniegta nepatiesa informācija vai šī informācija jebkādā veidā, tostarp vispārējās pasniegšanas ziņā, maldina vai varētu maldināt

vidusmēra patērētāju pat tad, ja faktiski ir pareiza. Savukārt atbilstoši minētā likuma 10.panta pirmās daļas 1.punktam komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visas tās īpatnības un apstākļus, kā arī tajā izmantotā saziņas līdzekļa ierobežojumus, var secināt, ka tiek noklusēta būtiska informācija, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, un komercprakses ietekmē vidusmēra patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.

Piemērojot minētās normas, centrs Lēmumā secināja, ka pieteicējas īstenotā maldinošā komercprakse ir izpaudusies turpmāk minētajos faktiskajos apstākļos, kurus tiesa pārbaudīs konkrētās lietas ietvaros.

[6.1] Centrs konstatējis, ka pieteicēja sniedz nepatiesu informāciju par tās juridisko adresi, proti, interneta vietnes <http://www.tvshopextra.lv/> (turpmāk – Vietne) sadaļā „Saisību atruna” tekstā zem virsraksta „Informācija par distances līguma noteikumiem”, kā arī Vietnē patērētājiem piedāvātajā *Informācijā par distances līguma noteikumiem* saglabājamajā versijā kā pieteicējas juridiskā adrese norādīta Lāčplēša iela 27, k-2, Rīga, kas neatbilst Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistrā reģistrētajai adresei Lāčplēša iela 27-21, Rīga.

Savukārt pieteicēja pieteikumā ir norādījusi, ka minētā informācija ir precizēta un centrs par to informēts jau 2017.gada 13.janvārī.

Tiesa pārbaudot pieteicējas 2017.gada 13.janvārī sniegtos paskaidrojumus centram (*lietas 22.lapa*), konstatē, ka pieteicēja ir precizējusi informāciju par tās juridisko adresi, Vietnē norādot adresi Lāčplēša iela 27-21, Rīga.

Kā izriet no lietas materiāliem, 2017.gada 21.februārī centrs ir veicis iepriekš pieteicējas norādītā fakta pārbaudi Vietnē, par to sastādot aktu Nr.PTUK-232/2 (*lietas 76.lapa*). Minētajam aktam klāt pievienoti ekrānšāviņi no Vietnes un Vietnē patērētājiem piedāvātā *Informācija par distances līguma noteikumiem* saglabājamajā versijā. Kā izriet no lietā pievienotā iepriekš minētā ekrānšāviņa, kas fiksēts 2017.gada 21.februārī plkst.17.06 (*lietas 78.lapa*), un *Informācijas par distances līguma noteikumiem* saglabājamās versijas (*lietas 81.lapa*), tad pretēji pieteicējas norādītajam, sadaļā „Saisību atruna” tekstā zem virsraksta „Informācija par distances līguma noteikumiem”, kā arī Vietnē patērētājiem piedāvātajā *Informācijā par distances līguma noteikumiem* saglabājamajā versijā kā juridiskā adrese norādīta Lāčplēša iela 27, k-2, Rīga.

Tādējādi secināms, ka, pretēji pieteicējas norādītajam, vēl pēc pieteicējas 2017.gada 13.janvārī sniegtajiem paskaidrojumiem centram, pieteicēja nebija izlabojusi Vietnē nepareizi norādīto juridisko adresi.

Līdz ar to konstatējams, ka pieteicēja nebija ievērojusi Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma 4.panta pirmās daļa 1.punktā noteikto, ka pakalpojuma sniedzējs uzskatāmi, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā sniedz informāciju par juridisko adresi un Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 „Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi Nr.255) 5.3 apakšpunktā noteikto prasību – pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam informāciju par pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja juridisko adresi.

Noraidāms arī pieteicējas arguments, ka pieteicēja bija norādījusi nevis nepatiesu, bet gan nepilnīgu adresi, jo Lāčplēša iela 27, k-2, Rīga bija pieteicējas faktiskā adrese. Proti, kā nepārprotami izriet no lietas materiāliem, pieteicēja minēto adresi norādījusi kā juridisko adresi. Atsauces uz faktiskās adreses esību, Vietnes konkrētajā tekstā nav.

[6.2] Centrs konstatējis, ka pieteicēja sniedz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta pirmajai, piektajai un sestajai daļai neatbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām, tai skaitā pieteicējas vienpusējam tiesībām neatmaksāt daļu no patērētāja par Vietnē veiktu pirkumu samaksātās naudas summas.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta pirmā daļa noteic, ka patērētājs var noteiktā termiņā izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma un līguma, kas noslēgts ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas.

Minētā likuma piektā daļa noteic, ka patērētājs nosūta precī atpakaļ pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vai nodod to pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vai viņa pilnvarotai personai bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc tam, kad nosūtījis pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam atteikuma veidlapu vai paziņojumu par atteikuma tiesību izmantošanu. Termiņš ir ievērots, ja prece nosūtīta atpakaļ pirms 14 dienu termiņa beigām. Šī prasība neattiecas uz gadījumiem, kad pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs pats piedāvājis paņemt precī atpakaļ.

Minētā likuma sestā daļa noteic, ka pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad saskaņā ar šā panta otro daļu saņēmis informāciju par patērētāja lēmumu atkāpties no līguma, atmaksā patērētājam viņa samaksāto naudas summu, tajā skaitā patērētāja samaksāto piegādes izdevumus. Pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs minēto naudas summu atmaksā, izmantojot tāda paša veida maksāšanas līdzekli, kādu izmantoja patērētājs, izņemot gadījumus, kad patērētājs skaidri piekritis citam maksāšanas līdzeklim un patērētājam par šāda maksāšanas līdzekļa izmantošanu nav jāmaksā.

Kā izriet no lietas materiāliem, pieteicēja Vietnes sadaļā „Saisību atruna” tekstā zem virsraksta „Patērētāja atteikuma tiesību apraksts” (*lietas 78.lapa*), kā arī Vietnē patērētājiem piedāvātajā *Informācijā par distances līguma noteikumiem* saglabājamajā versijā (*lietas 83.lapas 2.puse*) iekļāvusi šādu informāciju:

**„Lai realizētu atteikuma tiesības, nesāciet precī lietot, jo šajā laikā Jūs esat atbildīgs par preces kvalitātes un drošuma saglabāšanu. Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta (11) daļa nosaka, ka patērētājs ir atbildīgs par preces kvalitātes un drošuma saglabāšanu atteikuma tiesību realizēšanas termiņā. Patērētājs, izmantojot atteikuma tiesības, ir atbildīgs par preces vērtības jebkāda veida samazināšanos, ja prece izmantota citā nolūkā, nevis preces rakstura, īpašību un darbības noskaidrošanai ciktāl to būtu iespējams izdarīt parastā veikalā vai nav savienojams ar labas ticības principu.”**

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta pirmā daļa noteic, ka patērētājs var noteiktā termiņā izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma un līguma, kas noslēgts ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas.

Savukārt Noteikumu Nr.255 22.punkts noteic tos gadījumus, kad patērētājs nav tiesīgs izmantot atteikuma tiesības, proti: pilnībā ir pabeigta pakalpojuma sniegšana, kura tika uzsākta pirms atteikuma tiesību termiņa beigām, ja patērētājs ir skaidri piekritis un apliecinājis, ka viņš zaudēs atteikuma tiesības no dienas, kad līgums par pakalpojuma sniegšanu būs pilnībā izpildīts (22.1.apakšpunkts); preces vai pakalpojuma cena ir atkarīga no finanšu tirgus svārstībām, kuras pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nevar kontrolēt un kuras var rasties atteikuma tiesību termiņā (22.2.apakšpunkts); prece tiek izgatavota pēc patērētāja norādījumiem vai prece ir nepārprotami personalizēta (22.3.apakšpunkts); prece ātri bojājas vai tai drīz beidzas derīguma termiņš (22.4.apakšpunkts); patērētājs ir atvēris iepakojumu precei, kuru veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ (22.5.apakšpunkts); prece tās īpašību dēļ pēc piegādes ir neatgriezeniski sajaukusies ar citām lietām (22.6.apakšpunkts); līgums ir noslēgts par alkoholiskā dzēriena piegādi, par kura cenu ir panākta vienošanās līguma noslēgšanas laikā, ja tā piegādi var veikt pēc 30 dienām un tā vērtība ir atkarīga no tirgus svārstībām, kuras pārdevējs nevar kontrolēt (22.7.apakšpunkts); patērētājs ir pieprasījis pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ierasties un veikt steidzamus remontdarbus vai tehniskās apkopes darbus. Ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs, ierodoties pie patērētāja, sniedz papildu pakalpojumu vai piegādā preces, kas nav nepieciešamās rezerves daļas, lai veiktu remontdarbus vai tehniskās apkopes darbus, atteikuma tiesības ir piemērojamas minētajiem papildu pakalpojumiem vai precēm (22.8.apakšpunkts); patērētājs ir atvēris audioierakstu vai videoierakstu, vai datorprogrammu iepakojumu (22.9.apakšpunkts); tiek piegādāti laikraksti, periodiskie izdevumi vai žurnāli, izņemot gadījumu, ja tie tiek piegādāti saskaņā ar abonēšanas līgumu (22.10.apakšpunkts); līgums noslēgts atklātā izsolē (22.11.apakšpunkts); līgums noslēgts par izmīnāšanas pakalpojumiem (izņemot līgumus par dzīvojamo telpu īri), preču pārvadāšanu, transportlīdzekļu īri, ēdināšanu vai izklaides pasākumiem, ja pakalpojuma sniedzējs

apņemas sniegt pakalpojumu noteiktā dienā vai noteiktā laikposmā (22.12.apakšpunkts); līgums noslēgts par digitālā satura piegādi, kas netiek piegādāts pastāvīgā datu nesējā, ja digitālā satura piegāde ir uzsākta ar patērētāja iepriekš skaidri paustu piekrišanu un apliecinājumu par atteikuma tiesību zaudēšanu (22.13.apakšpunkts).

Tādējādi ir secināms, ka Patērētāju tiesību aizsardzības likumā ir iekļauta prezumpcija, ka patērētājam, noslēdzot distances līgumu, ir tiesības noteiktā termiņā atkāpties no tā, izņemot Ministru kabineta noteiktos gadījumus. Ja netiek konstatēts kāds no Ministru kabineta noteiktajiem izņēmumiem, tad saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta sestās daļas pirmo teikumu pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad saskaņā ar šā panta otro daļu saņēmis informāciju par patērētāja lēmumu atkāpties no līguma, atmaksā patērētājam viņa samaksāto naudas summu, tajā skaitā patērētāja samaksātos piegādes izdevumus.

Tādējādi pieteicējas Vietnē iekļautais un trekniem burtiem izceltais nosacījums, ka patērētājs precī nedrīkst sākt lietot, ir iekļauts nepamatoti un nevar būt par iemeslu, lai patērētājam liegtu izmantot atteikuma tiesības to pilnā apmērā.

Savukārt attiecībā uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta vienpadsmitās daļas pirmajā teikumā iekļauto nosacījumu, ka patērētājs ir atbildīgs par preces vērtības samazināšanos, ja prece izmantota citā nolūkā, nevis preces rakstura, īpašību un darbības noskaidrošanai, norādāms turpmākais.

Eiropas Parlamenta un Padomes 2011.gada 25.oktobra Direktīvas 2011/83/ES par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK preambulas 47.punkts noteic, ka daži patērētāji izmanto atteikuma tiesības pēc tam, kad lietojuši preces ilgāk, nekā būtu nepieciešams, lai noskaidrotu šo preču veidu, īpašības un darbību. Šādā gadījumā patērētājam nebūtu jāzaudē atteikuma tiesības, bet būtu jāatbild par šo preču vērtības jebkādu mazināšanos.

Patērētājs ir tiesīgs precī pārbaudīt, lai konstatētu, vai tā atbilst tām īpašībām, raksturam, funkcijām u.tml., kuru dēļ tā ir iegādāta. To, vai konkrētā prece ir atbilstoša tai nepieciešamajām īpašībām, lielākoties ir iespējams pārbaudīt tikai to izmēģinot, tai skaitā kādu laiku lietojot līdz parādās preces kvalitātes neatbilstības.

Savukārt, ja prece ir acīmredzami nolietota, minētais strīds ir jārisina starp pusēm civiltiesiskā kārtībā, taču tas nevar būt par pamatu atteikuma tiesību ierobežošanai.

Attiecībā uz pieteicējas vienpusējam tiesībām samazināt par precī atmaksājamo summu līdz 30 un 50 %, un attiecībā uz pieteicējas norādīto, ka neviens neliedz tai ar patērētāju par minēto civiltiesiski vienoties, norādāms turpmākais.

Patērētājs vienmēr ir vajākā puse attiecībās ar pakalpojuma sniedzēju vai preces pārdevēju, un patērētājs var nepārzināt visas viņam kā patērētājam piemērotās tiesības, kā rezultātā patērētājs var tikt pakļauts pakalpojuma sniedzēja vai preces pārdevēja negodprātīgai rīcībai. Tādējādi tiesību akti konkrēti noteic patērētāju un pakalpojuma sniedzēju vai preces pārdevēju tiesību un pienākumu apjomu, kas ir ievērojami, lai patērētājs kā vajākā līgumslēdzējuse tiktu pasargāta. Līdz ar to pieteicēja nepamatoti norāda, ka nekas tai neaizliedz vienoties ar patērētāju par citiem nosacījumiem attiecībā uz atteikuma tiesībām, tostarp atmaksājamo preces summu.

[6.3] Centrs konstatējis, ka pieteicēja sniedz normatīvajiem aktiem neatbilstošu informāciju par atteikuma tiesību ierobežojumiem saistībā ar higiēnas apsvērumiem.

Savukārt pieteicēja pieteikumā norāda, ka Vietnē tā bija sniegusi informāciju, kas atbilst Noteikumu Nr.255 22.5.apakšpunktam.

Saskaņā ar Noteikumu Nr.255 22.5.apakšpunktu patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja patērētājs ir atvēris iepakojumu precei, kuru veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ.

Kā ir zriet no centra konstatētā 2017.gada 21.februārī, par ko arī minētajā datumā sastādīts akts Nr.PTUK-232/2, Vietnes sadaļā „Saisību atruna” zem uzraksta „Uzmanību!” atrodas šāds teksts (*lietas 78.lapa*):

„Ministru kabineta noteikumu Nr.255 „Noteikumi par distances līgumu” 22.punkta 5.apakšpunkts nosaka, ka: „Patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja patērētājs ir atvēris iepakojumu precei, kuru veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ.”

Ar terminu „Higiēnas prece” tiek saprastas visas preces, kuras lietošanas laikā saskaras ar cilvēka ķermeni, kā piemēram: pēdu un nagu vīles, dažāda veida vibromasažieri, dzirdes pastiprinātāji, asinsspiediena mērītāji, SPA pērļu vanna, limfodrenāžas zābaki, sāls pīpe, alometri, apavu žāvētāji, kompresijas zeķes, koriģējošā un cita veida veļa, tievēšanas un detoksikācijas plāksteri.”

Iepriekš minētā satura informācija ir iekļauta arī Vietnē patērētājiem piedāvātajā *Informācijas par distances līguma noteikumiem* saglabājamajā versijā (*lietas 83.lapas 2.puse*).

Kā ir zriet no iepriekš konstatētā, tad pieteicēja, kaut arī Vietnē ir atsaukusies uz Noteikumu Nr.255 22.5.apakšpunktu, pēc būfības, tālāk sniedzot patērētājiem termina „Higiēnas prece” skaidrojumu un uzskaitot iespējamās, pieteicējas ieskatā, higiēnas preces, ir paplašinājusi minētajā normā ietverto jēgu. Tādējādi pieteicēja ir maldinājusi patērētājus.

Šāda pieteicējas rīcība varēja novest patērētāju pie bezdarbības, ko viņš normālā situācijā nebūtu pieļāvis. Piemēram, pastāvot situācijai, ka patērētājs ir iegādājies precī, ko viņš pēc saņemšanas labprāt atpakaļsūtītu pieteicējai, un viņam uz to būtu bijušas tiesības, iepazīstoties ar pieteicējas termina „Higiēnas prece” skaidrojumu, nedarītu, un tādējādi ciestu zaudējumus.

[6.4] Centrs konstatējis, ka pieteicēja noklusē informāciju par sūdzību izskatīšanu un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību.

Pieteicējas ieskatā minētais neatbilst patiesībai, jo pieteicēja Vietnes sadaļā „Saisību atruna” tekstā zem virsraksta „Informācija par distances līguma noteikumiem” 8.un 13.punktā ir norādījusi turpmāko (*lietas 78.lapas 2.puse*):

„8. Sūdzības par precī/pakalpojumu Jūs varat iesniegt sazinoties pa tālr. +371 66222013 vai rakstot uz e-pastu: [info@tvshopextra.lv](mailto:info@tvshopextra.lv);

[..]

13. Ar informāciju par ārpustiesas sūdzību izskatīšanas un atlīdzības iespējām un veidu Jūs varat iepazīties šeit: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/pateretaju-stridu-risinasanas-komisija-0>.”

Iepriekš minētā satura informācija ir iekļauta arī Vietnē patērētājiem piedāvātajā *Informācijas par distances līguma noteikumiem* saglabājamajā versijā (*lietas 81.lapa*).

Pieteicējas ieskatā iepriekš minētā informācija ir pietiekama.

Atbilstoši Noteikumu Nr.255 5.9.punktam, pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam informāciju par sūdzību izskatīšanas kārtību. Savukārt atbilstoši minēto noteikumu 5.22.apakšpunktam, pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam informāciju, ja attiecināms, par ārpustiesas sūdzību izskatīšanas iespējām un veidu, kā tām piekļūt.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 19.<sup>1</sup>panta pirmo daļu pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs informē patērētāju par vienu vai vairākiem centra mājaslapā internetā publicētajā ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstā iekļautiem strīdu risinātājiem, kuri risina strīdus attiecīgajā jomā, norādot arī ārpustiesas strīdu risinātāja mājaslapas adresi.

Savukārt saskaņā ar minētā panta otro daļu šā panta pirmajā daļā minēto informāciju pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs sniedz skaidrā,

saprotamā un viegli pieejamā veidā savā mājaslapā internetā (ja tāda ir) vai ietver līguma noteikumos (ja tādi ir).

Tādējādi secināms, ka likums noteic pienākumu pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam pilnīgi un skaidri sniegt informāciju par ārpustiesas strīdu risināšanu. Turklāt pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam konkrēti ir jānorāda uz vienu vai vairākiem centra mājaslapā internetā publicētajā ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstā iekļautiem strīdu risinātājiem.

Izvērtējot Vietnē iekļauto informāciju par ārpustiesas risināšanas kārtību, secināms, ka tā nesatur tiesību normās noteikto informācijas apjomu. Atsaukšanās uz telefona numuru, uz kuru zvanot var pieteikt sūdzību par precī vai pakalpojumu, un centra interneta vietni nav atzīstama par informāciju, kurā patērētājiem ir sniegta informācija par ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību. Vēl jo vairāk, izvērtējot interneta vietnē <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/pateretaju-stridu-risinasanas-komisija-0> esošo informāciju, konstatējams, ka tur ir skaidrots, kas ir patērētāju strīdu risināšanas komisija, kādos gadījumos komisija neizskata strīdu un kāda ir strīda izskatīšanas kārtība patērētāju strīdu risināšanas komisijā. Tomēr arī šāda satura informācija neatbilst normatīvajos aktos noteiktajam. Jo, kā jau iepriekš tika norādīts, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs informē patērētāju par vienu vai vairākiem centra mājaslapā internetā publicētajā ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstā iekļautiem strīdu risinātājiem, kuri risina strīdus attiecīgajā jomā, norādot arī ārpustiesas strīdu risinātāja mājaslapas adresi. Tādējādi pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam skaidri jādara zināms patērētājam, kurus no centra mājaslapā norādītajiem strīdu risinātājiem tas ir izvēlējis.

Tādējādi atzīstams ka pieteicēja ir maldinoši noklusējusi informāciju Vietnē un Vietnē patērētājiem piedāvātā *Informācijas par distances līguma noteikumiem* saglabājamajā versijā, nesniedzot informāciju par ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību. Pieteicēja noklusēja būtisku informāciju, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu.

[6.5] Centrs konstatējis, ka pieteicēja nenodrošina iespēju saglabāt patērētājiem piedāvātos distances līguma noteikumus par maksāšanas, preču piegādes noteikumiem un piegādes termiņu.

Saskaņā ar Noteikumu Nr.255 5.9.apakšpunktu, pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam šādu informāciju: maksāšanas, preces piegādes vai pakalpojuma izpildes noteikumi, termiņš, līdz kuram pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs apņemas piegādāt preces vai pakalpojuma sniedzējs sniegt pakalpojumu.

Kā izriet no lietas materiāliem, tad centrs 2017.gada 21.februārī, veicot pieteicējas pārbaudi, ir konstatējis, ka pieteicējas Vietnē atrodas informācija par pirkuma apmaksu un piegādi (*lietas 77.lapa*).

Saskaņā ar Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma 7.panta pirmo daļu pakalpojuma sniedzēja pienākums ir nodrošināt, lai pakalpojuma saņēmēji var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt.

Tādējādi secināms, ka distances pakalpojuma sniedzējam ir jānodrošina patērētājs ne tikai ar iespēju iepazīties ar maksāšanas, preces piegādes vai pakalpojuma izpildes noteikumiem, bet arī ar iespēju šos noteikumus saglabāt.

Kā izriet no pieteicējas Vietnes, tad pieteicēja šādu iespēju nenodrošināja.

Pieteicēja savā 2017.gada 13.janvāra vēstulē ir norādījusi, ka iepriekš minētā informācija atrodas un ir lejuplādējama interneta adresē <https://www.tvshopextra.lv/index.php?page=15&nosearch>. Kā izriet no lietas materiāliem, minētajā interneta vietnē ir iespējams lejuplādēt PDF failu ar nosaukumu *Ielādēt informāciju par distances līguma noteikumiem (lietas 79.lapa)*. Tomēr, kā izriet no lietas materiāliem, lejuplādējamā *Informācija par distances līguma noteikumiem (lietas 81. – 82.lapa)* nesatur to informāciju par pirkuma apmaksu un piegādi, kas ir norādīta Vietnē (*lietas 77.lapa*).

Tādējādi secināms, ka pieteicēja, pretēji pieteikumā norādītajam, nebija izpildījusi tiesību normās noteikto.

[7] Izvērtējot iepriekš minēto, tiesa secina, ka centrs pamatoti ir secinājis, ka pieteicēja īstenojusi negodīgu (maldinošu) komercpraksi un tādējādi saskaņā ar likuma 15.panta astotās daļas 2.punktu (*ja uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga noteikt komercprakses īstenošanai pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi*) pamatoti ir lēmusi par pienākuma noteikšanu pieteicējai šādu komercpraksi izbeigt.

Līdz ar to Lēmums atzīstams par tiesisku, bet pieteicējas pieteikums par nepamatotu un tādēļ noraidāmu.

#### Rezolutīvā daļa

Ņemot vērā iepriekš konstatēto un pamatojoties uz Administratīvā procesa likuma 246. – 251.pantu un 289. – 291.pantu, Administratīvā rajona tiesa

#### nosprida

**pilnībā noraidīt** SIA „TVshopEXTRA.lv” pieteikumu par Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktores 2017.gada 6.marta lēmuma Nr.12-pk atcelšanu.

Spridumu var pārsūdzēt Administratīvajā apgabaltiesā viena mēneša laikā no tā sastādīšanas dienas, iesniedzot apelācijas sūdzību Administratīvās rajona tiesas Rīgas tiesu namā.

Tiesnese

A.Pūcīte