



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts ptac@ptac.gov.lv, www.ptac.gov.lv

Rīgā

**Sabiedrībai ar ierobežotu
atbildību „TVshopEXTRA.lv”
Reģ.Nr.40103807818
Lāčplēša ielā 27-21
Rīgā, LV-1011**

**LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā**

06.03. 2017.

Nr.12–pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 25.panta ceturto daļu un Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, izvērtēja sabiedrības ar ierobežotu atbildību „TVshopEXTRA.lv” (turpmāk – Sabiedrība) īstenotās komercprakses atbilstību PTAL, NKAL un Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 „*Noteikumi par distances līgumu*” (turpmāk – MK255) prasībām. Veiktās izvērtēšanas ietvaros PTAC konstatēja zemāk norādīto:

[1] Konkrētā komercprakse tiek īstenota, interneta vietnē <https://www.tvshopextra.lv/> (turpmāk – Vietne) patērētājiem piedāvājot un pārdodot preces. Līgumi par preču iegādi, kurus Sabiedrība noslēdz ar patērētājiem, saskaņā ar PTAL 10.panta pirmo daļu ir uzskatāmi par distances līgumiem.

[1.1] Ņemot vērā NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 10.panta pirmās daļas 1.punktu, trešās daļas 2.punktu, Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 4.panta pirmās daļas 1.punktu, kā arī MK255 5.2.apakšpunktu, Sabiedrībai tās interneta veikalā, proti, Vietnē, uzskatāmi, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā ir jāsniedz informācija par tās nosaukumu (firmu), reģistrācijas numuru un juridisko adresi. Vienlaicīgi minētie normatīvie akti nosaka Sabiedrības pienākumu Vietnē sniegt informāciju par tās faktisko adresi, ja tā atšķiras no juridiskās adreses.

PTAC konstatēja, ka Vietnes sadaļā „Saistību atruna” tekstā zem virsraksta „Informācija par distances līguma noteikumiem”, kā arī Vietnē patērētājiem piedāvātajā Informācijā par distances līguma noteikumiem (turpmāk – Notiekumi) saglabājamajā versijā kā Sabiedrības juridiskā adrese ir norādīta Lāčplēša iela 27 k-2, Rīga, kas neatbilst Komercreģistrā reģistrētajai Sabiedrības juridiskajai adresi, proti, Lāčplēša iela 27-21, Rīga.

[1.2] NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punkts, otrās daļas 6.punkts, 10.panta pirmās daļas 1.punkts, trešās daļas 5.punkts un MK255 5.10.apakšpunkts nosaka Sabiedrībai pienākumu Vietnē sniegt patiesu un normatīvajiem aktiem atbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām.

PTAC konstatēja, ka Vietnes sadaļas „Saistību atruna” 22.punktā un Vietnē patērētājiem piedāvāto Noteikumu 22.punktā sniegta turpmāk norādītā informācija par atteikuma tiesībām, kura PTAC ieskatā neatbilst normatīvo aktu prasībām:

22. Jūs esat atbildīgs par preču vērtības samazināšanos, ja preces izmantotas nevis tāpēc, lai konstatētu šo preču veidu, īpašības un darbību, bet citos nolūkos. Ar formulējumu: “lai konstatētu šo preču veidu, īpašības un darbību, bet citos nolūkos” tiek saprastas tiesības pārbaudīt preces īpašības tiktāl, ciktāl to būtu iespējams izdarīt parastā veikalā. SIA „TVshopEXTRA.lv” ir tiesības atteikt atcelt pirkuma līgumu un atteikt atmaksāt preces pirkuma maksu ja prece nav atgriezta tādā komplektācijā, kādā tā tika piegādāta patērētājam jeb precī turpmāk nevar lietot higiēnisku apsvērumu dēļ vai samazināt atmaksājāmās preces pirkuma maksu, ja prece netiek saņemta atpakaļ tādā pašā vizuālā izskatā un kvalitātē kādā tika Jums nosūtīta, ja prece ir acīmredzami lietota, vai precei ir sabojāts iepakojums. Par preces acīmredzamu lietošanu var liecināt šādas pazīmes: precē atrodas dažāda veida ķermeniskas lietas, kuras tajā var nonākt tikai lietošanas rezultātā (piemēram, putekļi, netīrumi un pārtikas atliekas preces iekšpusē u.tml.); precei ir vizuāli ārēji un iekšēji defekti: skrāpējumi, nodilumi u.tml. Parakstot iegādātās preces iegādes pavadzīmi, Jūs apliecināt, ka piekrītat šādiem nosacījumiem: ja pie preces atgriešanas atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā tiek konstatēti preces iepakojuma bojājumi, SIA „TVshopEXTRA.lv” ir tiesības samazināt līdz 30% (no preces pirkuma maksas) atmaksājāmās preces pirkuma maksu; ja pie preces atgriešanas atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā tiek konstatētas acīmredzamas preces lietošanas pazīmes, SIA „TVshopEXTRA.lv” ir tiesības samazināt līdz 50% (no preces pirkuma maksas) atmaksājāmās preces pirkuma maksu.

[1.3] NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punkts, otrās daļas 6.punkts, 10.panta pirmās daļas 1.punkts, trešās daļas 4.punkts un MK255 5.9., 5.22.apakšpunkts nosaka Sabiedrībai pienākumu pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, skaidri un saprotami, ja attiecināms, sniegt patērētājam informāciju par sūdzību izskatīšanas kārtību un informāciju par ārpustiesas sūdzību izskatīšanas un atlīdzības iespējām un veidu, kā tām piekļūt.

PTAC konstatē, ka Vietnes sadaļas „Saistību atruna” 8. un 13.punktā un Vietnē patērētājiem piedāvāto Noteikumu 8. un 13.punktā norādīts:

8. Sūdzības par precī/pakalpojumu Jūs varat iesniegt sazinoties par tālr. +371 66222013 vai rakstot uz e-pastu: 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>

[1.4] Atbilstoši NKAL 10.panta pirmajai daļai un 6.pantam, kā arī ISPL 7.panta pirmajai daļai un MK255 17.1. apakšpunktam Vietnē skaidri, nepārprotami un viegli pieejamā veidā ir jābūt sniegtai informācijai par distances līguma noteikumiem, vienlaicīgi nodrošinot iespēju tos saglabāt, piemēram, piedāvājot tos lejuplādēt, nosūtot uz patērētāja norādīto elektronisko pastu vai izdrukāt. Savukārt pēc pasūtījuma veikšanas konkrētā noslēgtā distances līguma noteikumi patērētājam ir nododami uz pastāvīgā informācijas nesēja, piemēram, izdrukātā veidā, nosūtot uz patērētāja norādīto elektroniskā pasta adresi vai piedāvājot to piegādi citā elektroniskā veidā, piemēram, lejuplādējot. MK255 5.9.apakšpunkts nosaka Sabiedrībai pienākumu skaidri un saprotami sniegt patērētājam informāciju par maksāšanas, preces piegādes noteikumiem, termiņu, līdz kuram pārdevējs apņemas piegādāt preces.

PTAC konstatēja, ka Vietnes sadaļās „Pirkuma apmaksa” un „Pirkuma piegāde” tiek sniegta MK255 5.9.apakšpunktā prasītā informācija, bet patērētājiem netiek piedāvātas iespējas saglabāt šos līguma noteikumus. Vienlaikus PTAC konstatē, ka Noteikumos netiek sniegta informācija par maksāšanas, preču piegādes noteikumiem un piegādes termiņu.

[2] PTAC 2016.gada 29.novembrī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Lāčplēša iela 27-21, Rīgā, vēstuli Nr.3.2.-1/7765/K-232 *Par informācijas sniegšanu* (turpmāk – Vēstule), kurā PTAC norādīja Vietnē un patērētājiem izsniegtajā pavadzīmē/rēķinā konstatētos pārkāpumus. Vienlaikus PTAC Vēstulē ierosināja Sabiedrībai līdz 2016.gada 14.decembrim

nodrošināt PTAC konstatēto pārkāpumu novēršanu un pieprasīja Sabiedrībai līdz 2016.gada 14.decembrim rakstveidā iesniegt PTAC Vēstulē pieprasīto informāciju un dokumentu kopijas.

Vienlaikus Vēstulē tika norādīts, ka Sabiedrībai līdz 2016.gada 14.decembrim saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 14.¹pantu, 61.pantu un 62.panta pirmo daļu ir tiesības sniegt viedokli konkrētajā administratīvajā lietā.

[3] 2016.gada 16.decembrī PTAC saņēma Sabiedrības 2016.gada 14.decembra vēstuli (turpmāk – Atbilde Nr.1), kurā Sabiedrība informēja, ka tā ir izvērtējusi PTAC Vēstulē minētos ierosinājumus un ir uzsākusi PTAC ierosināto priekšlikumu realizāciju Vietnē. Vienlaikus Sabiedrība Atbildē Nr.1 lūdza pagarināt pārkāpumu novēršanas termiņu un skaidrojumu iesniegšanas termiņu līdz 2017.gada 20.janvārim.

[4] 2016.gada 29.decembrī PTAC nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.3.2.-1/8514/K-232 *Par termiņa pagarināšanu*, atļaujot Sabiedrībai Vēstulē norādītās darbības izpildīt līdz 2017.gada 20.janvārim.

[5] 2017.gada 17.janvārī PTAC saņēma Sabiedrības 2017.gada 13.janvāra vēstuli (turpmāk – Atbilde Nr.2), kurā Sabiedrība cita starpā informēja, ka Vietnē ir precizējusi informāciju par tās juridisko adresi, nodrošinājusi iespēju lejuplādēt atteikuma veidlapu, kā arī Vietnē ir papildināta informācija par preces apmaksas iespējām. Vienlaikus Sabiedrība paskaidro, ka tā nav ierobežojusi un neierobežo patērētāju iespējas izmantot normatīvajos aktos noteiktās patērētāja atteikuma tiesības. Sabiedrība paskaidroja, ka norādot informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas kārtību un patērētāja rīcību ar precī līdz atteikuma tiesību izmantošanai, Sabiedrības mērķis ir regulēt attiecības starp patērētāju un pārdevēju domstarpību gadījumā. Parakstot preču iegādes dokumentus, Sabiedrības ieskatā, patērētājs apliecina piekrišanu norādītajiem noteikumiem, proti, starp pārdevēju un patērētāju tiek noslēgta civiltiesiska vienošanās, kas Sabiedrības ieskatā nav pretrunā ar MK255, ne arī pārkāpj NKAL, turklāt Sabiedrība uzskata, ka neviens normatīvais akts neaizliedz slēgt šāda satura vienošanos. Sabiedrība paskaidro, ka minētie noteikumi nemaldina patērētāju un nepārprotami regulē pušu attiecības atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā, ja patērētājs ir samazinājis preces vērtību pirms atteikuma tiesību izmantošanas. Sabiedrības ieskatā, ja puses labprātīgi vienojas pie noteiktiem apstākļiem samazināt atmaksājamo par precī samaksāto naudas summu, šāda vienošanās nevar būt pretrunā ar normatīvajiem aktiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā. Atbildē Sabiedrība paskaidro, ka normatīvie akti neregulē patērētāja un pārdevēja attiecības gadījumos, kad patērētājs apzināti ir samazinājis preces vērtību un tādējādi nodarījis zaudējumus, tādēļ Sabiedrības noteikumi, kuriem puses piekrīt, mazina potenciālo strīdu rašanās iespējamību un administratīvo slogu iestādēm, proti, iespēju, ka strīda risināšana varētu nonākt PTAC vai tiesā.

[6] PTAC 2017.gada 21.februārī, veicot atkārtotu pārbaudi Vietnē, konstatēja, ka pārkāpumi, kuri saistīti ar šī lēmuma [1.1], [1.2], [1.3], [1.4] un [1.5] punktos norādīto, nav novērsti un tādējādi ir konstatēti, ka Sabiedrība turpina īstenot negodīgu komercpraksi.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC norāda turpmāk minēto:

1) Atbilstoši NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktam komercprakses īstenotājs ir *jebkura fiziskā vai juridiskā persona, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura cita fiziskā vai juridiskā persona, kas rīkojas komercprakses īstenotāja vārdā vai uzdevumā, savukārt komercprakse ir darbība (uzvedība, apgalvojums, komerciāla saziņa, tirgvedība) vai bezdarbība (noklusējums), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeniskas vai bezķermeniskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam. Atbilstoši PTAL 10.panta pirmajai daļai distances līgums ir patērētāja un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja vienošanās, ko tie noslēguši, vienlaikus neatrodies vienā un tajā pašā vietā, bet līdz līguma slēgšanas brīdim un līguma slēgšanas brīdī izmantojot vienu vai vairākus distances saziņas līdzekļus, kā arī organizētu preču pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas shēmu. Par distances saziņas līdzekļiem uzskatāmi tālrunis, tīmeklis, elektroniskais pasts, televīzija, fakss, katalogs, presē publicētās reklāmas, kurām pievienots pasūtījuma kupons, un citi informācijas nosūtīšanas un pārraidīšanas*

distances līdzekļi. Ņemot vērā PTAC konstatēto, ka Sabiedrība veicot saimniecisko darbību, piedāvā patērētājiem Vietnē noformēt preču pasūtījumu un iegādāties preces, PTAC secina, ka Sabiedrība patērētājiem piedāvā un ar patērētājiem slēdz distances līgumus par Vietnē piedāvāto preču iegādi. Sabiedrības rīcība, piedāvājot patērētājiem Vietnē iepazīties ar preču piedāvājumiem un cenām, piedāvājot iespēju patērētājiem noslēgt distances līgumus un ar patērētājiem slēdzot šādus līgumus, ir uzskatāma par komercprakses īstenošanu NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, bet Sabiedrība saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu ir uzskatāma par minētās komercprakses īstenošanu.

Papildus iepriekš minētajam Vietne ir uzskatāma par elektronisko tiešsaistes vidi, kurā tiek sniegti „*informācijas sabiedrības pakalpojumi*”, un Sabiedrībai kā personai, kura nosaka un ir atbildīga par Vietnes saturu, darbību un izmantošanu saimnieciskās darbības nolūkos, ir pienākums nodrošināt ISPL noteiktās prasības.

2) NKAL 4.panta pirmā daļa nosaka, ka *negodīga komercprakse ir aizliegta, un saskaņā ar NKAL 4.panta otro daļu komercprakse ir negodīga, ja iestāties 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.*

NKAL 6.pants nosaka, ka *komercpraksi uzskata par profesionālajai rūpībai neatbilstošu, ja tā netiek veikta ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs var pamatoti sagaidīt un kas atbilst attiecīgajā saimnieciskās vai profesionālās darbības jomā vispārārtītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam.*

Saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu *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.*

Saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu *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.*

No minētā izriet, ka komercprakse ir vērtējama kā maldinoša, ja tās ietvaros patērētājam sniegtā informācija jebkādā veidā, tostarp vispārējās pasniegšanas ziņā maldina vai varētu maldināt patērētājus vai patērētājam tiek noklusēta būtiska informācija un ietekmē tiek vai var tikt negatīvi ietekmēti patērētāju lēmumi par rīcību saistībā ar darījumu.

Atbilstoši NKAL 10.panta trešās daļas 4.punktam, *ja komercprakses īstenošanās izmantotajai komerciālās saziņas formai piemērotā veidā piedāvā patērētājam iegādāties precī vai saņemt pakalpojumu un norāda preces vai pakalpojuma īpašības un cenu, tādējādi dodot iespēju patērētājam veikt pirkumu, par būtisku uzskata informāciju, ja tā jau no konteksta nav skaidra, par samaksas, piegādes, līguma izpildes un sūdzību izskatīšanas kārtību, ja tā atšķiras no kārtības, kādu paredz profesionālās rūpības kritēriji.*

Saskaņā ar NKAL 7.panta pirmo daļu *par patērētāja ekonomisko rīcību būtiski negatīvi ietekmējošu uzskata tādu komercpraksi, kura būtiski mazina patērētāja iespēju pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu un kuras rezultātā patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.* Savukārt saskaņā ar NKAL 7.panta otrās daļas 1.punktu *par patērētāja pieņemtu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu jebkurā*

gadījumā uzskatāms patērētāja lēmumus iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības. Tātad, pietiek vien, ja komercprakses ietekmē patērētājs pieņem lēmumu iegādāties Vietnē piedāvātās preces, vai atturēties no šādas rīcības. Patērētāja rīcība saistībā ar darījumu ir attiecināma arī uz patērētāja lēmumu par tiesību aktos noteikto likumisko atteikuma tiesību izmantošanu. Ņemot vērā Vietnes saturu, izmantošanas iespējas un pieejamību, PTAC secina, ka Sabiedrības komercprakse ir vērsta uz daudziem patērētājiem un ietekmē vai var ietekmēt daudzu patērētāju ekonomisko rīcību.

Eiropas Parlamenta un Padomes 2011.gada 25.oktobra direktīvas 2011/83/ES par patērētāju tiesībām (turpmāk – Patērētāju tiesību direktīva¹), kas transponēta Latvijas tiesību aktos (PTAL un MK255), preambulas (47) apsvērumā noteikts *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. Lai noskaidrotu preču veidu, īpašības un darbību, patērētājam būtu jārikojas ar precēm vai jāizmēģina preces tikai tā, kāviņam būtu atļauts to darīt veikalā. Piemēram, patērētājam būtu tikai jāuzlaiko apģērbs, bet viņš nedrīkstētu to valkāt. Tātad patērētājam atteikuma termiņa laikā būtu jāizmēģina un jālieto preces ar pienācīgu rūpību. Patērētāja pienākumiem atteikšanās gadījumā nebūtu jāattur patērētāju izmantot savas atteikuma tiesības.*

3) ISPL 4.panta pirmās daļas 1.punkts, kā arī MK255 5.2.apakšpunkta prasības nosaka pārdevējam pienākumu Vietnē, uzskatāmi, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā sniegt informāciju par tās nosaukumu (firmu), reģistrācijas numuru un juridisko adresi. Ņemot vērā Vietnē konstatēto, PTAC secina, ka Sabiedrība, sniedzot Vietnes sadaļā „Saistību atruna” un Notiekumu saglabājamajā versijā informāciju par neatbilstošu Sabiedrības juridisko adresi (skatīt šī dokumenta [1.1] punktu), sniedz patērētājiem nepatiesu informāciju un saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu īsteno maldinošu komercpraksi.

4) NKAL 9.panta pirmās daļas un MK 255 5.10.apakšpunkta prasības nosaka pārdevējam pienākumu, pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, atteikuma tiesību gadījumā skaidri un saprotami sniegt patērētājam patiesu informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī šo noteikumu pielikuma B daļā iekļauto atteikuma veidlapu.

Atbilstoši PTAL 12.panta pirmajai daļai *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. Saskaņā ar PTAL 12.panta piekto daļu patērētājs nosūta preci 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 preci atpakaļ. Atbilstoši PTAL 12.panta sestajai daļai 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. 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.*

Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC secina, ka atteikuma tiesības reglamentējošie normatīvie akti, tai skaitā, ņemot vērā Patērētāju tiesību direktīvas (47) apsvērumā minēto,

¹ EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES 2011.gada 25.oktobra DIREKTĪVA 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

nenosaka, ka patērētājs zaudē atteikuma tiesību, vai tās tiek kādā veidā apgrūtinātas, ja pārdevējam atpakaļ nosūtītā prece atdota bojātā iepakojumā vai bez iepakojuma, vai ir lietota. Atbilstoši PTAL 12.panta pirmajai un piektajai daļai atteikuma tiesības ir patērētāja tiesības noteiktā termiņā, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma un šādā gadījumā patērētāja pienākums ir 14 dienu laikā pēc rakstveida atteikuma nosūtīšanas atdot preci pārdevējam. PTAL 12.panta sestajā daļā pārdevējam nav paredzētas tiesības vienpusēji samazināt patērētājam atmaksājamo par preci samaksāto naudas summu, bet gan šī tiesību norma paredz, ka patērētāja atbildība par preces kvalitātes vai vērtības zudumu ir risināma, pusēm vienojoties vai tiesā, tai skaitā, ņemot vērā visus civiltiesiskās atbildības priekšnosacījumus. PTAC uzskata, ka nav pieļaujama situācija, kurā Sabiedrība jau iepriekš prezumē sev vienpusējas tiesības piemērot šada veida atbildību noteiktā apmērā.

Attiecībā uz Sabiedrības Atbildē Nr.2 pausto viedokli, ka Sabiedrības ieskatā normatīvie akti neregulē gadījumus, kad patērētājs ir samazinājis preces vērtību pirms atteikuma tiesību izmantošanas, PTAC paskaidro, ka saskaņā ar PTAL 12.panta vienpadsmito daļu patērētājs ir atbildīgs par preces vērtības samazināšanos, ja prece izmantota citā nolūkā, nevis preces rakstura, īpašību un darbības noskaidrošanai, proti, šis noteikums paredz, ka patērētājs ir tiesīgs atteikuma tiesību termiņā iepazīties ar preces īpašībām, tajā skaitā preci atbilstoši lietot, lai noskaidrotu tās raksturu, īpašības un darbību. Turklāt atbilstoši PTAL 12.panta vienpadsmitajai daļai patērētājs nav atbildīgs par preces vērtības samazināšanos, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav viņu informējis par atteikuma tiesībām patērētāju tiesību aizsardzību regulējošos normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā un apjomā, piemēram, sniedzot patērētājam nepatiesu informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas kārtību un pārdevēja tiesībām veikt kāda veida ieturējumus no patērētāja par preci samaksātās naudas summas.

Vienlaikus PTAC paskaidro, ka gadījumā, ja patērētājs, izmantojot likumā noteiktās atteikuma tiesības, būs nodarījis zaudējumus Sabiedrībai, tas būs uzskatāms par individuālu strīdu, kura ietvaros Sabiedrībai katrā gadījumā atsevišķi ir jāpierāda patērētāja Sabiedrībai nodarīto zaudējumu apmērs. Izvērtējot Vietnes sadaļas „Saistību atruna” 22.punktā un Noteikumu 22.punktā Sabiedrības patērētājiem piedāvātos noteikumus, kas nosaka Sabiedrībai vienpusējas tiesības veikt ieturējumus no patērētājam atmaksājamās summas, norāda uz apstākli, ka Sabiedrība atsevišķi neizvērtē katru konkrēto preces vērtības samazinājuma gadījumu un radītā zaudējuma apmēru.

Ņemto vērā Atbildē Nr.2 Sabiedrības pausto viedokli, PTAC paskaidro, ka saskaņā ar PTAL 2.¹ panta trešo daļu pārdevējs papildus PTAL noteiktā regulējuma noteikumiem ir tiesīgs piedāvāt tikai tādas līguma noteikumus, kas nodrošina augstāku patērētāja tiesību aizsardzību, nekā noteikts PTAL. Savukārt PTAL 6.panta pirmā daļa nosaka *ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs iepriekš sagatavotos līguma projektos nedrīkst piedāvāt tādas līguma noteikumus, kas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, šo likumu un citiem normatīvajiem aktiem*. PTAL 3.panta 7.punkts nosaka, ka patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja patērētājam nav dota iespēja realizēt atteikuma tiesības, noslēgta līguma atcelšanas, noslēgta līguma nosacījumu grozīšanas vai citas likumīgās vai līgumiskās tiesības. Līdz ar to Sabiedrība nav tiesīga piedāvāt patērētājiem līguma noteikumus, kas kādā veidā patērētāju nostāda nelabvēlīgākā situācijā, izmantojot atteikuma tiesības, nekā tas ir noteikts PTAL 12.panta pirmajā, piektajā, sestajā un vienpadsmitajā daļā.

Ņemot vērā iepriekš minēto un Vietnē konstatēto (skatīt šī dokumenta [1.2] punktu), PTAC secina, ka Sabiedrība, sniedzot patērētājiem PTAL 12.panta pirmajai, piektajai, sestajai un vienpadsmitajai daļai neatbilstošu informāciju par normatīvajos aktos noteiktajām atteikuma tiesībām un Sabiedrības vienpusējām tiesībām ieturēt daļu no patērētāja samaksātās naudas summas, sniedz patērētājiem nepatiesu informāciju par atteikuma tiesībām, kas attur vai var atturēt patērētāju no atteikuma tiesību izmantošanas, un saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu un otrās daļas 6.punktu īsteno maldinošu komercpraksi.

5) NKAL 9.panta pirmās daļas un MK255 5.13.apakšpunkta prasības nosaka

pārdevējam pienākumu pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, skaidri un saprotami sniegt patērētājam patiesu informāciju, ja konkrētajam distances līgumam atteikuma tiesības nav paredzētas saskaņā ar MK255 22.punktu. MK255 22.5.apakšpunkts nosaka *patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja patērētājs ir atvēris iepakojumu precei, kuru veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ*. Līdz ar to šis izņēmums attiecas tikai uz tiem gadījumiem, kad patērētājs ir atvēris iepakojumu precei, kuru veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ, nevis uz gadījumiem, kad Sabiedrība savu apsvērumu dēļ nosaka, ka precī turpmāk nevar lietot higiēnisku apsvērumu dēļ un tādēļ liedz patērētājam izmantot atteikuma tiesības.

Ņemot vērā Vietnes sadaļas „Saistību atruna” 22.punktā un Noteikumu 22.punktā konstatēto nosacījumu (skatīt šī dokumenta [1.2] punktu), PTAC secina, ka Sabiedrība, sniedzot patērētājiem MK255 22.5.apakšpunktam neatbilstošu informāciju par gadījumu, kurā patērētājs nav tiesīgs izmantot atteikuma tiesības, maldina patērētājus un saskaņā ar NKAL 9.panta pirmo daļas 1.punktu un otrās daļas 6.punktu īsteno maldinošu komercpraksi.

6) MK255 5.9. un 5.22.apakšpunkts nosaka Sabiedrībai pienākumu pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, skaidri un saprotami, ja attiecināms, sniegt patērētājam informāciju par sūdzību izskatīšanas kārtību un informāciju par ārpustiesas sūdzību izskatīšanas un atlīdzības iespējām un veidu, kā tām piekļūt.

Izvērtējot Vietnē patērētājiem sniegto informāciju, PTAC konstatē, ka Vietnes sadaļas „Saistību atruna” 8. un 13.punktā un Noteikumu 8. un 13.punktā norādītais liecina par to, ka Sabiedrība patērētājiem piedāvā ārpustiesas sūdzību izskatīšanas iespējas, bet minētā informācija nav uzskatāma par atbilstošu, jo Sabiedrība nesniedz patērētājiem informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību.

Ņemot vērā normatīvajos aktos veiktos grozījumus, kas stājās spēkā 2016.gada 1.janvārī, saistībā ar patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtību jāatzīmē, ka saskaņā ar PTAL 19.¹ panta pirmo daļu *„pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs informē patērētāju par vienu vai vairākiem Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājaslapā internetā publicētajā ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstā iekļautiem strīdu risinātājiem, kuri risina strīdus attiecīgajā jomā, norādot arī ārpustiesas strīdu risinātāja mājaslapas adresi”*. Savukārt minētā panta otrā daļa nosaka, ka *„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 noteikumus (ja tādi ir)”*. Ņemot vērā minētās PTAL 19.¹panta prasības, no MK255 5.22.apakšpunkta izriet preču pārdevēju pienākums pirmslīguma informācijas ietvaros un Vietnē norādīt informāciju par ārpustiesas strīdu risināšanas iespējām (atbilstoši PTAL un Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likuma prasībām). Savukārt informācija par citām ārpustiesas sūdzību izskatīšanas iespējām ir sniedzama kā pirmslīguma informācija un distances līguma noteikumi, ja attiecīgās sūdzību izskatīšanas iespējas tiek izmantotas attiecīgā komercprakses īstenošanā praksē.

Ņemto vērā iepriekš minēto, PTAC secina, ka Sabiedrība, Vietnē un Noteikumos nenodrošinot patērētājiem pienācīgu informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, noklusē būtisku informāciju, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, piemēram, par patērētāja tiesību atbilstošu realizēšanu gadījumā, ja iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece. Līdz ar to Sabiedrība saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 4.punktu, īsteno maldinošu komercpraksi.

7) Saskaņā ar ISP 7.panta pirmo daļu Sabiedrībai ir pienākums nodrošināt, lai patērētāji var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt. Savukārt no MK255 17.1.apakšpunkta izriet, ka līguma noteikumi, tai skaitā iepriekš minētā *„pirmslīguma informācija”*, ir sniedzama uz pastāvīgā informācijas nesēja ne vēlāk kā preces piegādes brīdī. Ņemot vērā minēto, kā arī NKAL 10.panta pirmo daļu un PTAL 6.panta otro daļu, Vietnē skaidri, nepārprotami un viegli pieejamā veidā ir jābūt sniegtai informācijai par distances līguma noteikumiem, vienlaicīgi nodrošinot iespēju tos saglabāt.

PTAC konstatēja, ka Sabiedrība Vietnē sniedz patērētājam MK255 5.9.apakšpunktā norādīto informāciju („*pirmslīguma informāciju*”), bet, pārkāpjot ISPL 7.panta pirmās daļas prasības, nenodrošina patērētājiem iespēju saglabāt distances līguma noteikumus par maksāšanas, preču piegādes noteikumiem un piegādes termiņu. Ņemot vērā Vietnē konstatēto, PTAC secina, ka Sabiedrība, nenodrošinot Vietnē patērētājiem iespēju saglabāt daļu no distances līguma noteikumiem, saskaņā ar NKAL 6.pantu īsteno profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kas negatīvi ietekmē vai var negatīvi ietekmēt patērētāja ekonomisko rīcību, jo būtiski mazina patērētāja iespēju pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu un Sabiedrības īstenotās komercprakses rezultātā patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis, piemēram, ierobežo patērētājam iespējas saistībā ar darījumu pierādīt un pamatot tā likumiskās un līgumiskās prasījuma tiesības, kas izriet no Vietnē noslēgtā vai piedāvātā distances līguma.

Saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.pantu maldinoša un konkrētajā gadījumā konstatētā profesionālai rūpībai neatbilstoša komercprakse ir negodīgas komercprakse, bet NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikts negodīgas komercprakses aizliegums. Ņemot vērā konstatētos faktus un pierādījumus lietā, secināms, ka Sabiedrība, īstenojot maldinošu un profesionālai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kura būtiski negatīvi ietekmē vai var ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, ir īstenojusi negodīgu komercpraksi un tādējādi pārkāpusi NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas komercprakses aizliegumu.

NKAL 15.panta astotā daļa nosaka: *ja Uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga pieņemt vienu vai vairākus lēmumus, ar kuriem: 1) nosaka komercprakses īstenošanai pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2) nosaka komercprakses īstenošanai pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4) nosaka komercprakses īstenošanai pienākumu publicēt attiecīgajai komercprakti atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norādīta labotā informācija, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5) uzliedz naudas sodu šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā; 6) nosaka par labas prakses kodeksu atbildīgajai personai pienākumu izdarīt labojumus kodeksā, lai novērstu negodīgu komercpraksi.*

Ņemot vērā, ka konkrētā Sabiedrības īstenošana komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka Sabiedrība turpina negodīgas komercprakses īstenošanu Vietnē, ka Sabiedrības īstenošana komercprakse skar vai var skart daudzu patērētāju ekonomiskās intereses, konkrētajā gadījumā nav lietderīgi pieņemt NKAL 15.panta astotās daļas 1., 3., 4., 5. un 6.punktā noteiktos lēmumus, bet gan par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu ir lietderīgi Sabiedrībai uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi.

Ņemot vērā minēto, PTAC nolemj:

pamatojoties uz NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu un otrās daļas 1. un 2.punktu, 6. pantu, 7.panta pirmo daļu un otrās daļas 1.punktu, 9.panta pirmo daļu un otrās daļas 6.punktu, 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 2., 4., 5.punktu, 15.panta otro daļu un astotās daļas 2.punktu, PTAL 1.panta 5.punktu, 2¹.panta trešo daļu, 3.panta septīto punktu, 6.panta pirmo un otro daļu, 10.panta pirmo daļu, 12.panta pirmo, piekto, sesto un vienpadsmito daļu, 19¹.panta pirmo daļu, 25.panta ceturtais daļas 6.¹ punktu, MK255 5. punktu, 17.1.apakšpunktu un 22.punktu, ISPL 4.panta pirmās daļas 1.punktu, 7.panta pirmo daļu, Administratīvā procesa likuma 4.pantu, 7.pantu, 51.pantu, 55.panta 2.punktu, 65.panta ceturto daļu, 66.panta pirmo daļu, 67.pantu,

uzlikt **Sabiedrībai ar ierobežotu atbildību „TVshopEXTRA.lv”**

juridiskā adrese: Lāčplēša iela 27-21, Rīga

reģistrācijas numurs: 40103807818

pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros Sabiedrība Vietnē:

- 1) sniedz nepatiesu informāciju par Sabiedrības juridisko adresi;**
- 2) sniedz PTAL 12.panta pirmajai, piektajai un sestajai daļai neatbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām, tai skaitā Sabiedrības vienpusējām tiesībām neatmaksāt daļu no patērētāja saistībā ar Vietnē veiktu pirkumu samaksātās naudas summas;**
- 3) sniedz normatīvajiem aktiem neatbilstošu informāciju par atteikuma tiesību ierobežojumiem saistībā 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.**

Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 70.panta pirmo daļu, 79.panta pirmo daļu un NKAL 19.panta pirmo daļu šis lēmums ir spēkā ar dienu, kad tas kļūst zināms Sabiedrībai, un Sabiedrība to var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stāties spēkā Administratīvā procesa likuma noteiktajā kārtībā. Lēmuma par tiesisko pienākumu pārsūdzēšana neaptur tā darbību.

Direktore

(personiskais paraksts)

B.Vītoliņa

(..)

IZRAKSTS PAREIZS