



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

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

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

16.09.2026.

Nr. 18-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 sofijarotaslietas.com (turpmāk – Vietne) īstenoto komercpraksi.

Administratīvajā lietā konstatēts zemāk norādītais:

[1] Vietnē ar distances līguma starpniecību 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 likumīgās tiesības. Lai nodrošinātu Vietnē īstenotās komercprakses atbilstību patērētāju interesēm un tiesībām, Tirgotājam 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 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.

Secināts, ka Vietnē tiek sniegta arī maldinoša informācija par piedāvājumu, piemēram, sākotnēji ir informācija: “*Trīs māsas. Viena studija. Sofija Rotaslietas rada rotaslietas ar rokām savā studijā Latvijā – lēni, rūpīgi un ar mīlestību. Katrs izstrādājums ir radīts un pabeigts pašām trim māsām, iedvesmojoties no tradīcijām un meistarības. Radīts, lai kalpotu ilgi – valkājams visu mūžu.*” Savukārt pie kādas preces tiek sniegts skaidrojums izpārdošanai: “*Sakām atvadīšanos. Pēc daudziem gadiem, veltītiem rotaslietu ražošanai, tagad slēdzam durvis, jo dodamies pensijā. Pirms noslēdzam šo pēdējo nodaļu, vēlamies jums sniegt pēdējo iespēju iegādāties šos dārgos rotaslietas ar neticamiem atlaidēm līdz 80% visai mūsu atlikušajai kolekcijai.*”

Tāpat Vietnē tiek sniegta arī maldinoša un pretrunīga informācija par piedāvājumu, piemēram, tiek solīta “*mūža ražošanas kvalitātes garantija*”, bet citā – “*2 gadu garantija Visām mūsu radītajām rotaslietām*”. Tāpat ir solījums: “*30 dienu atgriešanas tiesības Visi naudas atgriešana, bez jautājumiem.*”, bet nav norādīta atpakaļ nosūtīšanas adrese un nav pievienots atteikuma veidlapas paraugs.

Vietnē gandrīz visas preces, piemēram, kaklarotas, tiek piedāvātas lielākoties ar 50-80% atlaidi. Turklāt tiek aprakstīta izpārdošana ar papildu atlaidēm: “*IZPĀRDOŠANA – LĪDZ 80% ATLAIDE*”.

“*No mūsu sirdīm uz jūsu – paldies, ka atbalstāt mazu sapni, ko kopā radījām. Kā mūsu pateicības zīmi ierobežotu laiku piedāvājam līdz 80% atlaidi izvēlētiem roku darbiem.*”

- **PAPILDUS 10% pērkot 2 izstrādājumus**
- **PAPILDUS 15% pērkot 3 izstrādājumus**
- **PAPILDUS 20% pērkot 4 izstrādājumus un bezmaksas pārsteiguma produkts**

*Atlaide tiek piemērota automātiski norēķinu laikā.
Sofijas Māsas.”*

Vietnē tiek vākti personas dati: “*Laimējiet 100€ vērtības dāvanu kuponu! Katru mēnesi viens laimīgais klients saņem 100€ vērtības kuponu no juvelieres Sofijas! Ievadiet savu e-pastu.*”

[3] 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, (turpmāk – Pārdevējs) nosūtīja 2026.gada 4.septembra vēstuli Nr. 5.2.-11/11848/70/2026-PK (turpmāk – Vēstule). Vēstule tika nosūtīta uz klientu atbalstam Vietnē norādīto elektroniskā pasta adresi: info@sofijarotaslietas.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 izpārdošanu veikala 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 11.septembrim 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. un 5. pants, kā arī Noteikumu Nr.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 ārpusstiesas 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 veikala slēgšanu pēc ilgas darbības un *“pēdējo iespēju iegādāties šos dārgos rotaslietas ar neticamiem atlaidēm līdz 80% visai mūsu atlikušajai kolekcijai”*, 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 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.

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 sofijarotaslietas.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 panta 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