

Patērētāju tiesību aizsardzības centram
Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010,
tālrs. 67388624, fakss 67388634,
e-pasts pasts@ptac.gov.lv,
www.ptac.gov.lv

[...]

Atbildot uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra (PTAC) 11.06.2021 vēstuli Nr. 7.2.-3/5409/K-53 (turpmāk – Vēstule), “ Helvetia Apotheke “ d.o.o. (turpmāk – Sabiedrība) informē, ka atzīst Sabiedrības darbības trūkumus, kas izraisīja Vēstulē norādītus pārkāpumus, kurus Sabiedrība arī atzīst. Ņemot vērā augstāk minēto, Sabiedrība apņemas turpmāk savā komercpraksē, piedāvājot produktus distancē, tai skaitā ar tālruņa starpniecību:

- neizmanto norādes par “bezmaksas” produktu, izņemot gadījumos, ja no patērētājiem pieprasīs tikai pamatotas reālās, obligātās un minimālās pasta sūtījumu izmaksas;
- sniegt patērētājiem visu būtisko informāciju, tai skaitā skaidru un nepārprotamu informāciju, ka patērētājs noslēdz abonēšanas līgumu, kā arī sniegt informāciju par līguma nosacījumiem, tai skaitā, informāciju par precī (par kādu produkta/produktu abonēšanu tiek noslēgts distances līgums), kāda ir šī produkta cena, cik bieži patērētājam tiks izsūtīti produkti, kāda ir atteikšanās kārtība, informāciju, ka preces atpakaļ nosūtīšanas izmaksas sedz patērētājs;
- respektēt patērētāja izteikto gribu un tiesības izbeigt līgumus, t.sk., neuzspiežot produktus, kuri patērētājam nav vajadzīgi, un ievērojot patērētāja gribu, kas izteikta tikai par vienreizēja produkta saņemšanu vai atteikšanos no turpmāku produktu saņemšanas;
- nodrošināt distances līguma noteikumus un atteikuma tiesību veidlapu uz pastāvīgā informācijas nesēja ne vēlāk kā preces piegādes brīdī;
- neizmanto Regulas Nr.1924/2006 prasībām neatbilstošas veselīguma norādes, kā arī reklamēt/piedāvāt tikai PVD uztura bagātinātāju reģistrā iekļautos uztura bagātinātājus.

Sabiedrība informē, ka tiek veikti šādi pasākumi:

- tiek veiktas parunas ar sadarbības partneriem, tai skaitā ar tiem, kuri piedāvā Sabiedrības produktus ar tālruņa starpniecību, lai grozītu norādes “bezmaksas “ produktu saturu un visu patērētājiem sniedzamo būtisko informāciju, tai skaitā skaidru un nepārprotamu informāciju, ka patērētājs noslēdz abonēšanas līgumu, kā arī sniegs informāciju par līguma nosacījumiem, tai skaitā, informāciju par precī (par kādu produkta/produktu abonēšanu tiek noslēgts distances līgums), kāda ir šī produkta cena, cik bieži patērētājam tiks izsūtīti produkti, kāda ir atteikšanās kārtība, informāciju, ka preces atpakaļ nosūtīšanas izmaksas sedz patērētājs, atbilstoši PTAC norādījumiem;
- tiek veikti grozījumi www.helvetia.lv vietnē, lai grozītu norādes “ bezmaksas “ produktu saturu un visu patērētājiem sniedzamo būtisko

informāciju, tai skaitā skaidru un nepārprotamu informāciju, ka patērētājs noslēdz abonēšanas līgumu, kā arī sniegs informāciju par līguma nosacījumiem, tai skaitā, informāciju par precī (par kādu produkta/produktu abonēšanu tiek noslēgts distances līgums), kāda ir šī produkta cena, cik bieži patērētājam tiks izsūtīti produkti, kāda ir atteikšanās kārtība, informāciju, ka preces atpakaļ nosūtīšanas izmaksas sedz patērētājs, atbilstoši PTAC norādījumiem;

- tiek pilnveidota līguma izbeigšanas kārtības kontrole atbilstoši PTAC norādījumiem;
- tiek veikta pastāvīgā informācijas nesēja pielāgošana, kā rezultātā distances līguma noteikumus un atteikuma tiesību veidlapu patērētāji saņems ne vēlāk kā preces piegādes brīdī;
- tiek veikta produktu reģistrācija PVD;
- tiek veikta produktu veselīguma norādes saskaņošana ar PVD produktu reģistrācijas procesā.

Plānotais termiņš minēto pasākumu pabeigšanai ir š.g.15.septembris.

Sabiedrība lūdz PTAC apstiprināt Sabiedrības rakstveidā apņemšanās pieņemšanu, rakstveidā apliecinot, ka Sabiedrības attiecīgie pasākumi ir pietiekami.

Sabiedrība lūdz informēt, ja Vēstulē norādītas prasības nav izpildītas vai ievērotas no Sabiedrības puses, kā arī Sabiedrība lūdz pagarināt atbildes sniegšanas termiņu, ja būs vajadzīga tā precizēšana.

Ar cieņu,

“ Helvetia Apotheke“ d.o.o.

Rīkotājdirektors [...]

29.06.2021



[...]