IZRAKSTS

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Talejas iela 1, Rīga, LV-1026, tālr. 65452554, e-pasts pasts@ptac.gov.lv, www.ptac.gov.lv

Pēc pievienotā saraksta

LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
par piekļuves ierobežošanu tiešsaistes saskarnei
Rīgā

09.11.2026. Nr. 22-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15. panta pirmās daļas 1. punktu, uzsākot patērētāju kolektīvo interešu uzraudzības lietu (turpmāk – lieta), ir izvērtējis **interneta vietnē https://ilzeunelza.com/** (turpmāk – Vietne) īstenoto komercpraksi.

Administratīvajā lietā konstatēts zemāk norādītais:

[1] Vietnē ar distances līguma starpniecību tiek piedāvāts iegādāties preces. Vietnē preces tiek piedāvātas Latvijas patērētājam latviešu valodā, tādējādi Vietnē tiek īstenota komercprakse NKAL 1. panta pirmās daļas 2. punkta izpratnē, kas tostarp ir adresēta Latvijas patērētājiem. Vienlaikus konstatēts, ka Vietnē īstenotā komercprakse ietekmē vai var ietekmēt daudzu patērētāju ekonomisko rīcību, tai skaitā, izdarot izvēli par Vietnē piedāvāto preču iegādi, izvērtējot piedāvājumu izdevīgumu, īstenojot citas patērētāju līgumiskās un likumiskās tiesības. Lai nodrošinātu Vietnē īstenotās komercprakses atbilstību patērētāju interesēm un tiesībām, pārdevējam ir jānodrošina prasības, kuras noteiktas Informācijas sabiedrības pakalpojumu likumā (turpmāk – ISPL), Patērētāju tiesību aizsardzības likumā (turpmāk – PTAL), Ministru kabineta 2014. gada 20. maija noteikumos Nr. 255 "Noteikumi par distances līgumu" (turpmāk – Noteikumi Nr. 255) un citos patērētāju tiesību reglamentējošajos normatīvajos aktos. Minēto normatīvo aktu prasību pārkāpums rada vai var radīt būtisku negatīvu ietekmi uz patērētāju ekonomisko rīcību, tādējādi radot nozīmīgus riskus patērētāju ekonomiskajām interesēm.

[2] Izvērtējot administratīvās lietas apstākļus, PTAC ir konstatējis, ka Vietnē nav pieejama obligātā patērētājiem sniedzamā informācija, ko nosaka ISPL 4. panta pirmās daļas 1. punkts un Noteikumu Nr. 255 5.2., 5.3., 5.4., 5.10., 5.14., 5.15. un 5.22. apakšpunkti. Tai skaitā, bet ne tikai, Vietnē nav skaidri norādīts pārdevēja nosaukums (vai vārds un uzvārds), reģistrācijas numurs (ja tāds ir) un juridiskā adrese (vai deklarētā dzīvesvieta).

PTAC arī ir konstatējis, ka Vietnē tiek piedāvātas rotaslietas un rokas pulksteņi, norādot un akcentējot roku darbu Rīgā un kolekcijas nelielos daudzumos, kā arī rudens atlaides pateicībā par atbalstu mātes un meitas mazajam sapnim – taču pazīmes liecina, ka tiek izmantoti dažādi maldinošu modeļu elementi (piemēram, atlaižu taimeris, atsauksmes, kuru patiesumu nav iespējams pārbaudīt, pretrunīga informācija par atteikuma termiņu u.c.), un, visticamāk, tiek veikta rūpnieciski ražotu preču tirdzniecība, kuru galvenā noliktava atrodas Āzijā/Ķīnā.

Vietnē preces tiek piedāvātas Latvijas patērētājiem latviešu valodā ar gramatikas kļūdām un mašīntulkojuma pazīmēm, piemēram, ir sastopamas šādas frāzes: "Noslēguma izpārdošana, Visam jāaiziet!"; "Izpārdošana, Visam jāpazūd!"; "Visas rotaslietas jāiet!".

Daži citāti no Vietnes, kas pamato pretrunīgo informāciju:

"**Ģimenes darbnīca** Mūsu darbnīca ir daļa no ģimenes dzīves. No rīta pirmā kafija pie loga uz pagalmu, pēcpusdienā Elzas mājasdarbi starp knaiblēm un pērļu kastītēm, vakarā silta gaisma pār Āgenskalna koka jumtiem. Tieši šo siltuma un noturības sajūtu mēs vēlamies ielikt katrā Ilze & Elza rotā."

"AIZ KULISĒM. Katra rota, ko piedāvājam, iziet caur mūsu rokām, caur Ilzes un Elzas rokām. Iedvesmu mēs smeļamies vienkāršos brīžos, ko piedzīvojam kopā: gredzena siltajā mirdzumā starp pirkstiem, mazā āmuriņa klusajos piesitienos pie darbgalda, tajā mirklī, kad zinām: tagad ir perfekti.

Mums nav svarīgs daudzums. Mums svarīgas ir rotas, kas šķiet personiskas, kuras nēsā katru dienu un kuras saista paaudzes, tāpat kā tās saista mūs abas."

"Nelielos daudzumos. Mēs apzināti veidojam nelielas kolekcijas. Tā mēs varam katru rotu apskatīt caur lupu, pirms tā pamet mūsu darbnīcu, un piedāvāt tikai to, ko labprāt nēsātu pašas. Kas mūs nepārliecina, veikalā nenonāk."

"Roku darbs: Pārsniedz masveida ražošanas rotaslietas ar savu rūpīgo apdari un izturīgām materiālu, kas iztur ikdienas lietošanu."

"Tā kā mūsu preces tiek sūtītas no Āzijas, piegādes laiks var būt ilgāks, un mēs to nekontrolējam." "** Visas atgrieztās preces klientiem jānosūta uz mūsu centrālo noliktavu Āzijā / Ķīnā."

"Mēs atbildam par katru Ilze & Elza rotu. Jums ir 30 dienu atgriešanas tiesības un 2 gadu garantija, un mēs labprāt palīdzēsim ar jebkuru jautājumu. Rakstiet mums jebkurā laikā: info@ilzeunelza.com."

"Jums preces mums jānosūta atpakaļ vai jānodod nekavējoties un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā četrpadsmit dienu laikā no dienas, kad jūs mūs informējat par atteikšanos no šī līguma. Termiņš ir ievērots, ja jūs nosūtāt preces pirms četrpadsmit dienu termiņa beigām. Jūs sedzat preču atpakaļnosūtīšanas tiešās izmaksas."

"RUDENS AKCIJA – ATLAIDES LĪDZ 80 %

No sirds: paldies, ka atbalstāt mūsu mazo sapni, ko esam veidojušas kopā. Pateicībā jūs saņemat **atlaides līdz 80 %** izvēlētām rotām, tikai uz īsu laiku.

PAPILDU 20 % ATLAIDE, PĒRKOT 2 GAB.

PAPILDU 25 % ATLAIDE, PĒRKOT 3 GAB.

PAPILDU 30 % ATLAIDE, PĒRKOT 4 GAB.

Atlaide tiek aprēķināta grozā automātiski."

Vietnē tiek nepilnīgi un neskaidri sniegta "Uzņēmuma informācija", kurā norādīts: "Informācija saskaņā ar DDG 5. §; TO COXIXO LLC darbojas ar zīmolu „Ilze & Elza" un pārstāv TO COXIXO LLC vadība."

Nesniedzot skaidru normatīvajos aktos noteikto informāciju, tiek noklusēta būtiska un obligāti sniedzama informācija, kas patērētājiem nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu. Neievērojot minētās normatīvo aktu prasības, tiek īstenota negodīga – profesionālajai rūpībai neatbilstoša un maldinoša – komercprakse saskaņā ar NKAL 6. pantu, 9. panta pirmās daļas 1. punktu un 10. panta pirmās daļas 1. punktu. Savukārt NKAL 4. panta pirmā daļa nosaka, ka negodīga komercprakse ir aizliegta.

[3] Vienlaikus PTAC ir konstatējis, ka tiešsaistes platformā Facebook lietotāja Ilze Elza kontā, kas atsaucas uz Vietni, pārbaudes brīdī, tas ir 2026. gada 14. oktobrī, bija aktīvas un apmaksātas 140 reklāmas rādīšanai Latvijā, no kopumā 1700 reklāmām. Apmaksātās aktīvās reklāmas tiek rādītas Facebook, Instagram, Messenger un Threads platformās. Aktīvajām reklāmām reklāmdevējs un maksātājs ir norādīts: Ilze Elza, reklāmdevēja ID: 1111952365332903. Jaunākajās reklāmās konstatēts izteikts uzsvars uz paziņojumu: "Mēs slēdzamies", bet Vietnē šādas informācijas nav.

Konkrētajā situācijā PTAC secināja, ka, izplatot sociālajos medijos reklāmas, kas novirza patērētājus uz Vietni, kurā tiek radīts maldinošs priekšstats par komercdarbības raksturu, preču izcelsmi un izgatavošanas veidu, kā arī reklāmās izmantojot paziņojumus par darbības izbeigšanu un izpārdošanu, patērētājiem tiek radīts maldinošs priekšstats par piedāvājuma īpašo un ierobežoto raksturu un patērētāji var tikt mudināti pieņemt tādu lēmumu par preču iegādi, kādu citādi nebūtu pieņēmuši. Šādi īstenojot reklāmu un Vietnē sniegto informāciju kā vienotu komercpraksi, tiek īstenota negodīga, profesionālajai rūpībai neatbilstoša un maldinoša komercprakse saskaņā ar NKAL 6. pantu un 9. pantu. Ja paziņojums par tirdzniecības pārtraukšanu neatbilst patiesībai, komercprakse atbilst arī NKAL 11. panta 15. punktā noteiktajam jebkuros apstākļos maldinošas komercprakses gadījumam. Savukārt NKAL 4. panta pirmā daļa nosaka, ka negodīga komercprakse ir aizliegta.

[4] Saskatot patērētāju tiesību un interešu aizskāruma pazīmes, objektīvai un vispusīgai lietas faktisko apstākļu noskaidrošanai, kā arī nolūkā dot iespēju lietas dalībniekam novērst pārkāpumus un izteikt savu viedokli par konstatēto situāciju, PTAC pārdevējam, kas Vietnē īsteno konkrēto komercpraksi, nosūtīja 2026. gada 27. oktobra vēstuli Nr. 5.2.-11/14822/201/2026-PU (turpmāk – Vēstule). Vēstule tika nosūtīta uz klientu atbalstam Vietnē norādīto elektroniskā pasta adresi: info@ilzeunelza.com, kurai atbilstoši ISPL 4. panta pirmās daļas 2. punktam jābūt izmantojamai, lai nodrošinātu tiešu un ātru saziņu ar pārdevēju. Vēstulē PTAC pārdevējam pieprasīja bez nepamatotas kavēšanās novērst tajā norādītos pārkāpumus un noteiktā termiņā rakstveidā PTAC sniegt viedokli par Vēstulē minēto, tai skaitā sniegt argumentētu un pierādījumos balstītu skaidrojumu par Vietnē norādīto ģimenes darbnīcu un tās darbību Rīgā, kā arī precizētu informāciju par sociālo mediju platformās publicēto Vietnes reklāmu reklāmdevēju un maksātāju: Ilze Elza, un informēt par pārkāpumu novēršanu.

Vienlaikus Vēstulē tika norādīts, ka gadījumā, ja līdz norādītajam termiņam atbilde netiks saņemta un pārkāpumu novēršana netiks veikta bez nepamatotas kavēšanās, PTAC nolūkā novērst būtiska kaitējuma risku Latvijas patērētāju kolektīvajām interesēm, pamatojoties uz PTAL $26.^{15}$ panta piektās daļas 1. un 2. punktu, izvērtēs nepieciešamību ierobežot piekļuvi Vietnei Latvijas elektronisko sakaru tīklā.

Pēc Vēstules izsūtīšanas līdz pat 2026. gada 2. novembrim atbilde nav saņemta, kā arī nav veiktas izmaiņas Vietnē sniegtajā informācijā. Ņemot vērā minēto, PTAC secina, ka pārdevējs saistībā ar konkrēto komercpraksi nenodrošina saziņu nedz ar patērētājiem, nedz ar uzraudzības iestādi.

Tā kā Vietne tiek vai var tikt izmantota, lai veidotu darījumu attiecības ar patērētājiem, kuru ietvaros patērētājiem netiek nodrošinātas viņu likumīgās tiesības, kā arī pārdevējs nenodrošina atbilstošu saziņu un pasākumus konkrēto pārkāpumu novēršanai, Vietnes turpmāka pieejamība rada būtisku patērētāju interešu aizskāruma risku, kura novēršanai nav pieejami citi efektīvi līdzekļi, izņemot piekļuves Vietnei ierobežošanu.

Izvērtējot administratīvajā lietā konstatēto, PTAC secina zemāk norādīto:

Lietā konstatēts, ka pārdevējs Vietnē patērētājiem piedāvā iegādāties preces un par to iegādi ar patērētājiem Vietnē slēdz vai var slēgt distances līgumus. Pārdevēja rīcība saskaņā ar NKAL 1. panta pirmās daļas 2. punktu ir uzskatāma par komercpraksi, jo tā ietekmē vai var ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, tai skaitā patērētāju lēmumus par pirkumu izdarīšanu Vietnē, kā arī ar šiem pirkumiem saistīto līgumisko un likumisko tiesību īstenošanu. Pārdevējs saskaņā ar NKAL 1. panta pirmās daļas 1. punktu ir atzīstams par attiecīgās komercprakses īstenotāju un viņam ir pienākums ievērot NKAL 4. panta pirmajā daļā norādīto negodīgas komercprakses īstenošanas aizliegumu.

Īstenojot konkrēto komercpraksi, pārdevējs Vietnē nedrīkst noklusēt patērētājiem būtisku informāciju, ko paredz ISPL 4. pants, kā arī Noteikumu Nr. 255 5.2., 5.3., 5.4., 5.10., 5.14., 5.15. un 5.22. apakšpunkti. Lietā konstatēts, ka pārdevējs minētās prasības neievēro, tādējādi pārkāpjot negodīgas komercprakses īstenošanas aizliegumu. Vienlaikus lietā

konstatēts, ka pārdevējs noklusē patērētājiem būtisku informāciju par pārdevēja nosaukumu, reģistrācijas numuru, juridisko adresi, elektroniskā pasta adresi, kas faktiski nodrošinātu iespēju ātri un tieši sazināties ar pārdevēju, (Vietnē norādītā adrese info@ilzeunelza.com šādu saziņu nenodrošina), citiem distances līguma noteikumiem, tai skaitā, atteikuma tiesībām, atgādinājumu par patērētāja likumīgajām tiesībām un ārpustiesas sūdzību izskatīšanas iespējām un to piekļuvi. Minētajos apstākļos pārdevējs nenodrošina pasākumus, lai būtu sasniedzams saistībā ar Vietnē īstenoto komercpraksi, sūdzību risināšanu un pārkāpumu novēršanu. Tā kā Latvijas patērētājiem adresētā Vietne joprojām darbojas, tajā tiek piedāvāts iegādāties preces, akcentējot roku darbu ģimenes darbnīcā Rīgā un rudens atlaides pateicībā par atbalstu mātes un meitas mazajam sapnim, vienlaikus sociālo mediju reklāmās aktīvi informējot par tās slēgšanu un izpārdošanu, PTAC secina, ka konstatētie pārkāpumi Vietnē nav novērsti, kā arī patērētājiem un uzraudzības iestādēm nav nodrošināta iespēja sazināties ar pārdevēju, lai aicinātu to iesaistīties (sadarboties) pārkāpumu izmeklēšanā un novēršanā.

Konkrētajos apstākļos PTAC nav pieejami citi efektīvi līdzekļi Vietnē konstatēto pārkāpumu novēršanai un patērētāju kolektīvo interešu aizsardzībai. Līdz ar to konkrētajā gadījumā PTAC ir tiesīgs piemērot PTAL 26.[15] panta piektajā daļā norādītos līdzekļus. Par atbilstošu līdzekli konkrētajā gadījumā uzskatāma PTAL 26.[15] panta piektās daļas 1. un 2. punktā paredzētā saskarnes ierobežošana elektronisko sakaru tīklā, tādējādi nodrošinot, ka Vietne nav pieejama Latvijas patērētājiem, kā arī patērētāji tiek brīdināti par tās piekļuves ierobežošanu.

Ņemot vērā minēto, PTAC, pamatojoties uz NKAL 2. pantu, 4. panta pirmo daļu un otrās daļas 1. un 2. punktu, 6.pantu, 9. panta pirmo daļu, 10. panta pirmo un otro daļu, 11. panta 15. punktu, PTAL 26.[15] panta piektās daļas 1. un 2. punktu, Administratīvā procesa likuma 65. panta ceturto daļu, 66. panta pirmo daļu, 67. pantu, un Ministru kabineta 2025. gada 10. jūnija noteikumu Nr. 350 "Noteikumi par nelikumīga tiešsaistes satura ierobežošanu un informācijas pieprasīšanu no starpniecības pakalpojumu sniedzējiem" 3., 4., 5., 6., 7. un 8. punktu, nolemj:

noteikt tiesisko pienākumu elektronisko sakaru komersantiem 3 dienu laikā no šī administratīvā akta paziņošanas dienas:

- **ierobežot piekļuvi tiešsaistes saskarnei ilzeunelza.com elektronisko sakaru tīklā atbilstoši šī lēmuma 1.pielikumā minētajam pieprasījumam;**
- **pārvirzīt (pāradresēt) tiešsaistes saskarnes ilzeunelza.com piekļuves pieprasījumus uz interneta protokola adresi "5.45.45.56".**

Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 70. panta pirmo daļu, 79. panta pirmo daļu un PTAL 26.[18] panta pirmo daļu šis lēmums stājas spēkā ar dienu, kad tas paziņots adresātam, un to var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stājies spēkā Administratīvā procesa likumā noteiktajā kārtībā. Šī lēmuma pārsūdzēšana neaptur tā darbību.

Pielikumā:

1. Pieprasījums uz vienas lapas.
2. Adresātu saraksts uz četrām lapām.

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

Direktore Zaiga Liepiņa

[..]