



ADMINISTRATĪVĀ APGABALTIESA

Lietas Nr. A420228417

Lietas arhīva Nr. AA43-0515-18/14

[ECLI:LV:ADAT:2018:0529.A420228417.4.S](#)

SPRIEDUMS Latvijas tautas vārdā

Rīgā

2018.gada 29.maijā

Administratīvā apgabaltiesa šādā sastāvā:

tiesnese referente Linda Vīnkalna, tiesneses Inga Juhņeviča-Knoka un Indra Meldere

rakstveida procesā izskatīja administratīvo lietu, kas ierosināta, pamatojoties uz SIA “TVshopEXTRA.lv” pieteikumu par Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktores 2017.gada 6.marta lēmuma Nr.12-pk atcelšanu, sakarā ar SIA “TVshopEXTRA.lv” apelācijas sūdzību par Administratīvās rajona tiesas 2017.gada 19.oktobra spriedumu.

Aprakstošā daļa

[1] Pieteicēja SIA “TVshopEXTRA.lv” interneta vietnē <http://www.tvshopextra.lv/> (turpmāk – pieteicējas vietne) piedāvā un pārdod patērētājiem preces. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – centrs), pēc savas iniciatīvas izvērtējot pieteicējas īstenotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, konstatēja, ka pieteicēja īsteno negodīgu komercpraksi.

Ar centra 2017.gada 6.marta lēmumu Nr.12-pk (turpmāk – Lēmums) pieteicējai uzlikts pienākums nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros pieteicēja tās vietnē: 1) sniedz nepatiesu informāciju par pieteicējas juridisko adresi; 2) sniedz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta pirmajai, piektajai un sestajai daļai neatbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām, tajā skaitā pieteicējas vienpusējām tiesībām neatmaksāt daļu no patērētāja saistībā ar pieteicējas vietnē veiktu pirkumu samaksātās naudas summas; 3) sniedz normatīvajiem aktiem neatbilstošu informāciju par atteikuma tiesību ierobežojumiem saistībā ar higiēnas apsvērumiem; 4) noklusē informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību; 5) nenodrošina iespēju saglabāt patērētājiem piedāvātos distances līguma noteikumus par maksāšanas, preču piegādes noteikumiem un piegādes termiņu.

[2] Administratīvajā rajona tiesā saņemts pieteicējas pieteikums par Lēmuma atcelšanu, kas pamatots ar šādiem argumentiem.

[2.1] Pieteicēja sniedza nevis nepatiesu, bet neprecīzu informāciju par juridisko adresi, kas atšķiras no komercreģistrā pieejamās informācijas.

[2.2] Pieteicējas vietnē ir norādīta informācija par sūdzību iesniegšanas kārtību un ievietota saite uz centra interneta vietnes attiecīgo sadaļu. Latvijas Republikas normatīvie akti nenoteic, kāda tieši informācija (saturs) būtu jānorāda attiecībā uz sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību. Centrs pārmet neesoša regulējuma pārkāpumu.

[2.3] Pieteicēja nodrošina tās vietnē iespēju saglabāt patērētājiem piedāvātos distances līguma noteikumus – konstatētā neatbilstība novērsta, par minēto informējot centru ar pieteicējas 2017.gada 14.janvāra vēstuli.

[2.4] Pieteicēja nav sniegusi normatīvajiem aktiem neatbilstošu informāciju par atteikuma tiesību ierobežojumiem saistībā ar higiēnas apsvērumiem. Paskaidrojot, ar ko tiek saprasts jēdziens “higiēnas apsvērumi”, pieteicējas mērķis bija rūpēties par patērētāju veselības aizsardzības prasību ievērošanu preču aprītē un preventīvi informēt patērētāju pirms distances līguma noslēgšanas un preces lietošanas uzsākšanas.

[3] Ar Administratīvās rajona tiesas 2017.gada 19.oktobra spriedumu pieteikums noraidīts. Spriedums pamatots šādi.

[3.1] Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 4.panta pirmā daļa noteic, ka negodīga komercprakse ir aizliegta. Atbilstoši minētā panta otrās daļas 1. un 2.punktam komercprakse ir negodīga, ja iestāties vismaz viens no šādiem nosacījumiem: 1) tā neatbilst profesionālajai rūpībai un būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt tāda vidusmēra patērētāja vai tādas patērētāju grupas vidusmēra pārstāvja ekonomisko rīcību attiecībā uz precī vai pakalpojumu, kam šī komercprakse adresēta vai ko tā skar; 2) tā ir maldinoša; 3) tā ir agresīva.

Nemot vērā centra konstatētos lietas apstākļus, tas ir secinājis, ka pieteicēja saskaņā ar Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 9.panta pirmās daļas 1.punktu un 10.panta pirmās daļas 1.punktu īsteno negodīgu (maldinošu) komercpraksi.

Atbilstoši minētā likuma 9.panta pirmās daļas 1.punktam komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visus apstākļus, patērētājs tās ietekmē pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis. Komercpraksi uzskata par maldinošu, 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. Atbilstoši minētā likuma 10.panta pirmās daļas 1.punktam komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visas tās īpatnības un apstākļus, kā arī tajā izmantotā saziņas līdzekļa ierobežojumus, var secināt, ka tiek noklusēta būtiska informācija, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, un komercprakses ietekmē vidusmēra patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.

Piemērojot tiesību normas, Lēmumā secināts, ka pieteicējas īstenotā maldinošā komercprakse ir izpaudusies turpmāk norādītajos faktiskajos apstākļos.

[3.2] Centrs konstatējis, ka pieteicēja sniedz nepatiesu informāciju par tās juridisko adresi, proti, pieteicējas vietnē sadaļā “Saisību atruna” tekstā zem virsraksta “Informācija par distances līguma noteikumiem”, kā arī pieteicējas vietnē patērētājiem piedāvātajā *Informācijā par distances līguma noteikumiem* saglabājamajā versijā kā pieteicējas juridiskā adrese norādīta Lāčplēša iela 27, k-2, Rīga, kas neatbilst Uzņēmumu reģistrā reģistrētajai adresei Lāčplēša iela 27-21, Rīga.

Pieteicēja pieteikumā ir norādījusi, ka minētā informācija ir precizēta un centrs par to informēts jau 2017.gada 13.janvārī.

Tiesa, pārbaudot pieteicējas 2017.gada 13.janvārī sniegtos paskaidrojumus centram, konstatējusi, ka pieteicēja apgalvo, ka ir precizējusi informāciju par tās juridisko adresi, tās vietnē norādot adresi Lāčplēša iela 27-21, Rīga.

2017.gada 21.februārī centrs ir veicis pieteicējas norādītā fakta pārbaudi pieteicējas vietnē, par to sastādot aktu Nr.PTUK-232/2. Minētajam aktam klāt pievienoti ekrānšāviņi no pieteicējas vietnes un pieteicējas vietnē patērētājiem piedāvātā *Informācija par distances līguma noteikumiem* saglabājamajā versijā. Kā izriet no lietā pievienotā ekrānšāviņa, kas fiksēts 2017.gada 21.februārī plkst.17.06, un *Informācijas par distances līguma noteikumiem* saglabājamās versijas, tad pretēji pieteicējas norādītajam, sadaļā “Saisību atruna” tekstā zem virsraksta “Informācija par distances līguma noteikumiem”, kā arī pieteicējas vietnē patērētājiem piedāvātajā *Informācijā par distances līguma noteikumiem* saglabājamajā versijā kā juridiskā adrese joprojām bija norādīta Lāčplēša iela 27, k-2, Rīga.

Tādējādi tiesa secinājusi, ka, pretēji pieteicējas norādītajam, vēl pēc pieteicējas 2017.gada 13.janvārī sniegtajiem paskaidrojumiem centram pieteicēja nebija izlabojusi tās vietnē nepareizi norādīto juridisko adresi.

Līdz ar to tiesa konstatējusi, ka pieteicēja nebija ievērojusi Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma 4.panta pirmās daļas 1.punktā noteikto, ka pakalpojuma sniedzējs uzskatāmi, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā sniedz informāciju par juridisko adresi, un Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 “Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi Nr.255) 5.3.apakšpunktā noteikto prasību, ka, pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam informāciju par pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja juridisko adresi.

Tiesa noraidījusi kā nepamatotu pieteicējas argumentu, ka pieteicēja bija norādījusi nevis nepatiesu, bet gan nepilnīgu adresi, jo Lāčplēša iela 27, k-2, Rīga bija pieteicējas faktiskā adrese. Tiesa konstatējusi, ka no lietas materiāliem nepārprotami izriet, ka pieteicēja minēto adresi norādījusi kā juridisko adresi. Atsauces uz faktiskās adreses esību pieteicējas vietnē nav.

[3.3] Centrs konstatējis, ka pieteicēja sniedz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta pirmajai, piektajai un sestajai daļai neatbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām, tajā skaitā pieteicējas vienpusējām tiesībām neatmaksāt daļu no patērētāja par pieteicējas vietnē veiktu pirkumu samaksātās naudas summas.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta pirmā daļa noteic, ka patērētājs var noteiktā termiņā izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma un līguma, kas noslēgts ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas.

Minētā panta piektā daļa noteic, ka patērētājs nosūta precī atpakaļ pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vai nodod to pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vai viņa pilnvarotai personai bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc tam, kad nosūtījis pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam atteikuma veidlapu vai paziņojumu par atteikuma tiesību izmantošanu. Termiņš ir ievērots, ja prece nosūtīta atpakaļ pirms 14 dienu termiņa beigām. Šī prasība neattiecas uz gadījumiem, kad pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs pats piedāvājis paņemt precī atpakaļ.

Minētā panta sestā daļa noteic, ka pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs 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. Pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs minēto naudas summu atmaksā, izmantojot tāda paša veida maksāšanas līdzekli, kādu izmantoja patērētājs, izņemot gadījumus, kad patērētājs skaidri piekritis citam maksāšanas līdzeklim un patērētājam par šāda maksāšanas līdzekļa izmantošanu nav jāmaksā.

Kā izriet no lietas materiāliem, pieteicēja tās vietnes sadaļā “Saisību atruna” tekstā zem virsraksta “Patērētāja atteikuma tiesību apraksts”, kā arī pieteicējas vietnē patērētājiem piedāvātajā *Informācijā par distances līguma noteikumiem* saglabājamajā versijā iekļāvusi šādu informāciju:

“Lai realizētu atteikuma tiesības, nesāciet precī lietot, jo šajā laikā Jūs esat atbildīgs par preces kvalitātes un drošuma saglabāšanu. Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta (11) daļa nosaka, ka patērētājs ir atbildīgs par preces kvalitātes un drošuma saglabāšanu atteikuma tiesību realizēšanas termiņā. Patērētājs, izmantojot atteikuma

tiesības, ir atbildīgs par preces vērtības jebkāda veida samazināšanos, ja prece izmantota citā nolūkā, nevis preces rakstura, īpašību un darbības noskaidrošanai ciktāl to būtu iespējams izdarīt parastā veikalā vai nav savienojams ar labas ticības principu”.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta pirmā daļa noteic, ka patērētājs var noteiktā termiņā izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma un līguma, kas noslēgts ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas.

Noteikumu Nr.255 22.punktā uzskaitīti izņēmuma gadījumi, kad patērētājs nav tiesīgs izmantot atteikuma tiesības.

Tiesa secinājusi, ka Patērētāju tiesību aizsardzības likumā ir iekļauta prezumpcija, ka patērētājam, noslēdzot distances līgumu, ir tiesības noteiktā termiņā atkāpties no tā, izņemot Ministru kabineta noteiktos gadījumus. Ja netiek konstatēts kāds no Ministru kabineta noteiktajiem izņēmumiem, tad saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta sestās daļas pirmo teikumu pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs 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.

Pieteicējas vietnē iekļautais un trekniem burtiem izceltais nosacījums, ka patērētājs precī nedrīkst sākt lietot, ir iekļauts nepamatoti un nevar būt iemesls liegt patērētājam izmantot atteikuma tiesības pilnā apmērā.

Par Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta 11.daļas pirmajā teikumā iekļauto nosacījumu, ka patērētājs ir atbildīgs par preces vērtības samazināšanos, ja prece izmantota citā nolūkā, nevis preces rakstura, īpašību un darbības noskaidrošanai, tiesa norādījusi, ka Eiropas Parlamenta un Padomes 2011.gada 25.oktobra Direktīvas 2011/83/ES 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 (turpmāk – Direktīva 2011/83/ES) preambulas 47.punkts noteic, ka daži patērētāji izmanto atteikuma tiesības pēc tam, kad lietojuši preces ilgāk, nekā būtu nepieciešams, lai noskaidrotu šo preču veidu, īpašības un darbību. Šādā gadījumā patērētājam nebūtu jāzaudē atteikuma tiesības, bet būtu jāatbild par šo preču vērtības jebkādu mazināšanos.

Patērētājs ir tiesīgs precī pārbaudīt, lai konstatētu, vai tā atbilst tām īpašībām, raksturam, funkcijām u.tml., kuru dēļ tā ir iegādāta. To, vai konkrētā prece ir atbilstoša tai nepieciešamajām īpašībām, lielākoties ir iespējams pārbaudīt, tikai to izmēģinot, tostarp, kādu laiku lietojot, līdz parādās preces kvalitātes neatbilstības.

Savukārt, ja prece ir acīmredzami nolietota, minētais strīds ir jārisina starp pusēm civiltiesiskā kārtībā, taču tas nevar būt par pamatu atteikuma tiesību ierobežošanai.

Par pieteicējas vienpusējām tiesībām samazināt par precī atmaksājamo summu līdz 30 un 50 %, un par pieteicējas norādīto, ka neviens neliedz tai ar patērētāju par minēto civiltiesiski vienoties, tiesa norādījusi, ka patērētājs var nepārzināt visas viņam kā patērētājam piemītošās tiesības, kā rezultātā patērētājs var tikt pakļauts pakalpojuma sniedzēja vai preces pārdevēja negodprātīgai rīcībai. Tādējādi tiesību akti konkrēti noteic patērētāju un pakalpojuma sniedzēju vai preces pārdevēju tiesību un pienākumu apjomu. Līdz ar to pieteicēja nepamatoti norāda, ka nekas tai neaizliedz vienoties ar patērētāju par citiem nosacījumiem attiecībā uz atteikuma tiesībām, tostarp atmaksājamo preces summu.

[3.4] Centrs konstatējis, ka pieteicēja sniedz normatīvajiem aktiem neatbilstošu informāciju par atteikuma tiesību ierobežojumiem saistībā ar higiēnas apsvērumiem.

Pieteicēja pieteikumā norāda, ka tās vietnē bija sniegusi informāciju, kas atbilst Noteikumu Nr.255 22.5.apakšpunktam.

Saskaņā ar Noteikumu Nr.255 22.5.apakšpunktu patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja patērētājs ir atvēris iepakojumu precei, kuru veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ.

Kā izriet no centra 2017.gada 21.februārī konstatētā, par ko arī minētajā datumā sastādīts akts Nr.PTUK-232/2, pieteicējas vietnes sadaļā “Saistību atruna” zem uzraksta “*Uzmanību!*” atrodas šāds teksts:

“Ministru kabineta noteikumu Nr.255 “Noteikumi par distances līgumu” 22.punkta 5.apakšpunkts nosaka, ka: “Patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja patērētājs ir atvēris iepakojumu precei, kuru veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ.”

Ar terminu “Higiēnas prece” tiek saprastas visas preces, kuras lietošanas laikā saskaras ar cilvēka ķermeni, kā piemēram: pēdu un nagu vīles, dažāda veida vibromasažieri, dzirdes pastiprinātāji, asinsspiediena mērītāji, SPA pērļu vanna, limfodrenāžas zābaki, sāls pīpe, alkometri, apavu žāvētāji, kompresijas zeķes, koriģējošā un cita veida veļa, tievēšanas un detoksikācijas plāksteri.”

Minētā satura informācija ir iekļauta arī pieteicējas vietnē patērētājiem piedāvātajā *Informācijas par distances līguma noteikumiem* saglabājamajā versijā.

Tiesa norādījusi, ka no konstatētā izriet, ka pieteicēja, kaut arī tās vietnē ir atsaukusies uz Noteikumu Nr.255 22.5.apakšpunktu, pēc būtības, tālāk sniedzot patērētājiem termina “*Higiēnas prece*” skaidrojumu un uzskaitot iespējamās, pieteicējas ieskatā, higiēnas preces, ir paplašinājusi minētajā normā ietvertu jēgu. Tādējādi pieteicēja ir maldinājusi patērētājus. Šāda pieteicējas rīcība varēja sekmēt patērētāja bezdarbību, ko tas normālā situācijā nebūtu pieļāvis. Piemēram, pastāvot situācijai, ka patērētājs ir iegādājies precī, ko tas pēc saņemšanas labprāt atpakaļsūtītu pieteicējai, un tam uz to būtu bijušas tiesības, iepazīstoties ar pieteicējas termina “*Higiēnas prece*” skaidrojumu, nedarītu, un tādējādi ciestu zaudējumus.

[3.5] Centrs konstatējis, ka pieteicēja noklusē informāciju par sūdzību izskatīšanu un ārpusstiesas strīdu risināšanas kārtību.

Pieteicējas ieskatā minētais neatbilst patiesībai, jo pieteicēja vietnes sadaļā “Saistību atruna” tekstā zem virsraksta “*Informācija par distances līguma noteikumiem*” 8.un 13.punktā ir norādījusi turpmāko:

“8. Sūdzības par precī/pakalpojumu Jūs varat iesniegt sazinoties pa tālr. +371 66222013 vai rakstot uz e-pastu: info@tvshopextra.lv; [..]

13. Ar informāciju par ārpustiesas sūdzību izskatīšanas un atlīdzības iespējām un veidu Jūs varat iepazīties šeit: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/pateretaju-stridu-risinasanas-komisija-0>.”

Minētā satura informācija ir iekļauta arī pieteicējas vietnē patērētājiem piedāvātajā *Informācijas par distances līguma noteikumiem* saglabājamajā versijā.

Pieteicējas ieskatā minētā informācija ir pietiekama.

Atbilstoši Noteikumu Nr.255 5.9.apakšpunktam, pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam informāciju par sūdzību izskatīšanas kārtību. Atbilstoši minēto noteikumu 5.22.apakšpunktam, pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam informāciju, ja attiecināms, par ārpustiesas sūdzību izskatīšanas iespējām un veidu, kā tām piekļūt.

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 19.¹panta pirmo daļu pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs informē patērētāju par vienu vai vairākiem centra mājaslapā internetā publicētajā ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstā iekļautiem strīdu risinātājiem, kuri risina strīdus attiecīgajā jomā, norādot arī ārpustiesas strīdu risinātāja mājaslapas adresi. Saskaņā ar minētā panta otro daļu šā panta pirmajā daļā minēto informāciju pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs sniedz skaidrā, saprotamā un viegli pieejamā veidā savā mājaslapā internetā (ja tāda ir) vai ietver līguma noteikumos (ja tādi ir).

Tiesa secinājusi, ka likums noteic pienākumu pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam pilnīgi un skaidri sniegt informāciju par ārpustiesas strīdu risināšanu. Pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam konkrēti ir jānorāda uz vienu vai vairākiem centra mājaslapā internetā publicētajā ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstā iekļautiem strīdu risinātājiem.

Izvērtējot pieteicējas vietnē iekļauto informāciju par ārpustiesas risināšanas kārtību, tiesa secinājusi, ka tajā nav ietverts tiesību normās noteiktais informācijas apjoms. Atsaukšanās uz telefona numuru, uz kuru zvanot var pieteikt sūdzību par precī vai pakalpojumu, un centra interneta vietni nav atzīstama par informāciju, kurā patērētājiem ir sniegta informācija par ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību. Vēl jo vairāk, izvērtējot interneta vietnē <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/pateretaju-stridu-risinasanas-komisija-0> esošo informāciju, konstatējams, ka tur ir skaidrots, kas ir patērētāju strīdu risināšanas komisija, kādos gadījumos komisija neizskata strīdu un kāda ir strīda izskatīšanas kārtība patērētāju strīdu risināšanas komisijā. Tomēr arī šāda satura informācija neatbilst normatīvajos aktos noteiktajam. Jo, kā jau norādīts, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs informē patērētāju par vienu vai vairākiem centra mājaslapā internetā publicētajā ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstā iekļautiem strīdu risinātājiem, kuri risina strīdus attiecīgajā jomā, norādot arī ārpustiesas strīdu risinātāja mājaslapas adresi. Tādējādi pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam skaidri jādarā zināms patērētājam, kurus no centra mājaslapā norādītajiem strīdu risinātājiem tas ir izvēlējis.

Tādējādi tiesa atzinusi, ka pieteicēja tās vietnē ir maldinoši noklusējusi informāciju un pieteicējas vietnē patērētājiem piedāvātā *Informācijas par distances līguma noteikumiem* saglabājamajā versijā nesniedz informāciju par ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību. Pieteicēja noklusēja būtisku informāciju, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu.

[3.6] Centrs konstatējis, ka pieteicēja nenodrošina iespēju saglabāt patērētājiem piedāvātos distances līguma noteikumus par maksāšanas, preču piegādes noteikumiem un piegādes termiņu.

Saskaņā ar Noteikumu Nr.255 5.9.apakšpunktu, pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam šādu informāciju: maksāšanas, preces piegādes vai pakalpojuma izpildes noteikumi, termiņš, līdz kuram pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs apņemas piegādāt preces vai pakalpojuma sniedzējs sniegt pakalpojumu.

Kā izriet no lietas materiāliem, tad centrs 2017.gada 21.februārī, veicot pieteicējas pārbaudi, ir konstatējis, ka pieteicējas vietnē atrodas informācija par pirkuma apmaksu un piegādi.

Saskaņā ar Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma 7.panta pirmo daļu pakalpojuma sniedzēja pienākums ir nodrošināt, lai pakalpojuma saņēmēji var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt.

Tiesa secinājusi, ka distances pakalpojuma sniedzējam ir jānodrošina patērētājs ne tikai ar iespēju iepazīties ar maksāšanas, preces piegādes vai pakalpojuma izpildes noteikumiem, bet arī ar iespēju šos noteikumus saglabāt.

Kā izriet no pieteicējas vietnes, pieteicēja šādu iespēju nenodrošināja.

Pieteicēja savā 2017.gada 13.janvāra vēstulē ir norādījusi, ka minētā informācija atrodas un ir lejuplādējama interneta adresē <https://www.tvshopextra.lv/index.php?page=15&nosearch>. Kā izriet no lietas materiāliem, minētajā interneta vietnē ir iespējams lejuplādēt PDF failu ar nosaukumu *Ielādēt informāciju par distances līguma noteikumiem*. Tomēr, kā izriet no lietas materiāliem, lejuplādējamā *Informācija par distances līguma noteikumiem* neietver to informāciju par pirkuma apmaksu un piegādi, kas ir norādīta pieteicējas vietnē.

Tādējādi tiesa secinājusi, ka pieteicēja, pretēji pieteikumā norādītajam, nebija izpildījusi tiesību normās noteikto.

[3.7] Tiesa atzinusi, ka centrs pamatoti ir secinājis, ka pieteicēja īstenojusi negodīgu (maldinošu) komercpraksi, un tādējādi saskaņā ar Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 15.panta astotās daļas 2.punktu (*ja uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga noteikt komercprakses īstenošanai pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi*) pamatoti ir lēmis par pienākuma noteikšanu pieteicējai šādu komercpraksi izbeigt.

[4] Pieteicēja par Administratīvās rajona tiesas 2017.gada 19.oktobra spriedumu iesniedza apelācijas sūdzību, kas pamatota ar turpmāk minētajiem argumentiem.

[4.1] Lietā nav apstiprināts, ka centra izdarītais ekrānšāviņš, kas fiksēts 2017.gada 21.februārī plkst.17.06, tik tiešām ir izdarīts no pieteicējas vietnes un tieši centra norādītajā laikā. Pieteicējai nav arī zināms, ar kādiem tehniskajiem līdzekļiem minētās centra darbības ir veiktas un vai ir iespējams objektīvi pārlicināties par ekrānšāviņa izcelsmes avotu un izveides laiku, proti, vai tika pieaicināts zvērināts tiesu izpildītājs, kas konkrēto faktu fiksētu.

Tā kā pastāv šaubas par ekrānšāviņa izcelsmes avotu un izveides laiku, jo iespējams arī izmantot hipersaiti, kas atspoguļo pieteicējas vietnē satura vēsturisko versiju (arhīvu), tad tiesa nevarēja attiecīgo ekrānšāviņu uzskatīt par pierādījumu pieteicējas neprecīzi norādītajai informācijai par tās juridisko adresi.

Precīza informācija par pieteicējas juridisko adresi bija pieejama pieteicējas vietnē jau pirms Lēmuma pieņemšanas.

[4.2] Informācija par atteikuma tiesību izmantošanas kārtību, tostarp teksts "*Informācija par distances līguma noteikumiem*" saglabājamā versija norādīta ar mērķi atturēt patērētājus no rīcības, kas varētu negatīvi ietekmēt preces kvalitāti un drošumu tās lietošanas rezultātā. Turpmāk tekstā "*Informācija par distances līguma noteikumiem*" paskaidrots, ka patērētājs, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta 11.daļu, ir atbildīgs par preces kvalitātes un drošuma saglabāšanu atteikuma tiesību realizēšanas termiņā, un šī informācija pieteicējas ieskatā nekādi neaizliedz un neierobežo patērētājam īstenot atteikuma tiesības.

[4.3] Ne tiesa, ne centrs nav norādījuši, kāda tieši informācija, kuru pieteicēja norādīja tās vietnē, neatbilst termina "higiēnas prece" skaidrojumam. Minētā termina skaidrojums norādīts ar mērķi sargāt patērētāju veselību un radīt tiem izpratni, ka attiecīgas preces lietošana ir saistīta ar higiēnas apsvērumiem un ka precī, to lietojot vienai personai, vairs nevarēs lietot cita persona.

[4.4] Pieteicējas sniegtā informācija par sūdzību izskatīšanu un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību bija pietiekama, lai normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā un saprātīgos termiņos izskatītu visas saņemtās patērētāju sūdzības. Ne tiesa, ne centrs nav konstatējuši nevienu gadījumu, ka sākotnēji sniegtās neprecīzās informācijas rezultātā patērētājiem būtu liegts iesniegt sūdzību vai ierobežota strīdu izskatīšana.

[4.5] Pieteicēja tās vietnē nodrošināja iespēju patērētājiem saglabāt piedāvātos distances līguma noteikumus par maksāšanas un preču piegādes noteikumiem un termiņu. Centra sākotnēji norādīto neatbilstību, ka pieteicējas interneta vietnē nav iespējams lejupielādēt atteikuma veidlapu (nevis distances līguma noteikumus), pieteicēja novērsa un par minēto informēja centru ar 2017.gada 14.janvāra vēstuli.

[5] Paskaidrojumos Administratīvajai apgabaltiesai centrs norāda, ka apelācijas sūdzība ir nepamatota, norādot turpmāk minētos argumentus.

[5.1] 2017.gada 21.februārī centra veiktās pārbaudes pieteicējas vietnē konstatētie apstākļi fiksēti 2017.gada 21.februāra aktā Nr.PTUK-232/2, kam pievienotie ekrānšāviņi pietiekami skaidri un nepārprotami norāda gan centra veiktās pārbaudes laiku, gan objektu, kurā pārbaude veikta. Informācija par pieteicējas vietnes saturu 2017.gada 22.martā saglabāta arī arhīva vietnē <https://web.archive.org/web/20170322211002/https://www.tvshopextra.lv/>. Līdz ar to minētie ekrānšāviņi ir pietiekami un objektīvi pierādījums tam, lai centram būtu pamats uzskatīt, ka pieteicēja turpina īstenot negodīgu komercpraksi, jo nav novērsusi visas neatbilstības, uz kurām norādīts pirms Lēmuma pieņemšanas.

[5.2] Lēmumā ir konstatēts, pieteicējas vietnes sadaļā "*Pirkuma apmaksa?*" un "*Pirkuma piegāde?*" sniegta Noteikumu Nr.255 5.9.apakšpunktā minētā informācija, tomēr patērētājiem netiek piedāvātas iespējas saglabāt šos līguma noteikumus. To apliecina centra veiktās pārbaudes rezultāti, kas fiksēti 2017.gada 21.februāra aktā Nr.PTUK-232/2. Minētajam aktam pievienotie ekrānšāviņi no pieteicējas vietnes, tajā skaitā lejupielādētie PDF formāta dokumenti un to saturs pietiekami skaidri un nepārprotami norāda uz konstatētajiem apstākļiem pirms Lēmuma pieņemšanas. Līdz ar to minētie ekrānšāviņi un dokumenti ir pietiekami un objektīvi pierādījums tam, lai centram būtu pamats Lēmumā secināt, ka pieteicēja nenodrošina tās vietnē patērētājiem iespēju saglabāt daļu no distances līguma noteikumiem un tas negatīvi ietekmē patērētāja ekonomisko rīcību, jo būtiski mazina iespēju pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu.

Pieteicēja ierobežojusi, piemēram, patērētājam iespējas saistībā ar darījumu pierādīt un pamatot tā likumiskās un līgumiskās prasījuma tiesības, kas izriet no pieteicējas vietnē noslēgtā vai piedāvātā distances līguma.

[6] 2018.gada 23.februārī Administratīvajā apgabaltiesā saņemts pieteicējas paskaidrojums, ka centrs paskaidrojumos tiesai norādījis faktiskajiem apstākļiem neatbilstošu informāciju par pieteicējas vietnes saturu 2017.gada 21.februārī, atsaucoties uz <http://web.archive.org> pieejamo vēsturisko informāciju par pieteicējas vietnes saturu 2017.gada 22.martā. Pārbaudot minēto saiti, redzams, ka pieteicēja uz konkrēto datumu ir norādījusi korektu juridisko adresi Lāčplēša ielā 27 – 21, Rīgā, LV – 1011. Līdz ar to centrs nevar objektīvi pierādīt tā izdarītā ekrānšāviņa izcelsmi un atbilstību pieteicējas vietnē saturam, un pastāv pamats apšaubīt arī citus centra iesniegtos pierādījumus.

[7] 2018.gada 16.martā Administratīvajā apgabaltiesā saņemts centra paskaidrojums, kurā centrs nav norādījis, ka interneta saitē <https://web.archive.org/web/20170322211002/https://www.tvshopextra.lv/> ir atrodamā informācija par pieteicējas vietnes saturu 2017.gada 21.februārī. Tajā ir aplūkojama informācija, kas bija redzama 2017.gada 22.martā, tostarp arī informācija par pieteicējas juridisko adresi, kas atbilst Komercreģistrā esošajiem ierakstiem uz 2017.gada 22.martu.

Vienlaikus līdz Lēmuma pieņemšanai pieteicēja tās vietnē bija sniegusi nepatiesu informāciju par tās juridisko adresi. Minēto apliecina centra pārbaudes 2016.gada 22.novembra aktā Nr.PTUK-232/1 un 2017.gada 21.februāra aktā Nr.PTUK-232/2 fiksētais, ka pieteicējas juridiskā adrese Lāčplēša iela 27 k-2, Rīga neatbilst Komercreģistrā reģistrētajai pieteicējas

juridiskajai adresei: Lāčplēša iela 27 – 21, Rīga. Tobrīd centram bija pamats pieņemt Lēmumu.

Sastādītajiem aktiem pievienotie ekrānšāviņi ir iegūti atbilstoši centra iekšējos normatīvajos aktos noteiktajai kārtībai, un tie norāda gan uz konstatētajiem apstākļiem pieteicējas vietnē pirms Lēmuma pieņemšanas, gan arī skaidri sniedz informāciju par centra veiktās pārbaudes laiku un informāciju par objektu, kurā veikta pārbaude. Līdz ar to ekrānšāviņi ir uzskatāmi par pietiekamiem pierādījumiem, un nav pamata tos apšaubīt.

[8] Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 245. un 304.panta pirmo daļu lieta tiek izskatīta rakstveida procesā.

Motīvu daļa

[9] Novērtējusi lietā esošos pierādījumus, apgabaltiesa atzīst, ka apelācijas sūdzība nav pamatota, bet pieteikums ir noraidāms.

[10] Apgabaltiesa atzīst, ka pirmās instances tiesa ir pareizi konstatējusi lietas faktiskos un tiesiskos apstākļus un pirmās instances tiesas spriedumā ietvertais pamatojums ir pareizs un pietiekams, līdz ar to apgabaltiesa saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 307.panta ceturto daļu pievienojas pirmās instances tiesas lietas apstākļu konstatējumam un sprieduma motivācijai, to neatkārtojot.

[11] Par apelācijas sūdzības argumentiem apgabaltiesa norāda, ka tie nav pamatoti.

Apgabaltiesai nav objektīva pamata apšaubīt, ka centra izdarītais ekrānšāviņš, kas fiksēts 2017.gada 21.februārī plkst.17.06 (*lietas 78.lapa*), tik tiešām ir izdarīts no pieteicējas vietnes un tieši centra norādītajā laikā. No ekrānšāviņa izdrukas ir nepārprotami redzams, ka tas ir izdarīts no pieteicējas vietnes un ka tas ir izdarīts tieši minētajā laikā. Centra pārbaudes faktisko norisi pierāda 2017.gada 21.februāra akts Nr.PTUK-232/2 (*lietas 76.lapa*). Pieteicēja nav norādījusi apstākļus, kas norādītu uz pamatotām šaubām, ka aktā norādītas nepareizas ziņas un ka ekrānšāviņa izdrukā būtu viltota. Apgabaltiesai citastarp nav pamata uzskatīt, ka centram, lai pārbaudītu pieteicējas vietnē esošās ziņas, būtu bijis pienākums pieaicināt zvērinātu tiesu izpildītāju. Turklāt, ievērojot, ka pieteicēja neapšaubā, ka centrs iepriekš – 2016.gada 22.novembrī – pamatoti konstatēja, ka pieteicējas vietnē vairākās vietās ir norādīta nepareiza pieteicējas juridiskā adrese (pieteicējas izpratnē – neprecīza adrese), secināms, ka tieši pieteicējai ir jāpierāda, ka tā līdz 2017.gada 21.februārim šo iepriekš konstatēto neatbilstību ir savā vietnē izlabojusi. Šādus pierādījumus pieteicēja lietā nav iesniegusi vai vismaz ticami atspēkojusi iestādes 2017.gada 21.februāra pārbaudē konstatētos faktus.

Pieteicēja mērķi – atturēt patērētājus no rīcības, kas varētu negatīvi ietekmēt preces kvalitāti un drošumu tās lietošanas rezultātā, nevar sasniegt veidā, kas neatbilst patērētāju tiesības regulējošajām tiesību normām. Pieteicēja savā vietnē var atsaukties uz spēkā esošajām tiesību normām, tostarp Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12.panta 11.daļu, bet pieteicēja savā vietnē ir norādījusi arī vienpusēju tiesību normas tulkojumu, ko vidusmēra patērētājs var uztvert kā šķērslī izmantot atteikuma tiesības, ja tas, piemēram, ir atvēris preces iepakojumu vai izmēģinājis, kā prece darbojas. Vidusmēra patērētājs šādā situācijā var maldīgi uzskatīt, ka pirms preces iegādes, iepazīstoties ar pieteicējas vietnes saturu, ir piekritis pieteicējas tiesību normu iztulkojumam.

Tiesību normas liedz komersantam norādīt patērētājiem tādu informāciju par pakalpojumu vai preču iegādi, kas patērētājiem var radīt pārliecību par atteikuma tiesību izmantošanu šaurākā apjomā, nekā tas noteikts tiesību normās, vai radīt pārliecību, ka atteikuma tiesības vispār nav izmantojamas. Saskaņā ar Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 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 rīcību saistībā ar darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis. Komercpraksi uzskata par maldinošu, 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; savukārt saskaņā ar minētā likuma 10.panta pirmās daļas 1.punktu komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visas tās īpatnības un apstākļus, kā arī tajā izmantotā saziņas līdzekļa ierobežojumus, var secināt, ka tiek noklusēta būtiska informācija, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, un komercprakses ietekmē vidusmēra patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.

Pieteicēja, ietverot atteikuma tiesību skaidrojumā savu interpretāciju, ko, iespējams, izmanto privātos strīdos ar patērētājiem, iepriekš minētās Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma tiesību normas nav ievērojusi. Apgabaltiesa norāda, ka privātos strīdos, ja netiek panākta vienošanās starp pusēm, tie jārisina tiesā, un tad komersants ir viena no pusēm ar saviem argumentiem. Taču, ja komersants savā vietnē ir vecis darbības, kas vērstas uz patērētāju pārliecināšanu par savu argumentu pareizību jau pirms preču iegādes, tostarp vienpusēji patērētājiem skaidrojot, kas ir “higiēnas prece” Noteikumu Nr.255 22.5.apkašpunta izpratnē, – tas var ietekmēt patērētāja tiesības pieņemt lēmumu uzstāt uz savām atteikuma tiesībām vispār vai plašākā apjomā. Tā nepārprotami ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, kā to pareizi argumentējis centrs Lēmumā.

Lai konstatētu negodīgas komercprakses pazīmes, pārbaudot pieteicējas vietnē izvietoto informāciju, pretēji pieteicējas ieskatam nav nepieciešama seku pierādīšana jeb gadījumu identificēšana, kad konkrētās informācijas rezultātā patērētājiem būtu liegts iesniegt sūdzību vai ierobežota strīdu izskatīšana. Ir pietiekami Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma izpratnē konstatēt, ka šādas maldinošas informācijas ietekmē patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis, tostarp arī var atteikties no atteikuma tiesību izmantošanas.

No lietas materiāliem neizriet, un pieteicēja nav objektīvi atspēkojusi centra konstatēto faktu, ka pieteicējas vietnē līdz Lēmuma pieņemšanai netika novērsta iepriekš konstatētā neatbilstība – nebija nodrošināta iespēja patērētājiem saglabāt distances līguma noteikumus to pilnā apjomā. Pieteicējas apelācijas sūdzības arguments, ka centrs sākotnēji nebija konstatējis neatbilstību, ka pieteicējas vietnē nav iespējams lejupielādēt un patērētājam saglabāt distances līguma noteikumus, ir pretējs lietas materiāliem. Uz šādu konstatēto neatbilstību pieteicējas vietnē pieteicējai ir tiešā tekstā norādīts centra 2016.gada 29.novembra vēstules Nr.3.2.-1/7765/K-232 7.punktā (*lietas 28.lapa*). Savukārt Lēmumā norādītos faktus, proti, ka nebija nodrošināta iespēja patērētājiem saglabāt distances līguma noteikumus to pilnā apjomā – arī par maksāšanas un preču piegādes noteikumiem un termiņu, pierāda centra 2017.gada 21.februāra akts Nr.PTUK-232/2 un tam pievienotās izdrukas (*lietas 76. un 81.-82.lapa*). Apgabaltiesai nav pamata apšaubīt, un pieteicēja nav norādījusi objektīvu pamatojumu šādu šaubu radīšanai, ka centrs būtu viltojis pierādījumus par pieteicējas vietnes saturu 2017.gada 21.februāra pārbaudes laikā. Tā kā apgabaltiesai par centra konstatētajiem faktiem nav saprātīgu šaubu, tad kādas šaubas nav tulkojamas par labu privātpersonai, kā to norādījusi pieteicēja.

[12] Šādos apstākļos pieteikuma apmierināšanai nav pamata. Lēmums ir tiesisks un pamatots, un pieteicējas veikta negodīga komercprakse lietā ir pierādīta. Pieteicējai pamatoti uzlikts tiesiskais pienākums nekavējoties izbeigt centra konstatēto negodīgu komercpraksi.

Rezolutīvā daļa

Pamatojoties uz Administratīvā procesa likuma 307. un 309.pantu, Administratīvā apgabaltiesa

nosprida:

Noraidīt SIA „TVshopEXTRA.lv” pieteikumu par Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktores 2017.gada 6.marta lēmuma Nr.12-pk atcelšanu.

Spriedumu viena mēneša laikā no sprieduma sastādīšanas dienas var pārsūdzēt Augstākās tiesas Administratīvo lietu departamentā, iesniedzot kasācijas sūdzību Administratīvajā apgabaltiesā.

Tiesnese referente	L.Vīnkalna
Tiesneses	I.Juhņeviča-Knoka
	I.Meldere