



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

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

**SIA “Pigu Latvia”
Reģ. Nr. 43603025092
Krasta iela 52
Rīga, LV-1003**

**LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā**

13.10.2026.

Nr. 20-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, ir izvērtējis SIA “Pigu Latvia” (turpmāk – Sabiedrība) komercpraksi, kuras ietvaros Sabiedrība tās tīmekļvietnē <https://220.lv/lv> (turpmāk – Vietne) patērētājiem piedāvā atteikuma tiesību noteikumus par preces piegādes izmaksu atgūšanu.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Veicot iepriekšējos uzraudzības pasākumus, PTAC 2026.gada 9.martā nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.5.2.-9/2866/31/2025-PK, kurā, pamatojoties uz NKAL 15.panta piektās daļas 3.punktu, izteica aicinājumu nodrošināt Vietnē godīgu komercpraksi (turpmāk – Aicinājums). Aicinājuma [3] punkts tostarp ietvēra norādi precizēt Vietnē pieejamo noteikumu “Preču pirkšanas-pārdošanas noteikumi interneta veikalā www.220.lv” (turpmāk – Noteikumi) 11.6.punktu. Proti, precizēt tā saturu, jo spēkā esošā redakcija ir vērtējama kā netaisnīgs līguma noteikums saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu (turpmāk – PTAL), un attiecīgi šāda līguma noteikuma iekļaušana līgumā, kā arī tā piemērošana ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, kas saskaņā ar NKAL ir aizliegta.

[2] Veicot pārbaudi¹, PTAC 2026.gada 29.jūnijā konstatēja, ka Vietnē joprojām ir pieejami Noteikumi 2026.gada 10.februāra versijā, un to 11.6.punkts ir izteikts šādā redakcijā: *“Ja Pircējs ir izvēlējies citu metodi, nevis Pārdevēja piedāvāto lētāko piegādes veidu, kas publicēts [šeit](#), tad Pircēja izvēlētajā cita piegādes veida izmaksas, kas pārsniedz šī piegādes veida izmaksas, netiek atlīdzinātas”*. Savukārt saite, kas atveras, nospiežot uz “šeit”, aizved uz Vietnes sadaļu “Piegāde”. Vietnes sadaļā “Piegāde” kā viens no piegādes veidiem ir norādīts “Bezmaksas preču saņemšana 220.lv veikalā”.

¹ Pārbaudes rezultāti fiksēti 2026.gada 29.jūnijā aktā Nr. ELAB-2026-86.

Mazcenis ir atpakaļ! Līdz -40%* 220.lv PLUS biedriem! Mazas cenas lieliem pirkumiem! >> ⓘ

220.lv

Meklējiet starp 5 333 109 precēm

Piegāde

Bezmaksas preču saņemšana 220.lv veikalā

Veikals

-- Izvēlēties --

Cena:

0⁰⁰€

Vairāk informācijas

ĀTRĀ saņemšana

Veikals

-- Izvēlēties --

Cena:

0⁰⁰€

Vairāk informācijas

Saņemšana Omniva pakomātā

Vieta:

-- Izvēlēties --

Pakomāts:

Sākumā atzīmējiet atrašanās vietu

Cena:

2⁴⁹€

Vairāk informācijas

Saņemšana Latvijas Pasta nodaļā

Vieta:

-- Izvēlēties --

Pasta nodaļa:

Sākumā atzīmējiet atrašanās vietu

Cena:

2⁸⁹€

Vairāk informācijas

Unisend pakomātā

Vieta:

-- Izvēlēties --

Pakomāts:

Sākumā atzīmējiet atrašanās vietu

Cena:

2⁹⁹€

Vairāk informācijas

Piegāde uz mājām

Vieta:

☒ Rīga

☐ Latvija

Svars:

☒ līdz 1 kg

☐ virs 1 kg

☐ virs 5 kg

☐ virs 10 kg

☐ virs 15 kg

☐ virs 20 kg

☐ virs 30 kg

☐ virs 50 kg

☐ virs 100 kg

☐ virs 200 kg

☐ virs 300 kg

☐ virs 600 kg

Cena:

3⁹⁹€

Vairāk informācijas

Izvēlne “Bezmaksas preču saņemšana 220.lv veikalā” un “Ātrā saņemšana” bez maksas ir paredzēta preces izsniegšanai tikai Rīgā un tikai vienā adresē – Krasta ielā 52.



Bezmaksas preču saņemšana 220.lv veikalā

Veikals

-- Izvēlēties --

-- Izvēlēties --

Rīga
Krasta iela 52, Rīga



ĀTRĀ saņemšana

Veikals

-- Izvēlēties --

-- Izvēlēties --

Rīga
Krasta iela 52, Rīga

Savukārt visas citas izvēlnes, ko vidusmēra patērētājs uztver vai var uztvert kā piegādes pakalpojumus, ir izmantojamas piegādēm ārpus Rīgas un vietās, kas nav uzskatāmas par Sabiedrības pastāvīgās saimnieciskās darbības vietām (piemēram, piegāde, izmantojot Omniva pakalpojumu, tiek piedāvāta zemāk redzamajās pilsētās un novados).

Rīga	Alūksnes nov.	Auces nov.	Jelgavas nov.	Ogres nov.
Daugavpils	Auces nov.	Augšdaugavas nov.	Jēkabpils nov.	Olaines nov.
Jelgava	Augšdaugavas nov.	Ādažu nov.	Ķekavas nov.	Pārgaujas nov.
Jēkabpils	Ādažu nov.	Balvu nov.	Krāslavas nov.	Preiļu nov.
Jūrmala	Balvu nov.	Bauskas nov.	Kuldīgas nov.	Rēzeknes nov.
Liepāja	Bauskas nov.	Brocēnu nov.	Limbažu nov.	Ropažu nov.
Rēzekne	Brocēnu nov.	Cēsis	Līvānu nov.	Salaspils nov.
Valmiera	Cēsis	Cēsu nov.	Lubānas nov.	Saldus nov.
Ventspils	Cēsu nov.	Dobeles nov.	Ludzas nov.	Saulkrastu nov.
Aizkraukles nov.	Dobeles nov.	Gulbenes nov.	Madonas nov.	Siguldas nov.
Talsu nov.	Gulbenes nov.	Jelgavas nov.	Mārupes nov.	Smiltenes nov.
Tukuma nov.				
Valkas nov.				
Varakļānu nov.				
Ventspils nov.				
Valmieras nov.				
Dienvidkurzemes nov.				

Līdz ar to ar Noteikumu 11.6.punktu, skatot to kopsakarā ar Vietnes sadaļas “Piegāde” norādītajiem piegādes veidiem, Sabiedrība informē patērētājus par to, ka preču bezmaksas saņemšana 220.lv veikalā ir uzskatāma par lētāko piegādes veidu, un attiecīgi atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā patērētājiem, ja tie ir izvēlējušies kādu no maksas piegādes veidiem (pat, ja tas ir lētākais no piedāvātajiem piegādes veidiem), piegādes izdevumi netiek atmaksāti.

To, ka Sabiedrība par lētāko piegādes veidu uzskata preču bezmaksas saņemšanu Sabiedrības veikalā, apstiprina arī iepriekšējās pārbaudes ietvaros saņemtais paskaidrojums no Sabiedrības.²

Ievērojot minēto, PTAC secināja, ka Sabiedrība nav precizējusi Noteikumu 11.6.punktu atbilstoši Aicinājumā minētajam.

[3] Lai informētu Sabiedrību par tās izdarīto pārkāpumu un panāktu tā novēršanu, PTAC nosūtīja Sabiedrībai divas vēstules uz tās norādīto e-pasta adresi pieprasijums@220.lv.³ Tā kā atbildes uz šīm vēstulēm Sabiedrība nesniedza, PTAC 2026.gada 4.septembrī ierakstītā pasta sūtījumā nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Krasta iela 52, Rīga, LV-1003 vēstuli Nr.5.2.-11/11845/56/2026-PK (turpmāk – Vēstule), kurā iekļauta zemāk norādītā informācija:

1) PTAC secinājumi par Sabiedrības īstenotās komercprakses pārkāpumu, tai skaitā, skaidrojums par Noteikumu 11.6.punkta neatbilstību patērētāju likumīgajām atteikuma tiesībām, un atkārtota PTAC argumentācija par to, ka bezmaksas preču izņemšana veikalā nav uzskatāma par piegādi PTAL izpratnē un ka Noteikumu 11.6.punkts būtībā paredz to, ka patērētājs atsakās no savām likumīgajām PTAL 12.panta sestajā daļā noteiktajām tiesībām, tādējādi tas nav atbilstošs PTAL prasībām;

2) PTAC skaidrojums par to, ka Noteikumu 11.6.punkts uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu PTAL 6.panta (1)¹ daļas izpratnē, un Sabiedrība, piedāvājot patērētājiem Noteikumu 11.6.punktu, īsteno negodīgu komercpraksi saskaņā ar NKAL;

3) PTAC pieprasījums Sabiedrībai līdz 2026.gada 18.septembrim rakstiski sniegt skaidrojumu par Vēstulē minētajiem apstākļiem un konstatētajām neatbilstībām, kā arī informēt PTAC par to, vai un kādas darbības Sabiedrība plāno veikt vai jau ir veikusi konstatēto neatbilstību novēršanai.

[4] 2026.gada 17.septembrī PTAC saņēma Sabiedrības atbildes vēstuli (turpmāk – Atbilde). Atbildē Sabiedrība informē, ka nepiekrīt PTAC secinājumiem par to, ka Noteikumu 11.6.punkts pārkāpj patērētāju tiesības un rada negodīgu komercpraksi.

Pirmkārt, Sabiedrība uzskata, ka Patērētāju tiesību direktīvas⁴ (turpmāk – Direktīva) 13.panta 1.punktā lietotais formulējums “attiecīgā gadījumā” nozīmē, ka piegādes maksa vai preces pārvadāšana nav obligāts katra distances līguma elements. Ja tirgotājs piedāvā bezmaksas preču saņemšanu savākšanas punktā, patērētājs par šo preču saņemšanas veidu tirgotājam nav samaksājis piegādes maksu, un atteikuma gadījumā nav arī atmaksājamas piegādes maksas. Otrkārt, Direktīva neuzliek tirgotājam pienākumu katrā distances līgumā organizēt maksas piegādi uz patērētāja dzīvesvietu, pakomātu vai citu patērētāja norādītu vietu.

Sabiedrības ieskatā Direktīvas 46.apsvērumš neparedz, ka tirgotājam vienmēr būtu jārada vai no patērētāja jāiekasē izmaksas par preču piegādi, tāpat Direktīva neprasa, ka tirgotājam ir pienākums katrā ziņā kā lētāko risinājumu piedāvāt maksas piegādi.

Piegāde pēc būtības nozīmē preces nodošanu patērētājam, nevis obligāti tās pārvadāšanu uz patērētāja dzīvesvietu, pakomātu vai citu viņa norādītu vietu, jo šī norma neprasa konkrētu nodošanas metodi – piemēram, piegādi uz dzīvesvietu – un neparedz, ka nodošanai vienmēr jānotiek, izmantojot pārvadājumu par maksu.

Sabiedrība skaidro, ka patērētājs, izvēloties preces saņemšanu Sabiedrības norādītajā preču saņemšanas punktā (kas sakrīt ar 220.lv veikalu) izvēlas vienu no Sabiedrības piedāvātajiem preču piegādes veidiem, kas ir bez maksas. Arī šajā gadījumā Sabiedrība veic piegādi no savas noliktavas vai citas glabāšanas vietas līdz patērētāja izvēlētajam saņemšanas

² Sabiedrības 2026.gada 11.februāra vēstules [6] punkta 2) apakšpunkts; atbilde uz PTAC 2026.gada 28.janvāra vēstuli Nr.5.2.-9/1223/31/2025-PK.

³ PTAC Sabiedrībai adresētā 2026.gada 29.jūlija vēstule Nr. 5.2.-11/10083/56/2026-PK, kurā PTAC lūdza sniegt informāciju līdz 14.augustam; 2026.gada 22.augusta vēstule Nr. 5.2.-11/11261/56/2026-PK, kurā PTAC lūdza sniegt informāciju līdz 31.augustam.

⁴ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2011/83/ES (2011. gada 25. oktobris) 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 Dokuments attiecas uz EEZ; pieejama <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj/?locale=LV>

punktam. Ja patērētājs tā vietā izvēlas piegādi uz pakomātu par maksu, viņš izvēlas dārgāku alternatīvu. Abos gadījumos patērētājam pašam ir jādodas līdz preces saņemšanas vietai – vai nu uz Sabiedrības piedāvāto preču saņemšanas vietu vai uz pakomātu.

Izvērtējot administratīvās lietas materiālus, PTAC secina:

[5] Sabiedrības rīcība, informējot patērētājus par likumīgajām atteikuma tiesībām, tai skaitā Noteikumu 11.6.punkta noteikumiem par piegādes izmaksām un to atlīdzināšanu, ir uzskatāma par komercpraksi NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, bet Sabiedrība saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu ir konkrētās komercprakses īstenotāja. NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikts, ka negodīga komercprakse ir aizliegta, savukārt NKAL 4.panta otrajā daļā ir nostiprinātas negodīgas komercprakses pazīmes. NKAL 6., 7. un 9.pants paredz regulējumu attiecībā uz profesionālajai rūpībai neatbilstošu un maldinošu komercpraksi, kā arī patērētāja ekonomiskās rīcības negatīvu ietekmēšanu. Sabiedrībai kā profesionālam tirgus dalībniekam, organizējot savu komercdarbību, tai skaitā nodrošinot patērētāju atbilstošu informēšanu un patērētāju likumīgo tiesību īstenošanu, ir pienākums nodrošināt atbilstošu normatīvo aktu prasību ievērošanu. Ja minētais netiek ievērots un tā rezultātā, negatīvi ietekmējot patērētāju ekonomisko rīcību, tiek vai var tikt aizskartas patērētāju tiesiskās intereses, ir konstatējamas NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktā minētās negodīgās komercprakses pazīmes, un pārkāpts NKAL 4.panta pirmajā daļā noteiktais negodīgas komercprakses īstenošanas aizliegums.

[6] PTAL 12.panta sestajā daļā noteikts, ka pārdevējs 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. Savukārt PTAL 12.panta septītajā daļā paredz, ka gadījumā, ja patērētājs ir skaidri izteicis vēlēšanos izmantot piegādes veidu, kas nav pārdevēja piedāvātais vislētākais standarta piegādes veids, pārdevējam nav pienākuma atmaksāt patērētājam piegādes papildu izdevumus.

Direktīvas 13.panta (kura nosaukums ir “Tirgotāja pienākumi gadījumos, kad tiek izmantotas atteikuma tiesības” un kura prasības Latvijas nacionālajā regulējumā ir pārņemtas attiecīgajās PTAL 12.panta daļās) 1.punkts nosaka, ka tirgotājs atmaksā visus maksājumus, ko viņš ir saņēmis no patērētāja, tostarp attiecīgā gadījumā piegādes izdevumus, bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad viņš saskaņā ar 11.pantu tika informēts par patērētāja lēmumu atteikties no līguma.

Savukārt Direktīvas 13.panta 2.punkts noteic, ka neatkarīgi no 1. punkta, ja patērētājs ir skaidri izvēlējis piegādes veidu, kas nav tirgotāja piedāvātais vislētākais standarta piegādes veids, tirgotājam nav jāatmaksā papildu izmaksas.

Papildus tam Direktīvas preambulas 46.apsvērumā tostarp ir minēts, ka gadījumā, ja patērētājs atsakās no līguma, tirgotājam būtu pienākums atmaksāt visus maksājumus, kas saņemti no patērētāja, tostarp maksājumus, ar kuriem segti tirgotāja izdevumi par preču piegādi patērētājam. Ja patērētājs skaidri izvēlas īpašu piegādes veidu (piemēram, steidzamu piegādi 24 stundu laikā), lai gan tirgotājs ir piedāvājis citu parastu un vispārpieņemtu piegādes veidu, kura izmaksas būtu zemākas, patērētājam būtu jāsedz atšķirība starp šo divu piegāžu veidu izmaksām.

[7] Atbilstoši distances tirdzniecību reglamentējošā regulējuma mērķim un prasībām preces nodošana patērētājam pārdevēja tirdzniecības vietā jeb bezmaksas preču saņemšana veikalā (tas ir, preces piegāde no noliktavas vai citas glabāšanas vietas līdz patērētāja izvēlētajam preces saņemšanas punktam pārdevēja tirdzniecības vietas telpās) nav uzskatāma par piegādi distances preču pirkuma līguma izpratnē. Preces nodošana patērētājam pārdevēja tirdzniecības vietā ir veids, kādā Sabiedrība, nesniedzot vai neizmantojot piegādes pakalpojumu, izpilda obligātu pirkuma līguma pienākumu nodot pārdoto preci patērētājam. Savukārt, lai secinātu, ka patērētājam tiek sniegts piegādes pakalpojums, ir jākonstatē fakts, ka

Sabiedrībai patērētāja iegādāto preci ir jātransportē, jānosūta vai citādi jānogādā uz vietu, kas nav pastāvīgā Sabiedrības tirdzniecības organizēšanas vieta un kas faktiski ir nepieciešama preču attālinātai nodošanai patērētājiem. Lai konstatētu patērētājam piedāvātu vai sniegtu distances līguma piegādes pakalpojumu, nepieciešams konstatēt zemāk norādītās pazīmes:

- 1) patērētājs iegādājas preci, noslēdzot distances līgumu;
- 2) pārdevējs apņemas piegādāt preci patērētājam;
- 3) preces nogādāšanu un izsniegšanu pārdevējs nodrošina vietā, kas nav pārdevēja pastāvīgā saimnieciskās darbības vieta;
- 4) preces piegādei pārdevējs izmanto, apmaksā vai citādi nodrošina šim nolūkam paredzētus transportēšanas, pasta, kurjera vai citus nosūtīšanas pakalpojumus;
- 5) patērētājs izvēlas savām interesēm, tai skaitā ģeogrāfiskās atrašanās vietas nozīmē, atbilstošu pārdevēja piedāvātu preces piegādes veidu un vietu.

[8] PTAC ieskatā Sabiedrības veiktā argumentācija (atbilstoši kurai bezmaksas preču saņemšana veikalā ir uzskatāma par lētāko piegādes veidu) ļauj pārdevējam izvairīties no normatīvajos aktos nepārprotami noteiktā pienākuma atmaksāt patērētājam standarta piegādes izdevumus situācijās, kad patērētājs izmanto savas likumā noteiktās atteikuma tiesības, tādējādi mazinot patērētāju tiesību aizsardzības līmeni un tā drošību darījumos ar tirgotājiem. Savukārt gan pašā Direktīvā⁵, gan arī Eiropas Savienības Tiesas judikatūrā vairākkārt ir atzīts, ka Direktīvas mērķis ir panākt augstu patērētāju tiesību aizsardzības līmeni, garantējot viņu informētību un drošību darījumos ar tirgotājiem.⁶ Vienlaikus šāda Sabiedrības tirdzniecības organizēšanas pieeja un prakse var atturēt patērētājus izmantot savas likumā noteiktās atteikuma tiesības, kā arī atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā liedz patērētājiem pilnā mērā izmantot savas likumīgās tiesības uz visu maksājumu, tostarp piegādes izdevumu atmaksu, jo jebkuras piegādes izmaksas, pat ja ir izvēlēts vislētākais piegādes veids, patērētājam atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā netiek atmaksātas. Tāpat šāda situācija, liekot patērētājam segt arī izmaksas, kas saistītas ar preču piegādi (kas ietver arī transportēšanu), nostāda patērētāju nevienlīdzīgā stāvoklī salīdzinājumā ar pārdevēju.

Minētā sakarā būtiski vērā ņemams ir arī apstāklis, ka Sabiedrības īstenotā komercprakse, piedāvājot patērētājiem ar distances līguma starpniecību iegādāties Vietnē piedāvātās preces, ir vērsta uz ievērojami plašu patērētāju loku⁷, kas aptver visu Latvijas teritoriju, neaprobežojoties tikai ar Rīgu. Savukārt Sabiedrības veiktā tiesību normu interpretācija un īstenotā komercprakse, par lētāko standarta piegādes veidu uzskatot preču bezmaksas saņemšanu Sabiedrības tirdzniecības vietā Rīgā, Krasta ielā 52, atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā liedz īstenot tiesības uz standarta piegādes izmaksu atmaksu pilnīgi visiem tiem patērētājiem, kuriem preču bezmaksas saņemšanas Rīgā nav iespējama. Proti, visiem tiem patērētājiem, kuriem, lai saņemtu preci, jebkurā gadījumā jāizmanto kāds no Vietnē piedāvātajiem maksas piegādes veidiem.

Uz šo situāciju ir attiecināmas un ņemamas vērā Eiropas Savienības Tiesas izteiktās atziņas, proti, ka “[...] aizlieguma no patērētāja prasīt citādāku maksu nekā izmaksas, kas tieši izriet no preču atpakaļ nosūtīšanas, mērķis ir nodrošināt, lai ar šo direktīvu garantētās atteikuma tiesības nebūtu “tikai formālas” [...]. Tā kā šīs direktīvas 6. panta mērķis tādējādi acīmredzami ir neatturēt patērētāju izmantot tā atteikuma tiesības, būtu pretēji minētajam mērķim interpretēt šo pantu tādējādi, ka tas dalībvalstīm neliedz atļaut, ka šāda atteikuma

⁵ Skat. Direktīvas 1.pantu.

⁶ Skat., piemēram, Eiropas Savienības Tiesas 2023.gada 17.maija spriedumu lietā C-97/22 DC pret HJ 29.punktu; pieejams <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX:62022CJ0097> vai 2022.gada 7.aprīļa spriedumu lietā C-249/21Fuhrmann-2-GmbH pret B. 21.punktu; pieejams <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX%3A62021CJ0249>.

⁷ Izmantojot statistikas uzskaites rīku www.semrush.com, iegūta informācija, ka vidējā mēneša (no 30.08.2026. līdz 29.09.2026.) unikālo Vietnes apmeklējuma statistika ir 255893 apmeklējumi; savukārt gada ietvaros (no 30.09.2025. līdz 29.09.2026.) maksimums unikālo apmeklējumu skaits mēnesī bija 346100. Informācija fiksēta 2026.gada 1.oktorba aktā Nr. ELAB-2026-144.

*gadījumā piegādes izmaksas tiek iekasētas no šī patērētāja. Šajā ziņā ir jāatgādina, ka minētās direktīvas 6. panta 1. punkta pirmās daļas otrais teikums un 2. punkta otrais teikums piegādātājam no patērētāja tā atteikuma gadījumā ļauj iekasēt vienīgi preču atpakaļ nosūtīšanas tiešās izmaksas. Ja patērētājam būtu jāsedz arī piegādes izmaksas, šāda iekasēšana, kas noteikti atturētu patērētāju izmantot savas atteikuma tiesības, būtu pretrunā pašam direktīvas 6. panta mērķim, kas atgādināts šī sprieduma 54. punktā. Turklāt šāda iekasēšana pēc sava rakstura liktu apšaubīt līdzsvarotu risku sadalījumu starp līgumslēdzējām pusēm distances līgumos, liekot patērētājam segt visas izmaksas, kas saistītas ar preču transportēšanu”.*⁸

Precizējot augšminēto, PTAC akcentē, ka Sabiedrības piedāvātie līguma noteikumi un distances tirdzniecības prakse liecina, ka Sabiedrība, piedāvājot preces izsniegšanu tās saimnieciskās darbības vietā un norādot to kā vislētāko standarta piegādes veidu, maldina vai var maldināt patērētājus, jo preces izsniegšanai Sabiedrības tirdzniecības vietā, Rīgā, Krasta ielā 52, nepiemīt visas iepriekš uzskaitītās piegādes pakalpojuma pazīmes. Tai skaitā PTAC paskaidro, ka, piemēram, patērētājam, kura dzīves vieta ir Liepāja un kurš savas dzīves vietas tuvumā vēlētos saņemt Vietnē pasūtīto preci, preces izsniegšana Rīgā, Sabiedrības tirdzniecības vietā, nekādā veidā nav saistāma ar patērētājam adresētu piegādes pakalpojumu. Piegādei Liepājā patērētājs varētu izvēlēties Sabiedrības piedāvāto preces saņemšanu Omniva pakomātā, kura maksa ir 2,49 EUR un kurš uzskatāms par standarta piegādes veidu, kuram šobrīd ir lētākā maksa. PTAC vērš uzmanību, ka patērētājam piedāvātam piegādes pakalpojumam, pirmkārt, ir jābūt vērstam tieši uz patērētāja interešu, vajadzību un tiesību nodrošināšanu, bet nevis uz faktu, ka pārdevējs preces nodošanas pienākumu var veikt arī savā tirdzniecības vietā, patērētājam to maldinoši pasniedzot kā lētāko standarta piegādes veidu.

[9] PTAC norāda, ka PTAL 12.panta sestā daļa un Direktīvas 13.panta 1.punkts paredz vispārēju pārdevēja pienākumu atmaksāt patērētājam piegādes izdevumus gadījumā, kad patērētājs izmanto savas likumā noteiktās atteikuma tiesības. Savukārt PTAL 12.panta septītajā daļā un Direktīvas 13.panta 2.punktā ir atrunāts tikai atsevišķs, šauri interpretējams izņēmuma gadījums, kad no šī likumā noteiktā pienākuma pārdevējam ir iespējams atkāpties. Proti, izņēmuma gadījums ir attiecināms tikai uz tām papildu izmaksām, kuras rada patērētāja izvēlētais īpašais piegādes veids, bet nav attiecināms uz pārdevēja piedāvāto parasto un vispārpieņemto piegādes veidu, par kuru nav uzskatāma preču bezmaksas saņemšana veikalā.

Uzskatot vispārpieņemto standarta piegādes veidu par izņēmumu, kuram pastāvot pārdevējam nebūtu jāatmaksā patērētājam nekādas piegādes izmaksas, PTAL 12.panta septītajā daļā noteiktie izņēmuma gadījumi tiek interpretēti pārāk plaši. Tā rezultātā tiek pieļauta atkāpe no normatīvajos aktos nostiprinātā patērētāju tiesību aizsardzības principa atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā saņemt atmaksu arī par piegādes izdevumiem.

Savukārt Eiropas Savienības Tiesas judikatūrā ir atzīts, ka visi izņēmumi, kas paredz atkāpes no noteikumiem attiecībā uz patērētāju aizsardzību, ir jāinterpretē šauri. Proti, Eiropas Savienības Tiesa ir norādījusi, ka *“tādu jēdzienu nozīme, kuriem Kopienas tiesības nesniedz nekādu definīciju, ir jānoskaidro saskaņā ar to ierasto nozīmi ikdienas valodā vai, ņemot vērā kontekstu, kurā tie lietoti, un tā tiesiskā regulējuma, kura daļu tie veido, sasniedzamos mērķus. Tā kā jēdzieni, kas kā pamata prāvā parādās normā, kura veido izņēmumu no principa vai – vēl precīzāk – no Kopienas noteikumiem, kas paredz patērētāju aizsardzību, tie turklāt ir jāinterpretē šauri”.*⁹

[10] Apkopojot iepriekš minēto, secināms, ka Noteikumu 11.6.punkts pēc būtības

⁸ Eiropas Savienības Tiesas 2010.gada 15.aprīļa spriedums lietā C-511/08 *Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH* pret *Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV*; 54. – 57.punkts; pieejams: <https://infocuria.curia.europa.eu/tabs/document/C/2008/C-0511-08-00000000RP-01-P-01/ARRET/81365-LV-1-html>.

⁹ Eiropas Savienības Tiesas 2005.gada 10.marta sprieduma lietā C-336/03 *easyCar (UK) Ltd* pret *Office of Fair Trading* 21.punkts; <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX:62003CJ0336>.

nostāda patērētājus neizdevīgākā stāvoklī, ir pretrunā ar pušu tiesiskās vienlīdzības principu, kā arī paredz, ka patērētājs atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā faktiski atsakās no savām likumīgajām PTAL 12.panta sestajā daļā noteiktajām tiesībām uz naudas atmaksu par standarta piegādes izdevumiem un samazina pārdevēja pienākumu apjomu atmaksāt patērētājam tā samaksātos piegādes izdevumus.

Saskaņā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu līguma noteikumi ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, ja tie patērētāju nostāda neizdevīgā stāvoklī un ir pretrunā ar labticīguma prasībām.

PTAL 6.panta pirmajā daļā noteikts, ka pārdevējs iepriekš sagatavotos līguma projektos nedrīkst piedāvāt tādus līguma noteikumus, kas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, šo likumu un citiem normatīvajiem aktiem.

PTAL 6.panta trešās daļas 1.punkts paredz, ka līguma noteikums, kuru līgumslēdzējas puses savstarpēji nav apspriedušas, ir netaisnīgs, ja tas pretēji labticīguma prasībām rada būtisku neatbilstību līgumā noteiktajās līgumslēdzēju pušu tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājam. Par netaisnīgiem līguma noteikumiem uzskatāmi noteikumi, kas ir pretrunā ar šā likuma 5.pantu.

Atbilstoši PTAL 6.panta (1)¹ daļai līguma noteikums, kas paredz, ka patērētājs atsakās no savām likumīgajām tiesībām, uzskatāms par netaisnīgu un nav spēkā esošs no līguma noslēgšanas brīža.

[11] Saskaņā ar NKAL 6.pantu 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 vispāratzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam. Atbilstoši NKAL 7.panta pirmajai daļai 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.

Tā kā Sabiedrības Vietnē īstenotā komercdarbība ir tiešā veidā vērsta uz preču distances tirdzniecību, patērētāji var pamatoti sagaidīt, ka Sabiedrība kā profesionāls tirgus dalībnieks, kurš tirgo preces ar distances līguma starpniecību, zina un ievēro gan patērētāju tiesības regulējošos normatīvos aktus, tai skaitā ievēro PTAL 12.panta sestajā un septītajā daļā nostiprinātās patērētāju tiesības atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā saņemt piegādes izdevumu atmaksu, gan arī pārdevējam normatīvajos aktos noteikto pienākumu izpildi veikt šo izdevumu atmaksu. Judikatūrā atzīts: *“ir saprātīgi sagaidīt, ka komersants, kurš darbojas konkrētā komercdarbības jomā, zina un ievēro šai komercdarbības jomai izvirzītās prasības. Ja komersants šādas prasības neievēro, ir pamats secināt, ka tas nav bijis pietiekami profesionāli rūpīgs.”*¹⁰

Līdz ar to, piedāvājot Noteikumu 11.6.punktu un attiecīgi neveicot komercpraksi ar atbilstošu prasmi un rūpību, ko patērētāji var pamatoti sagaidīt un kas atbilst attiecīgajā saimnieciskās vai profesionālās darbības jomā vispāratzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam, Sabiedrība īsteno profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi saskaņā ar NKAL 6.pantu.

Vienlaikus, piedāvājot Noteikumu 11.6.punktu, Sabiedrība sniedz patērētājiem nepatiesu (normatīvajiem aktiem neatbilstošu) informāciju par to likumīgajām tiesībām uz piegādes izmaksu atmaksu atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā un pārdevēja pienākumu veikt šo izmaksu. Minētā komercprakse var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību. Proti, patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis, piemēram, pieņemot lēmumu par atteikšanos no preču iegādes Vietnē vai atsakoties izmantot atteikuma tiesības.

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

¹⁰ Latvijas Republikas Senāta 2019.gada 29.novembra spriedums lietā SKA-438/2019; [8] punkts.

rīcību saistībā ar darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis. Komerccpraksi uzskata par maldinošu gadījumā, 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.

Ievērojot minēto, tai skaitā attiecīgās nepatiesas informācijas sistemātisku sniegšanu lielam skaitam patērētāju¹¹ un attiecīgi konstatējot būtisku patērētāju tiesisko interešu aizskāruma risku, PTAC secina, ka, piedāvājot Noteikumu 11.6.punktu un līdz ar to sniedzot patērētājiem nepatiesu informāciju par viņu likumīgajām tiesībām uz piegādes izdevumu atmaksu atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā un pārdevēja pienākumiem attiecīgajā situācijā veikt šo izmaksu, Sabiedrība īsteno NKAL 9.pantā minēto maldinošu komercpraksi.

[12] Ņemot vērā konstatētos faktus un pierādījumus lietā, secināms, ka Sabiedrības rīcība, piedāvājot Noteikumu 11.6.punktu kopsakarā ar Vietnes sadaļā “Piegāde” norādītajiem piegādes veidiem, saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktā, 6.pantā, 7.pantā, 9.panta pirmās daļas 1.punktā noteikto, ir uzskatāma par negodīgu komercpraksi, un ir aizliegta.

[13] NKAL 2.pants noteic, ka likuma mērķis ir nodrošināt patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, aizliedzot komercprakses īstenošanai izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem. No lietā esošajiem materiāliem PTAC konstatē, ka Sabiedrība ir pārkāpusi patērētāju tiesības regulējošos normatīvos aktus. Konstatētais pārkāpums ir būtisks, jo Vietne ir brīvi pieejama un vērsta uz daudziem patērētājiem. Līdz ar to Sabiedrības īstenotā komercprakse ir adresēta lielam patērētāju skaitam, kā arī saistībā ar tajā noslēgtajiem distances līgumiem lielam skaitam patērētāju var tikt nodarīts būtisks aizskārums, tai skaitā var tikt radīti zaudējumi. Tādējādi Sabiedrības izdarītais pārkāpums, nepildot profesionālās rūpības prasības un nenodrošinot patiesas informācijas sniegšanu par patērētāja tiesībām un pārdevēja pienākumiem attiecībā uz piegādes izdevumu atmaksu atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā, var radīt apdraudējumu ar likumu aizsargātajām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm.

[14] Nosūtot Vēstuli, PTAC nodrošināja iespēju Sabiedrībai sniegt viedokli par konstatētajām neatbilstībām, tādējādi uzklusot Sabiedrību un izvērtējot tās sniegtos argumentus pirms Sabiedrībai nelabvēlīga administratīvā akta izdošanas. Vienlaikus tādējādi Sabiedrībai tika dota iespēja labprātīgi novērst konstatētos pārkāpumus.

Savukārt no Sabiedrības sniegtās Atbildes secināms, ka Sabiedrība konstatētos pārkāpumus nav labprātīgi novērsusi un nepiekrīt PTAC secinājumam, ka tās īstenotā komercprakse attiecībā uz Noteikumu 11.6.punkta piemērošanu ir neatbilstoša normatīvo aktu prasībām.

[15] Ievērojot to, ka konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, kā arī ņemot vērā šīs komercprakses raksturu un būtību, nolūkā panākt, lai Sabiedrība novērst konstatēto pārkāpumu un nodrošina patērētāju tiesību ievērošanu, PTAC ieskatā Sabiedrībai par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2. un 3.punktu ir lietderīgi un samērīgi uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī aizliegt paredzamo 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.pantu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 15.panta pirmo daļu, astotās daļas 2. un 3.punktu, PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu, 6.panta pirmo daļu,

¹¹ Izmantojot statistikas uzskaites rīku www.semrush.com, iegūta informācija, ka vidējā mēneša (no 30.08.2026. līdz 29.09.2026.) unikālo Vietnes apmeklējuma statistika ir 255893 apmeklējumi; savukārt gada ietvaros (no 30.09.2025. līdz 29.09.2026.) maksimums unikālo apmeklējumu skaits mēnesī bija 346100. Informācija fiksēta 2026.gada 1.oktorba aktā Nr. ELAB-2026-144.

6.panta (1)¹ daļu, 6.panta trešās daļas 1.punktu, 12.panta sesto un septīto daļu, Administratīvā procesa likuma 4.pantu, 7.pantu, 51.pantu, 55.panta 2.punktu, 65.panta ceturto daļu, 66.panta pirmo daļu, 67.pantu,

SIA “Pigu Latvia”

juridiskā adrese: Krasta iela 52, Rīga, LV-1003

reģistrācijas numurs: **43603025092**

- 1) **uzlikt tiesisku pienākumu nekavējoties izbeigt komercpraksi, kuras ietvaros patērētājiem tiek liegta vai tiek ierobežota piegādes izdevumu atmaksas saņemšana, ja patērētājs izmanto normatīvajos aktos noteiktās atteikuma tiesības, tai skaitā, izslēgt no Vietnes Noteikumu 11.6.punktu un aizliegt tā piemērošanu;**
- 2) **aizliegt turpmāku komercpraksi, kuras ietvaros patērētājiem tiek liegta vai tiek ierobežota piegādes izdevumu atmaksas saņemšana, ja patērētājs izmanto normatīvajos aktos noteiktās atteikuma tiesības.**

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 pārsūdzēšana neaptur tā darbību.

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

Direktore

Zaiga Liepiņa

[..]