



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, 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

23.07.2026.

Nr. 16-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 “elzariga.com”** (turpmāk – Vietne) īstenoto komercpraksi.

Administratīvajā lietā konstatēts zemāk norādītais:

[1] Vietnē ar distances līguma starpniecību piedāvāts iegādāties preces. Preces Vietnē tiek piedāvātas latviešu valodā, tādējādi Vietnē tiek īstenota komercprakse NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, kas tostarp ir adresēta Latvijas patērētājiem. Līdz ar to uz komercprakses īstenotāju ir attiecināmas Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) un Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 “Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi Nr.255) prasības.

[2] 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 norādīts pārdevēja nosaukums (vai vārds un uzvārds), reģistrācijas numurs (ja tāds ir) un juridiskā adrese (vai deklarētā dzīvesvieta). Tāpat nav pieejama Noteikumu Nr. 255 B daļā minētā atteikuma veidlapa.

Secināms, ka Vietnē tiek sniegta arī maldinoša informācija par pārdevēju un piedāvājumu, piemēram, aprakstīta izpārdošana “Pilnīga likvidācija”, kā arī zīmola slēgšana pēc ilgas veikala darbības: “Ar lielām emocijām paziņojam par zīmola Elza Riga galīgu slēgšanu. Kopš 2018. gada mēs radījām ar mīlestību un aizrautību, un jūsu atbalsts un uzticība bija mūsu lielākā balva visā šajā ceļā.” Vienlaikus konstatēts, ka Vietne ir reģistrēta 2026.gada 1.aprīlī.

Tāpat Noteikumu Nr. 255 5.5. apakšpunkts nosaka pienākumu sniegt informāciju par gala cenu, taču Vietnē cena un atlaide pirmšķietami ir maldinoša un “steidzamība” tiek mākslīgi radīta ar reklāmkarogiem (baneriem): “AKCIJA BEIDZAS ŠODIEN; ATLAIDES LĪDZ 80%; BEZMAKSAS PIEGĀDE”; un paziņojumiem: “KOPĒJĀ IZPĀRDOŠANA; Līdz 80% atlaide – pēdējā diena. Pirk tagad>; PILNĪGA LIKVIDĀCIJA; Pērc 2 – 15%, Papildu atlaide; Pērc 3 – 20%, Papildu atlaide. Pērc 4+ -25%, Papildu atlaide; Maz noliktavā – palikuši daži; PĒDĒJĀ ELZA RIGA NODAĻA” u.tml.

[3] 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, (turpmāk – Pārdevējs) nosūtīja 2026.gada 25.jūnija vēstuli Nr. 5.2.-11/8275/59/2026-PK (turpmāk – Vēstule). Vēstule tika nosūtīta uz klientu atbalstam Vietnē norādīto elektroniskā pasta adresi: support@elzariga.com, kurai atbilstoši ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktam jābūt izmantojamai, lai nodrošinātu tiešu un ātru saziņu ar Pārdevēju. Vēstule tika nosūtīta arī uz vēl vienu Vietnē norādīto elektroniskā pasta adresi: atbalsts@elzariga.com, bet tika saņemta atbilde, ka šāda adrese neeksistē. 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 zīmolu Elza Riga un Vietnē norādīto izpārdošanu zīmola slēgšanas dēļ, un informēt par plānoto 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 21.jūlijam 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 un līgumiskās 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 pa attiecīgās komercprakses īstenošanu 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. un 5. pants, kā arī Noteikumu 255 5.2., 5.3., 5.4., 5.10., 5.14., 5.15. un 5.22. apakšpunkts. 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 nodrošina iespēju ātri sazināties tiešā veidā), 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. Latvijas patērētājiem adresētā Vietne joprojām darbojas, tajā tiek piedāvāts iegādāties preces, maldinot par zīmola slēgšanu pēc ilgas darbības un ikonisko izstrādājumu kolekcijas izpārdošanu, PTAC secina, ka konstatētie pārkāpumi Vietnē nav novērsti, kā arī PTAC 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 tiesīgas 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.

Nemot vērā minēto, PTAC, pamatojoties uz NKAL 2.pantu, 4.panta pirmo daļu un otrās daļas 2.punktu, 9.panta pirmo daļu, 10.panta pirmo un otro daļu, 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 "elzariga.com" elektronisko sakaru tīklā atbilstoši šī lēmuma 1.pielikumā minētajam pieprasījumam;
- pārvirzīt (pāradresēt) piekļuves pieprasījumus Vietnei 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 pirmo daļu šis lēmums ir spēkā ar dienu, kad tas paziņots adresātam un to var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stāties 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

[..]