

Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

K.Valdemāra ielā 157, Rīgā, LV – 1013 • tālr. (+371) 67388624 • fakss (+371) 67388634 • e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

SIA „ĢIMENE.LV”
Reģ. Nr. 40003983464
Annīmuižas bulvārī 41-121
Rīgā, LV-1067

LĒMUMS
par informācijas sabiedrības pakalpojumu
Rīgā

2010.gada 5.novembrī

Nr. 5-isp

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 12.panta pirmajā daļā un Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumu Nr.632 „*Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums*” otrajā nodaļā noteikto PTAC kompetenci, ir veicis SIA „ĢIMENE.LV” (turpmāk – Sabiedrība) Interneta mājas lapas, kas pieejama Interneta vietnē www.gimene.lv (turpmāk – Mājas lapa), izvērtēšanu un ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Mājas lapā netiek sniegta informācija par atteikuma tiesībām, kārtību, kas jāievēro pasūtījuma izdarīšanai, noslēgto līgumu uzglabāšanas un pieejamības noteikumiem, piedāvātās cenas un speciālo piedāvājumu (akciju) spēkā esamības termiņu konkrēta datuma vai datumu intervāla veidā.

[2] Sabiedrība nenodrošina iespēju saglabāt līguma noteikumus, proti, Mājas lapā patērētājiem netiek piedāvātas distances līguma noteikumu saglabāšanas iespējas datorizēta teksta formātā, kā arī, veicot pasūtījumu, līguma noteikumi netiek nosūtīti uz patērētāja elektronisko pastkastīti.

[3] Pēc pasūtījuma veikšanas Mājas lapā patērētājiem tiek sniegts paziņojums par pasūtījuma apstiprināšanas nosūtīšanu uz e-pastu (skatīt zemāk norādīto attēlu), taču uz patērētāja norādīto elektronisko pastu Sabiedrības absolūtais apstiprinājums netiek nosūtīts.

Jūsu pasūtījums ir pieņemts un tiks izskatīts pēc iespējas īsākā laikā.
Pasūtījuma apstiprinājums ir nosūtīts uz Jūsu e-pastu. Ja Jūs neesat saņēmis/usi apstiprinājumu stundas laikā no pasūtīšanas, lūdzam sazināties ar mums pa e-pastu: info@gimene.lv

[Atgriezties veikalā](#)

[4] 2010.gada 5.oktobrī PTAC Sabiedrībai nosūtīja vēstuli Nr.21-06/7884-P-133 ar aicinājumu līdz 2010.gada 20.oktobrim novērst PTAC konstatētos pārkāpumus. Minētajā vēstulē Sabiedrība tika aicināta informēt PTAC par pārkāpumu novēršanu, kā arī tika informēta par Administratīvā procesa likuma (turpmāk – APL) 62.panta pirmajā

daļā noteiktajām tiesībām sniegt viedokli par PTAC norādītajiem pārkāpumiem un to novēršanu. 2010.gada 2.novembrī, veicot atkārtotu Mājas lapas pārbaudi, PTAC konstatēja, ka minētajā vēstulē norādītie pārkāpumi nav novērsti, kā arī saistībā ar šiem pārkāpumiem un/vai to novēršanu Sabiedrība viedokli nav sniegusi.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC secina:

1) ISPL 1. panta 2.punkts nosaka, ka „*informācijas sabiedrības pakalpojums — distances pakalpojums (puses vienlaicīgi nesatiekas), kuru parasti sniedz par maksu, izmantojot elektroniskus līdzekļus (elektroniskas datu apstrādes un uzglabāšanas, tajā skaitā ciparu saspiešanas, iekārtas), un pēc pakalpojuma saņēmēja individuāla pieprasījuma. Informācijas sabiedrības pakalpojumi ietver preču un pakalpojumu elektronisku tirdzniecību, komerciālo paziņojumu sūtīšanu, iespēju piedāvāšanu informācijas meklēšanai, piekļuvei pie tās un informācijas ieguvei, pakalpojumus, kas nodrošina informācijas pārraidi elektronisko sakaru tīklā vai piekļuvi elektronisko sakaru tīklam, informācijas glabāšanu*”. Savukārt Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 10.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka „*distances līgums ir vienošanās starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, pamatojoties uz pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja piedāvājumu ar adresēta vai neadresēta iespieddarba, tipveida vēstules, kataloga, presē publicētas reklāmas, kurai pievienots pasūtījuma kupons, telefona, faksimila, Interneta, elektroniskā pasta, televīzijas, radio un citu informācijas nosūtīšanas vai pārraidīšanas līdzekļu starpniecību*”.

Tā kā Mājas lapā, izmantojot tiešsaisti, tiek piedāvātas preces un par to iegādi tiek slēgti distances līgumi, tad ir secināms, ka atbilstoši ISPL 1.panta 2.punktā noteiktajam Mājas lapā tiek sniegti informācijas sabiedrības pakalpojumi. Sniedzot informācijas sabiedrības pakalpojumus, kā arī piedāvājot un slēdzot distances līgumus, Sabiedrībai ir pienākums ievērot ISPL un 2002.gada 28.maija Ministru kabineta noteikumus Nr.207 „*Noteikumi par distances līgumu*” (turpmāk – Noteikumi) noteiktās prasības.

2) Tā kā Mājas lapā netiek nodrošinātas ISPL 5.panta pirmās daļas 1.punktā noteiktās prasības, proti, Mājas lapā neietiek sniegta informācija par kārtību, kas jāievēro pasūtījuma izdarīšanai (distances līguma noslēgšanai), ir konstatējams ISPL 5.panta pirmās daļas 1.punkta pārkāpums.

3) Tā kā Mājas lapā netiek sniegta informācija par noslēgto līgumu glabāšanas un pieejamības noteikumiem, proti, Sabiedrība nav norādījusi, vai noslēgtie distances līgumi tiek saglabāti to vēlākai apskatei Sabiedrības elektroniskajās informācijas apstrādes sistēmās (Interneta mājas lapās), tad ir konstatējams, ka Mājas lapā netiek nodrošinātas ISPL 5.panta pirmās daļas 2.punktā noteiktās prasības.

4) Tā kā patērētājiem, kas apmeklē Mājas lapu vai, izmantojot Mājas lapu, slēdz ar Sabiedrību distances līgumus, netiek nodrošināta iespēja pastāvīgā informācijas nesējā saglabāt distances līguma noteikumus, ir secināms, ka Sabiedrība neievēro ISPL 7.panta pirmās daļas prasības.

Saistībā ar minēto PTAC norāda, ka distances līguma noteikumu nosūtīšana uz patērētāja elektroniskā pasta adresi ir uzskatāma par darbību, kuru veicot, tiek nodrošināta distances līguma noteikumu pieejamība saglabājamā formā. Distances līguma noteikumu saglabājamā forma ir nodrošināma arī citos veidos, piemēram, nodrošinot attiecīgās elektroniskās informācijas lejuplādes iespējas vai iespējas, kas

paredz līguma noteikumu saglabāšanu elektroniskās datnes formā (piemēram, *.pdf*, *.doc* vai cita elektroniskā teksta faila veidā).

5) PTAL 12.panta pirmajā daļā noteiktās atteikuma tiesības ir „*patērētāja tiesības noteiktajā termiņā vienpusēji atkāpties no līguma, nemaksājot līgumsodu, procentus vai zaudējumu atlīdzību*”, un PTAL 12.panta otrās daļas 2.punkts nosaka, ka „*patērētājs var izmantot atteikuma tiesības, lai atkāptos no distances līguma*”. Noteikumu 2.6.apakšpunkts nosaka pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākumu patērētājiem paredzētajos piedāvājumos (ja tie tiek izteikti ar distances saziņas līdzekļiem, tai skaitā, arī ar Interneta mājas lapas palīdzību) un distances līgumos nodrošināt informāciju par atteikuma tiesībām, ja vien piedāvātie līgumi neattiecas uz Noteikumu 15.punktā norādītajiem izņēmumiem. Noteikumu 15.punktā izsmeļoši ir norādīti gadījumi, kad patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja vien pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ar patērētāju nevienojas citādi. Citos gadījumos pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam piedāvājot preces vai pakalpojumus ir pienākums informēt patērētāju par atteikuma tiesībām un šī informācija nedrīkst būt pretrunā normatīvajos aktos noteiktajam patērētāju atteikuma tiesību regulējumam (pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav tiesīgs ne ar kādiem nosacījumiem ierobežot normatīvajos aktos noteiktās patērētāja atteikuma tiesības). PTAC ir konstatējis, ka Mājas lapā galvenokārt tiek piedāvātas preces, uz kurām neattiecas Noteikumu 15.punktā noteiktie izņēmumi. Līdz ar to, tā kā Sabiedrība Mājas lapā piedāvā un pārdod preces, uz kurām attiecas atteikuma tiesības, un tā kā informācija par atteikuma tiesībām Mājas lapā netiek sniegta, ir konstatējams Noteikumu 2.6.apakšpunkta pārkāpums.

6) Noteikumu 2.8.apakšpunkta regulējums nosaka „*pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākumu patērētājam izteiktajā piedāvājumā sniegt informāciju par laika posmu, kurā speciālais piedāvājums vai cena ir spēkā*”. PTAC vērs uzmanību, ka šī normatīvā prasība nosaka pārdevēju un pakalpojumu sniedzēju pienākumu norādīt spēkā esamības termiņu gan speciālajiem piedāvājumiem, gan arī jebkādiem citiem cenas piedāvājumiem, kas tiek izvietoti interneta mājas lapās.

PTAC uzskata, ka termins „*cenas piedāvājums*” ir saprotams plaši, attiecinot to gan uz informāciju par cenu, gan uz informāciju par precī un distances līguma noteikumiem. Vidusmēra patērētāja ekonomisko rīcību ietekmē vai varētu ietekmēt tikai tāda informācija par cenu, kas ir pamatota ar konkrētas preces vai pakalpojuma pieejamību un pasūtīšanas iespējām.

PTAC ieskatā piedāvājumu spēkā esamības termiņš ir norādāms konkrēta datuma vai datumu intervāla formātā, jo Interneta vidē neklātienē apstākļos patērētājiem nav iespējams pārliecināties par citiem, klātienē pārbaudāmiem, piedāvājuma termiņa nosacījumiem (tā, piemēram, Interneta mājas lapās bieži sastopamais paziņojums: „*Piedāvājums ir spēkā, kamēr prece ir noliktavā*”, nav uzskatāms par atbilstošu Noteikumu 2.8.apakšpunktā noteiktajām prasībām, jo patērētājam nav pienākums un patērētājs nevar aktīvi kontrolēt preču apriti pārdevēja noliktavā, un līdz ar to patērētājs, pieņemot ekonomiska rakstura lēmumus, uz šādu informāciju nevar pamatoties). Savukārt konkrēts datums vai datuma intervāls, ko pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs saistībā ar attiecīgo piedāvājumu ir norādījis Mājas lapā, patērētājam nodrošina nepārprotamu informāciju par piedāvājuma spēkā esamību. Papildus minētajam PTAC norāda, ka Interneta vidē ir sastopamas Interneta mājas lapas, kurās tiek piedāvāta novecojusi informācija un spēkā neesoši piedāvājumi vai arī patērētāji dažādu iemeslu dēļ ir piekļuvuši novecojušām Interneta mājas lapu

redakcijām, tādēļ informācija par piedāvājuma spēkā esamības termiņu, kā arī informācija par Interneta mājas lapās sniegtās informācijas spēkā esamības termiņu ir uzskatāma par svarīgu informāciju, kas ietekmē patērētāju ekonomisko uzvedību un nodrošina patērētāju tiesību un tiesisko interešu aizsardzību.

Ņemot vērā iepriekš minēto un PTAC konstatēto, proti, ka Mājas lapā konkrēta datuma vai datumu intervāla formātā nav norādīts piedāvāto preču cenu spēkā esamības termiņš, ir secināms, ka Mājas lapā sniegtā informācija neatbilst Noteikumu 2.8.apakšpunkta prasībām.

7) ISPL 13.panta pirmās daļas 2.punkts nosaka, ka, *„ja uzraudzības iestāde konstatē šā likuma pārkāpumus, tā ir tiesīga likt pakalpojuma sniedzējam izbeigt likuma pārkāpumu vai veikt konkrētas darbības tā novēršanai, kā arī noteikt šo darbību izpildes termiņu”*.

Ņemot vērā minēto, PTAC nolemj:

Pamatojoties uz PTAL 10.panta pirmo daļu, 12.panta pirmo daļu, 12.panta otrās daļas 2.punktu, ISPL 1. panta 2.punktu, 5.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 7.panta pirmo daļu, 12.panta pirmo daļu, 13.panta pirmās daļas 2. punktu, Noteikumu 2.6.apakšpunktu un 2.8.apakšpunktu, **uzdot par pienākumu SIA „GIMENE.LV” 14 dienu laikā no administratīvā akta spēkā stāšanās brīža:**

1. Mājas lapā sniegt informāciju par kārtību, kas ir jāievēro pasūtījuma veikšanai;
2. Mājas lapā sniegt informāciju par noslēgto līgumu glabāšanu un pieejamības iespējām;
3. nodrošināt Mājas lapā piedāvāto distances līguma noteikumu saglabāšanu pastāvīgā informācijas nesējā;
4. Mājas lapā nodrošināt normatīvajiem aktiem atbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām;
5. Mājas lapā datuma vai datumu intervāla formātā sniegt informāciju par preču cenas piedāvājuma spēkā esamības termiņu.

Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu un otro daļu, 79.panta pirmo daļu un Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 25.panta desmito (prim) daļu šo lēmumu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stāties spēkā.

Direktore

(paraksts)

B.Vītoliņa

IZRAKSTS PAREIZS