

Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

K.Valdemāra ielā 157, Rīgā, LV – 1013 ♦ tālr. (+371) 67388624 ♦ fakss (+371) 67388634 ♦ e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

SIA „220.lv”
Vienot. reģ. Nr.
43603025092
Zemeņu ielā 2
Jelgavā, LV- 3001

LĒMUMS
par informācijas sabiedrības pakalpojumu
Rīgā

2010.gada 20.aprīlī

Nr.2 -isp

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 12.panta pirmajā daļā un Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumu Nr.632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums” otrajā nodaļā noteikto PTAC kompetenci, ir veicis SIA „220.lv” (turpmāk – Sabiedrība) interneta mājas lapas www.220.lv (turpmāk – Mājas lapa) atbilstības normatīvo aktu prasībām izvērtēšanu. Mājas lapas atbilstība ir vērtēta atbilstoši ISPL un 2002.gada 28.maija Ministru kabineta noteikumiem nr. 207 „Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi), kas izdoti saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 10.panta ceturto daļu, un PTAC, izvērtējot lietas materiālus, ir konstatējis:

[1] Sabiedrība, izmantojot Mājas lapu, patērētājiem piedāvā iegādāties preces ar interneta starpniecību, tādējādi noslēdzot distances līgumu.

[2] Izvērtējot Sabiedrības Mājas lapu 2009.gada jūlijā (PTAC uzraudzības programmas, kas izstrādāta, ņemot vērā Eiropas Savienības dalībvalstu kopīgo aktivitāšu projektu (Sweep dienas 2009), kas veltīts interneta mājas lapu pārbaudēm, kurās patērētājiem tik piedāvātas elektropreces, ietvaros), PTAC konstatēja konkrētus normatīvo aktu pārkāpumus:

[2.1] Atbilstoši ISPL 4.panta pirmās daļas noteikumiem informācijas sabiedrības pakalpojuma sniedzējam Mājas lapā ir jāsniedz kontaktinformācija, kas nodrošina iespēju ātri sazināties ar pakalpojumu sniedzēju tiešā viedā, ieskaitot elektroniskā pasta adresi. Tā kā Sabiedrības Mājas lapā ir norādīta

tikai saite kā iespēja nosūtīt e-pasta vēstuli, tad Mājas lapā sniegtā informācija neatbilst ISPL 4.panta pirmās daļas regulējumam.

[2.2] Saskaņā ar Reklāmas likuma 1.pantu, kurā sniegta reklāmas definīcija, Mājas lapas sadaļā Akcijas ievietotos preču piedāvājumus (*Izdevīgs pirkums, ISIC atlaides, Philips, Jaunums*) nevar uzskatīt par Mājas lapas pamatinformāciju, līdz ar to konkrētie piedāvājumi ir uzskatāmi par reklāmu Reklāmas likuma 1.panta izpratnē, jo tie atbilst visām minētās normas pazīmēm. Vienlaikus PTAC norādīja, ka saskaņā ar Reklāmas likuma 6.panta pirmās daļas 2.punktu reklāmās, kurās izteikts speciāls piedāvājums, ir jānorāda datums, kurā speciālais piedāvājums sākas un beidzas.

[3] 2009.gada 21.jūlijā PTAC nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr. 21-09/5487, kurā informēja Sabiedrību par 2009.gada jūlijā pārbaudes rezultātā konstatētajiem normatīvo aktu pārkāpumiem un izteica Sabiedrībai aicinājumu novērst konstatētos pārkāpumus līdz 2009.gada 10.augustam.

[4] 2009.gada 10.augustā PTAC saņēma Sabiedrības 2009.gada 7.augusta vēstuli, kurā Sabiedrība paskaidro, ka Mājas lapā ir norādīta Sabiedrības e-pasta adrese, kā arī no Mājas lapas sadaļas *Akcijas* izņemti preču piedāvājumi (*Izdevīgs pirkums, Philips, Jaunums*), kuros nebija norādīti akcijas beigu termiņi, un minētā sadaļa tiks atjaunota atbilstoši Reklāmas likuma 6.panta pirmās daļas 2.punkta un Noteikumu 2.8.apakšpunkta nosacījumiem.

[5] Atkārtoti izvērtējot Sabiedrības Mājas lapu 2009.gada augustā, PTAC konstatēja, ka Mājas lapā sniegtās *Akcijas – Izdevīgs piedāvājums, Philips, Jaunums, ISIC klientiem* neatbilst akciju būtībai, jo tās neatbilst Reklāmas likuma 6.panta pirmās daļas nosacījumiem (tiek norādīts speciālā piedāvājuma priekšmets, datums, kad šis piedāvājums sākas un beidzas, kā arī tiek sniegta informācija par nosacījumiem, no kuriem ir atkarīgs speciālais piedāvājums). PTAC konstatēja, ka šie konkrētie piedāvājumi ir pastāvīgi piedāvājumi. PTAC par iepriekšminētajām neatbilstībām informēja Sabiedrību elektroniskā pasta vēstulē (nosūtot to uz e-pasta adresi julija@220.lv), vienlaikus norādot, ka saskaņā ar 1998.gada 18.maija Ministru kabineta noteikumu „Kārtība kādā norādāmas preču un pakalpojumu cenas” 14.punktu, ja izsludināta preču izpārdošana, cenu pazemināšana vai atlaides, precēm skaidri norāda sākotnējo cenu un cenu pēc tās pazemināšanas.

[6] Aplūkojot Sabiedrības Mājas lapu 2009.gada oktobrī, PTAC konstatēja, ka tajā sniegtā turpmāk minētā informācija nav atbilstoša normatīvo aktu prasībām:

[6.1] sadaļā *Atteikuma tiesības* sniegtā informācija –

1) Sabiedrība patur tiesības pircējam atteikt izmantot atteikuma tiesības vai ieturēt kompensācijas maksu, ja prece ir lietota un/vai bojāta, ja tā nav oriģinālajā iepakojumā, vai tās iepakojums ir bojāts;

2) atsakoties no preces, nauda par notikušu piegādi netiek atmaksāta;

[6.2] sadaļā *Saistību atruna* ietvertā norāde – *Interneta veikalā 220.lv apskatāmajām precēm un cenām ir informatīvs raksturs. 220.lv sniegtās*

informācijas izmantošana nerada juridiskas saistības starp interneta veikala apmeklētājiem un tā veidotājiem. Tā kā preču ražotāji nemitīgi strādā pie to uzlabošanas mēs nevaram garantēt informācijas pilnīgu precizitāti;

[6.3.] banerī *Lampu izpārdošana* norādītā informācija.

[7] Par Mājas lapā konstatētajām neatbilstībām PTAC 2009.gada 21.oktobrī informēja Sabiedrību, nosūtot elektroniskā pasta vēstuli (uz e-pasta adresi julija@220.lv).

Minētās elektroniskās sarakstes rezultātā no Sabiedrības Mājas lapas izņemts baneris *Lampu izpārdošana*, kā arī Sabiedrība informēja, ka sadaļa *Saistību atruna* tiks likvidēta.

[7] 2010.gada 25.februārī PTAC nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr. 21-09/1520, kurā norādīja, ka sekojoša informācija, kas sniegta Sabiedrības Mājas lapā, nav atbilstoša normatīvo aktu prasībām:

[7.1] *Saskaņā ar Ministru Kabineta [Noteikumi Nr.207 "Noteikumi par distances līgumu"](#) punktu 15.1. informējam, ka atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā, ja prece ir atbilstoša līguma noteikumiem, nauda par notikušu piegādes pakalpojumu netiek atmaksāta, ievērojot Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12. panta 5.punktu;*

[7.2] Sabiedrības Mājas lapā sadaļā *Atteikuma tiesības* ietvertā norāde – *Ja pirkuma apmaksa un preces saņemšana (līguma noslēgšana) notiek 220.LV klientu apkalpošanas centrā, tad šādi noslēgtais līgums netiek uzskatīts par Distances līgumu un nav pamata uz to attiecināt PTAL un LR MK nr.207 „Noteikumos par distances līgumu” paredzētās atteikuma tiesības, jo pircējam, ierodoties klientu apkalpošanas centrā, ir visas iespējas klātienē iepazīties ar precī, novērtēt tās derīgumu un atbilstību savām vajadzībām, ja prece tām neatbilst, pircējam ir iespēja atteikties slēgt līgumu un neveikt samaksu par precī;*

[7.3] apskatot Sabiedrības internetveikalā piedāvātās preces, sniegtā informācija – *Interneta veikalā 220.lv apskatāmajām precēm un cenām ir informatīvs raksturs. 220.lv sniegtās informācijas izmantošana nerada juridiskas saistības starp interneta veikala apmeklētājiem un tā veidotājiem. Tā kā preču ražotāji nemitīgi strādā pie to uzlabošanas mēs nevaram garantēt informācijas pilnīgu precizitāti.*

[7.4] Vienlaikus PTAC minētajā vēstulē norādīja, ka Sabiedrības Mājas lapā netiek sniegta informācija par noslēgtā līguma glabāšanas nosacījumiem un tā pieejamību pakalpojuma saņēmējam, kuras norādīšanas pienākumu Sabiedrībai nosaka ISPL 5.panta pirmās daļas 2.punkts.

[7.5] PTAC arī norādīja, ka saskaņā ar tā rīcībā esošo informāciju, Sabiedrība, nosūtot pirkuma apstiprinājumu uz e-pastu patērētājam, kurš pasūtījis precī Sabiedrības Mājas lapā, 2010.gada janvārī sniedza normatīvajiem aktiem neatbilstošu informāciju – *Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (PTAL) 12. pants un Ministru Kabineta noteikumi Nr.207 "Noteikumi par distances līgumu" (MK noteikumi nr.207) nosaka, ka pircējam ir tiesības atkāpties no līguma 14 kalendāro dienu laikā*

un atdot ar Distances līguma starpniecību iegādāto preci atpakaļ pārdevējam. Ja Jūs izlemsiet izmantot atteikuma tiesības un atteikties no Jums piegādātās preces, nauda par izpildīto piegādes pakalpojumu netiek atmaksāta, saskaņā ar LR MK "Noteikumos par distances līgumu" nr.207, punkta 15.1. noteikumiem. Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta sestā daļa nosaka, ka "patērētājs ir atbildīgs par preces kvalitātes un drošuma saglabāšanu atteikuma tiesību realizēšanas termiņā", „220.lv” patur tiesības pircējam atteikt izmantot atteikuma tiesības vai ieturēt kompensācijas maksu gadījumā, ja prece ir lietota un/vai bojāta, ja tā nav oriģinālajā iepakojumā, vai tās iepakojums ir būtiski bojāts. Preci, bez piegādes maksas, iespējams saņemt "220.lv" klientu apkalpošanas centrā Rīgā, Ģertrūdes ielā 94A. Preces saņemšanas laiku iepriekš saskaņojot ar "220.lv" klientu apkalpošanas menedžeri. Ja pirkuma apmaksa un preces saņemšana (līguma noslēgšana) notiek kādā no "220.lv" klientu apkalpošanas centriem, tad šādi noslēgtais līgums netiek uzskatīts par distances līgumu un nav pamata uz to attiecināt LR MK „Noteikumos par distances līgumu” nr.207, punktā 9. paredzētās atteikuma tiesības, jo šajā gadījumā pircējam ir visas iespējas klātienē iepazīties ar preci, novērtēt preces atbilstību savām vajadzībām un, ja prece tām neatbilst neveikt samaksu par preci.

[7.6] Tāpat PTAC konstatēja, ka Mājas lapā izvietoto cenu piedāvājuma spēkā esamības termiņš nav norādīts, un līdz ar to Mājas lapā sniegtā informācija neatbilst Noteikumu 2.8.apakšpunkta prasībām.

[7.7] PTAC aicināja Sabiedrību līdz 2010.gada 15.martam novērst Mājas lapā, kā arī patērētājiem e-pasta vēstulēs sniegtajā informācijā PTAC konstatētās neatbilstības normatīvo aktu prasībām, lūdzot līdz norādītajam datumam informēt PTAC par veiktajām izmaiņām Mājas lapā. Vienlaikus PTAC informēja Sabiedrību, ka saskaņā ar ISPL 13.panta pirmās daļas 2.punktu nepieciešamības gadījumā PTAC ir tiesīgs pieņemt saistošu lēmumu attiecībā uz pārkāpumu izbeigšanu. Savukārt Sabiedrībai saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 62.panta pirmo daļu ir tiesības izteikt savu viedokli un argumentus lietā.

[8] 2010.gada 18.martā PTAC saņēma Sabiedrības 2010.gada 15.marta vēstuli nr.15/03/10-01 (turpmāk – Vēstule), kurā Sabiedrība sniedz viedokli par PTAC 2010.gada 25.februāra vēstulē Nr. 21-09/1520 minēto.

[8.1] Par atteikuma tiesību izmantošanu un naudas atdošanu patērētājam par notikušu piegādi Sabiedrība paskaidro, ka Mājas lapā sadaļās *Preču piegāde, Lietošanas noteikumi, Kā iepirkties* ir norāde, ka preces cenas ir norādītas bez piegādes izmaksām, kā arī par piegādes pakalpojumu tiek slēgts atsevišķs līgums. Vienlaikus Sabiedrība paskaidro, ka patērētājs, veicot pasūtījumu, apliecina, ka ir izlasījis *Lietošanas noteikumus* un iepazīties un piekrist tiem. Lietošanas noteikumos patērētājs tiek informēts, ka Noteikumu 15.1.apakšpunkts nosaka, ka patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja „līgumu par pakalpojuma sniegšanu sāk pildīt ar patērētāja piekrišanu pirms šo noteikumu 9.punktā minētā atteikuma tiesību izmantošanas termiņa beigām un

pakalpojumu sniedzējs jau pirms līguma noslēgšanas ir informējis patērētāju par atteikuma tiesību izmantošanas neiespējamību”.

[8.2] Attiecībā uz Sabiedrības Mājas lapā sadaļā *Atteikuma tiesības* ietvertu norādi – *ja pirkuma apmaksa un preces saņemšana notiek Sabiedrības klientu apkalpošanas centrā, tad šādi noslēgts līgums nav uzskatāms par distances līgumu un uz to nav attiecināmas PTAL un Noteikumos paredzētās atteikuma tiesības* – Sabiedrība paskaidro, ka parastā līguma slēgšanas procedūra, izmantojot internetu, notiek, patērētājam internetā izvēloties sev piemērotu preci, pasūtot to un saņemot apstiprinājumu no Sabiedrības par iespēju iegādāties šo preci (tiek slēgts pirkuma – distances līgums). Savukārt, ja patērētājs vēlas saņemt preci Sabiedrības klientu apkalpošanas centrā, viņam rodas iespēja un ir tiesības pārbaudīt preci, iepazīstoties ar to klātienē, kā arī novērtēt preces atbilstību savām vajadzībām, Sabiedrības ieskatā tādā gadījumā šādam darījumam zūd distances līguma īpašības. Sabiedrība paskaidro, ka, lai nerastos neskaidrības, šāda atruna ir iekļauta arī Lietošanas noteikumos un tā atbilst Civillikuma 2040.panta trešās daļas nosacījumiem par pārdevēja tiesībām vienpusēji atkāpties no pirkuma līguma. Sabiedrība norāda, ka PTAL un Noteikumi aizsargā patērētāju un tā tiesības uz vienlīdzīgiem līguma noteikumiem, bet Sabiedrībai arī ir tiesības uz vienlīdzīgiem noteikumiem. Sabiedrība norāda, ka PTAL 6.panta trešās daļas 8.punkts paredz situāciju, kas ir pieļaujama līgumos ar patērētāju, ka pārdevējs drīkst vienpusēji atkāpties no līguma, ja šāda iespēja ir pielīgta arī patērētājam. Sabiedrība uzskata, ka tā ir tiesīga vienpusēji atkāpties no noslēgtā pirkuma-distances līguma, ja pircējs izsaka vēlmi preci saņemt Sabiedrības klientu apkalpošanas centrā, šādā gadījumā noslēdzot pirkuma līgumu ar Sabiedrību klientu apkalpošanas centrā, personīgi novērtējot preci, kā arī patērētājam ir tiesības atkāpties no noslēgtā līguma.

[8.3] Sabiedrība norāda, ka patērētājiem paredzētā informācija par noslēgto līgumu glabāšanas nosacījumiem tika iekļauta sadaļā *Lietošanas noteikumi: „SIA „220.lv” nesaglabā ar pircējiem noslēgtos pirkuma līgumus, līgumus, kuri tiek slēgti ar līzinga kompāniju starpniecību saglabā attiecīgās līzinga kompānijas”*.

[8.4] Sabiedrība Vēstulē informē PTAC, ka atruna par sniegtās informācijas informatīvo raksturu tika izņemta no Sabiedrības Mājas lapas.

[8.5] Vēstulē Sabiedrība paskaidro, ka sadaļās *Kā iepirkties* un *Lietošanas noteikumi* ir iekļauta vispārēja norāde, ka *norādītās preču cenas ir spēkā līdz brīdim, kamēr ir pieejama prece. Sabiedrības operators informēs patērētāju par preces pieejamību, pēc pasūtījuma saņemšanas. Veicot preces pasūtījumu, patērētājs apstiprina, ka ir iepazinies ar Lietošanas noteikumiem. Akcijas gadījumos akcijas noteikumi un to spēkā esamības termiņi tiek norādīti tieši pie preces.*

Savukārt informāciju par iepakojumu Sabiedrība izsaka elektroniskā pasta vēstulēs un Mājas lapas sadaļā *Lietošanas noteikumi*. Sabiedrība informāciju par iepakojumu izsaka ieteikuma formā – *Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta sestā daļa nosaka, ka*

„patērētājs ir atbildīgs par preces kvalitātes un drošuma saglabāšanu atteikuma tiesību realizēšanas termiņā”, iesakām saglabāt preces oriģinālo iepakojumu, lai, realizējot atteikuma tiesības, prece netiktu ārēji mehāniski bojāta.

PTAC, izskatot lietas materiālus, secina:

1) PTAL 10.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka „distances līgums ir vienošanās starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, pamatojoties uz pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja piedāvājumu ar adresēta vai neadresēta iespieddarba, tipveida vēstules, kataloga, presē publicētas reklāmas, kurai pievienots pasūtījuma kupons, telefona, faksimila, Interneta, elektroniskā pasta, televīzijas, radio un citu informācijas nosūtīšanas vai pārraidīšanas līdzekļu starpniecību”. Atbilstoši PTAL 10.panta pirmajā daļā noteiktajam Sabiedrības un patērētāju starpā noslēgtie līgumi ir uzskatāmi par distances līgumiem, līdz ar to saskaņā ar PTAL 10.panta ceturto daļu, distances līgumā ietveramo informāciju, kā arī atteikuma tiesību piemērošanu, realizēšanas termiņu un kārtību reglamentē Noteikumi.

Saskaņā ar PTAL 6.panta pirmās daļas noteikumiem pārdevējs nedrīkst piedāvāt patērētājiem tādus līguma noteikumus, kas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, PTAL un citiem normatīvajiem aktiem.

3) Tā kā Mājas lapa ir paredzēta preču pārdošanai, izmantojot internetu, tad saskaņā ar ISPL 1.panta 2.punktu Sabiedrība Mājas lapā sniedz informācijas sabiedrības pakalpojumu un ir uzskatāma par informācijas sabiedrības pakalpojuma sniedzēju ISPL izpratnē. Sniedzot informācijas sabiedrības pakalpojumu, Sabiedrībai ir pienākums ievērot ISPL noteiktās prasības.

4) PTAC konstatē, ka Sabiedrības Mājas lapas sadaļā *Lietošanas noteikumi* tiek sniegta informācija – *Saskaņā ar MK noteikumu Nr.207 punktu 15.1. informējam, ka Atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā, ja prece ir atbilstoša līguma noteikumiem, nauda par notikušu preces piegādes pakalpojumu netiek atmaksāta.*

5) Sabiedrība Vēstulē paskaidro, ka patērētājiem Sabiedrības Mājas lapā sadaļās *Preču piegāde*, *Lietošanas noteikumi* un *Kā iepirkties* norādīta informācija, ka preču cenas ir norādītas bez piegādes izmaksām un ka par piegādi tiek slēgts atsevišķs līgums, uz kuru saskaņā ar Noteikumu 15.1.apakšpunktu patērētājs nevar izmantoto atteikuma tiesības.

Attiecībā uz iepriekšminēto PTAC norāda, ka no distances līguma būtības izriet tas, ka preces pasūtīšana internetā un tās piegāde nedalāmi ir distances līguma sastāvdaļa. Pretējā gadījumā, sadalot šo pakalpojumu (preces pasūtīšana internetā un piegāde), zūd PTAL 10.panta pirmajā daļā definētā distances līguma jēga un būtība. Turklāt Noteikumos ir precizēti atsevišķi līguma izpildes nosacījumi un cita starpā Noteikumu 2.4. un 2.5.apakšpunkts nosaka, ka distances līgumā ietver un patērētājiem izteiktajā piedāvājumā sniedz informāciju par piegādes maksu (ja maksa ir paredzēta) un piegādes kārtību. Tādējādi no konkrētajām tiesību normām izriet, ka jebkurā gadījumā preču piegāde ir distances līguma sastāvdaļa.

Līdz ar to Sabiedrības arguments par to, ka preču cenas ir norādītas bez piegādes izmaksām un, ka par preces piegādi tiek slēgts atsevišķs līgums un šādā gadījumā būtu piemērojams Noteikumu 15.1.apakšpunkts, ir noraidāms.

PTAC norāda, ka, ņemot vērā minēto, Sabiedrība nav tiesīga neatmaksāt patērētājiem atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā naudas summu par notikušu preces piegādi. Minētās patērētāja tiesības un Sabiedrības kā pakalpojuma sniedzēja pienākums izriet no PTAL 12.panta ceturtajā daļā un Noteikumu 14.punktā nostiprinātā tiesiskā regulējuma, saskaņā ar kuru patērētājs ir tiesīgs saņemt atpakaļ visas viņa veiktās iemaksas un vienīgās izmaksas, kas saista patērētāju, ir izmaksas par preču atdošanu atpakaļ pārdevējam.

Vienlaikus PTAC norāda, ka līguma noteikums, kas nosaka, ka *par piegādi tiek slēgts atsevišķs līgums, uz kuru saskaņā ar Noteikumu 15.1.apakšpunktu patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības*, ir vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas 1.punktu kontekstā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu, jo šāds noteikums nostāda patērētāju nevienlīdzīgā stāvoklī un ir pretrunā ar labticīguma prasībām, pārkāpjot līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu.

Turklāt PTAC vērš uzmanību uz Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 97/7/EK (1997.gada 20.maijs) ar Patērētāju aizsardzību saistībā ar distances līgumiem (turpmāk – Direktīva), kuras normas ieviestas Noteikumos, sniegto distances līguma definīciju – *jebkurš līgums, kas noslēgts starp piegādātāju un patērētāju, par precēm vai pakalpojumiem saskaņā ar piegādātāja organizētu tālpārdošanas vai distances pakalpojumu sniegšanas shēmu, kad piegādātājs šā līguma vajadzībām ekskluzīvi izmanto vienu vai vairākus distancīālās saziņas līdzekļus līdz līguma noslēgšanas brīdim un ieskaitot to*. PTAC paskaidro, ka Direktīvā distances līguma gadījumā runa ir par patērētāju un piegādātāju, jo piegāde ir ļoti nozīmīga distances līguma sastāvdaļa (noteikums), kas vispārīgā gadījumā nav nošķirams no noslēgtā distances līguma, kā arī PTAL 10.panta trešajā daļā ir noteikts, ka distances līgums izpildāms 30 dienu laikā no dienas, kad saņemts pasūtījums, ja puses nav vienojušās citādi, līdz ar to distances līguma izpildīšanas gadījumā, tas uzskatāms par izpildītu, kad patērētājs ir saņēmis pasūtīto preci.

Papildus PTAC norāda, ka Eiropas Kopienu tiesa 2010.gada 15.aprīļa spriedumā lietā C-511/08 (*Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH pret Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV*) tika sniegts prejudiciāls nolēmums par Direktīvas 6.panta 1.punkta pirmās daļas otrā teikuma un 2.punkta interpretāciju. Šajā spriedumā tiesa ir noteikusi – *Eiropas Parlamenta un Padomes 1997. gada 20. maija Direktīvas 97/7/EK par patērētāju aizsardzību saistībā ar distances līgumiem 6. panta 1. punkta pirmās daļas otrais teikums un 2. punkts ir jāinterpretē tādējādi, ka tiem pretrunā ir valsts tiesiskais regulējums, kas distances līguma gadījumā ļauj piegādātājam iekasēt preču piegādes izmaksas no patērētāja gadījumā, ja patērētājs izmanto savas atteikuma tiesības*. Līdz ar to secināms, ka arī Eiropas Kopienu tiesa ir atzinusi, ka pārdevējs nav tiesīgs pieprasīt, lai patērētājs, izmantojot atteikuma tiesības, segtu preču piegādes izmaksas.

5) PTAC arī konstatē, ka Sabiedrības Mājas lapas sadaļā *Lietošanas noteikumi* tiek sniegta informācija – *Norādītās preču cenas ir spēkā līdz brīdim, kamēr ir pieejama prece. Par preces pieejamību Jūs informēs mūsu operators, pēc pasūtījuma saņemšanas.*

PTAC norāda, ka saskaņā ar Noteikumu 2.8.apakšpunktu pārdevēja pienākums ir patērētājiem izteiktajā piedāvājumā sniegt informāciju par laika posmu, kurā speciālais piedāvājums vai cena ir spēkā. No konkrētās normas izriet pārdevēja pienākums norādīt laika posmu, kurā ir spēkā konkrētā cena konkrētajai precei (datumu no kura līdz kuram), savukārt Sabiedrības Mājas lapā sniegtā informācija nenodrošina minētās normas izpildi, jo patērētājs, pasūtot preci par norādīto cenu, noslēdz distances līgumu ar Sabiedrību, tādējādi patērētājam jau pirms līguma noslēgšanas ir jābūt sniegtai informācijai par preces cenu, kas ir viena no distances līguma būtiskajām sastāvdaļām. Līdz ar to minētā informācija ir pretrunā ar Noteikumu 2.8.apakšpunktu, un šāda satura informācija ir izslēdzama no Mājas lapas. Vienlaikus PTAC norāda, ka Sabiedrība ir tiesīga sniegt informatīvu norādi par to, ka noteiktas preces ir pieejamas ierobežotā daudzumā.

6) PTAC konstatē, ka Sabiedrības Mājas lapas sadaļā *Lietošanas noteikumi* un *Atteikuma tiesības* tiek sniegta informācija – [220.LV](#) ir tiesīga vienpusēji atkāpties no noslēgtā pirkuma – distances līguma, gadījumā, ja pircējs izsaka vēlmi preci saņemt [220.LV](#) klientu apkalpošanas centrā. Šajā gadījumā pircējs var noslēgt pirkuma līgumu ar SIA „[220.LV](#)” tieši klientu apkalpošanas centrā, personīgi novērtējot preci un pārlicinoties par tās atbilstību savām vajadzībām, kā arī attiecīgi pircējam ir tiesības atteikties slēgt šādu līgumu un arī atkāpties no noslēgtā pirkuma – distances līguma. Līguma noslēgšana [220.LV](#) klientu apkalpošanas centrā apliecina, ka SIA „[220.LV](#)” un pircējs ir izmantojuši savas tiesības vienpusēji atkāpties no sākotnēji noslēgtā pirkuma – distances līguma. Sabiedrība Vēstulē norāda, ka iepriekšminētā informācija ir iekļauta Mājas lapā saskaņā ar Civillikuma 2040.panta trešo daļu, kā arī ievērojot PTAL 6.panta trešās daļas 8.punktu.

Attiecībā uz šo argumentu PTAC norāda, ka ņemot vērā, ka tiek noslēgts distances līgums, pusēm nesatiekoties klātienē un viena no pusēm ir patērētājs, tad konkrētajā gadījumā Civillikuma regulējums ir uzskatāms par vispārīgu, savukārt PTAL un saskaņā ar PTAL 10.panta ceturto daļu izdotie Noteikumi šajā gadījumā ir speciālās tiesību normas, kurās ir sniegts attiecīgās situācijas – distances līguma – regulējums. Tādējādi, vērtējot informāciju, kas sniegta par distances līgumu, sākotnēji ir jāņem vērā un jāpiemēro speciālais normatīvais regulējums.

Ievērojot iepriekš minēto attiecībā uz Sabiedrības Mājas lapā sniegto informāciju, ka, saņemot preci Sabiedrības klientu apkalpošanas centrā, tas nav uzskatāms par distances līgumu un Sabiedrība saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas 8.punktu ir tiesīga vienpusēji atkāpties no noslēgtā līguma, PTAC norāda, ka iepriekšminētajā norādē sniegtā informācija ir pretrunā distances pakalpojuma raksturam un būtībai, jo Sabiedrības Mājas lapa ir internetveikals, kurā patērētājam ir iespējams apskatīties, izvēlēties un iegādāties preci,

izmantojot distances saziņas līdzekli (internetu). Līdz ar to par līguma noslēgšanu saskaņā ar PTAL 10.panta pirmo daļu uzskatāms tas brīdis, kad patērētājs, iepazīstoties ar pārdevēja piedāvājumu (izteikto oferti), ir apstiprinājis savu izvēli (pieņēmis oferti, par to paziņojot pārdevējam) – konkrētajā gadījumā, pasūtot preci un aizpildot veidlapu, sniedzot informāciju par sevi, piegādes nepieciešamību un veidiem.

Nemot vērā minēto, iepriekšminētās norādes konkrētā redakcija ir izslēdzama no Sabiedrības Mājas lapas, jo patērētājs preci izvēlas un līgumu par preces iegādi noslēdz internetveikalā, tātad tas uzskatāms par distances pakalpojumu ar iespēju saņemt preci klientu apkalpošanas centrā. Iespējas iepazīties ar preci un saņemt to klātienē nemaina ar patērētājiem noslēgtā līguma (distances līguma) raksturu un līguma noslēgšanas veidu.

Turklāt PTAC norāda, ka Sabiedrības sniegtā atsauce uz PTAL 6.panta trešās daļas 8.punktu ir nepamatota, jo, patērētājam, pasūtot preci internetā, jebkurā gadījumā ir līgumā noteiktās tiesības izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no noslēgtā līguma.

Nemot vērā minēto konkrētā sniegtā Sabiedrības informācija ir pretrunā patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām un ir izslēdzama no Sabiedrības Mājas lapas satura.

Papildus PTAC norāda, ka Civillikuma 1415.pants nosaka, ka *neatļauta un nepieklājīga darbība, kuras mērķis ir pretējs reliģijai, likumiem vai labiem tikumiem, vai kura vērsta uz to, lai apietu likumu, nevar būt par tiesiska darījuma priekšmetu; tāds darījums nav spēkā.*

Vienlaikus PTAC norāda, ka līguma noteikums, kas nosaka, ka Sabiedrība ir tiesīga vienpusēji atkāpties no noslēgtā līguma, ja pircējs izsaka vēlmi preci saņemt Sabiedrības klientu apkalpošanas centrā, ir vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas 1.punktu un PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu, jo šāds noteikums nostāda patērētāju nevienlīdzīgā stāvoklī un ir pretrunā ar labticīguma prasībām, radot būtisku neatbilstību līgumslēdzēju pušu tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājam.

PTAC arī vērš Sabiedrības uzmanību uz to, ka iepriekšminētās nepatiesās informācijas sniegšana Mājas lapā/e-pastā patērētājiem varētu tikt uzskatīta par negodīgu (maldinošu) komercpraksi saskaņā ar Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 9.panta pirmās daļas 1.punktu, kas nosaka, ka komercpraksi uzskata par maldinošu, ja tās ietekmē patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis, un komercprakses ietvaros tiek sniegta nepatiesa informācija, vai šī informācija jebkādā veidā (arī vispārējā pasniegšanas ziņā) maldina vai var maldināt patērētāju, pat tad, ja faktiski ir pareiza.

PTAC arī norāda, ka, sniedzot normatīvajiem aktiem neatbilstošu/nepatiesu informāciju par patērētāja atteikuma tiesību izmantošanu, Sabiedrība var negatīvi ietekmēt patērētāja ekonomisko rīcību, īstenojot maldinošu komercpraksi, kas saskaņā ar NKAL 4.panta pirmo daļu un otrās daļas 2.punktu ir aizliegta.

Nemot vērā iepriekš minēto un pamatojoties uz PTAL 3.panta 2. un 7.punktu, 5.panta otrās daļas 5.punktu, 6.panta trešās daļas 1.punktu, 10.panta pirmo daļu, 12.panta pirmo daļu, otrās daļas 2.punktu, 25.panta ceturtais daļas 1., 6.punktu, astotās daļas 2.punktu, ISPL 1.panta 2.punktu, 12.panta pirmo daļu, 13.panta pirmās daļas 2.punktu, Noteikumu 2.8.apkšpunktu un Ministru kabineta noteikumu Nr.632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums” 4.13., 4.14., 6.4. un 6.10.apakšpunktu, **PTAC nolemj uzdot par pienākumu SIA „220.lv” 14 dienu laikā no administratīvā akta spēkā stāšanās brīža:**

1. saskaņā ar Noteikumu 2.8. apakšpunktu Mājas lapā sniegt informāciju par laika posmu, kurā ir spēkā konkrētā cena konkrētajai precei,
2. nodrošināt Sabiedrības Mājas lapā normatīvajiem aktiem atbilstošas informācijas sniegšanu par atteikuma tiesībām un grozīt līguma noteikumus:
 - a. izslēdzot no Sabiedrības Mājas lapas norādi – [220.LV](#) ir tiesīga vienpusēji atkāpties no noslēgtā pirkuma – distances līguma, gadījumā, ja pircējs izsaka vēlmi precīzi saņemt [220.LV](#) klientu apkalpošanas centrā. Šajā gadījumā pircējs var noslēgt pirkuma līgumu ar SIA „[220.LV](#)” tieši klientu apkalpošanas centrā, personīgi novērtējot precīzi un pārliecinoties par tās atbilstību savām vajadzībām, kā arī attiecīgi pircējam ir tiesības atteikties slēgt šādu līgumu un arī atkāpties no noslēgtā pirkuma – distances līguma. Līguma noslēgšana [220.LV](#) klientu apkalpošanas centrā apliecina, ka SIA „[220.LV](#)” un pircējs ir izmantojuši savas tiesības vienpusēji atkāpties no sākotnēji noslēgtā pirkuma – distances līguma;
 - b. izslēdzot no Sabiedrības Mājas lapas norādi – Saskaņā ar Ministru Kabineta [Noteikumu Nr.207 "Noteikumi par distances līgumu"](#) punktu 15.1. informējam, ka atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā, ja prece ir atbilstoša līguma noteikumiem, nauda par notikušu piegādes pakalpojumu netiek atmaksāta;
 - c. izslēdzot no Sabiedrības Mājas lapas informāciju – Par preču piegādes pakalpojumu tiek slēgts atsevišķs līgums.

Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu un otro daļu, 79.panta pirmo daļu un Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 25.panta desmito prim daļu šo lēmumu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stāties spēkā.

Direktore

(paraksts)

B.Vītoliņa

(...)

IZRAKSTS PAREIZS