



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts ptac@ptac.gov.lv, www.ptac.gov.lv

**Sabiedrībai ar ierobežotu
atbildību „Zelta Adatiņas A”
Reģ.Nr.50103393751
Laboratorijas ielā 24 - 10
Rīgā, LV- 1009**

**LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā**

19.01.2018.

Nr. 1-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, ir veicis Sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Zelta Adatiņas A” (turpmāk – Sabiedrība) īstenotās komercprakses atbilstības normatīvo aktu prasībām izvērtēšanu. Konkrētā komercprakse ir īstenota tīmekļvietnēs <http://www.susanas-pakalpojumi.lv> (turpmāk – Vietne1) un <http://www.zeltaadatinas.ls.lv> (turpmāk – Vietne2), patērētājiem piedāvājot preces, ar patērētājiem slēdzot distances līgumus, kā arī veicot noslēgto līgumu izpildi.

Vietnes izvērtēšanas gaitā PTAC konstatēja zemāk norādīto:

[1] Laika periodā no 2017.gada 28.jūlija līdz 2018.gada 2.janvārim PTAC saistībā ar Sabiedrības īstenoto komercpraksi saņēma 3 patērētāju sūdzības un, atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm, tālruņa zvaniem un klātienē, sniedza 7 konsultācijas. Saskaņā ar patērētāju sūdzībās minēto, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība nenodrošina Vietnē1 un Vietnē2 pasūtīto preču līgumu pienācīgu izpildi. Līdz ar to Sabiedrība maldina patērētājus par minētajās vietnēs piedāvāto preču pieejamību. Vienlaikus PTAC konstatēja, ka Sabiedrība nenodrošina patērētājiem atteikuma tiesības un neievēro normatīvajos aktos noteikto patērētāju samaksātās naudas summas atmaksas prasības, kad patērētāji izmanto atteikuma tiesības, vai, kad patērētāji vienpusēji atkāpjas no noslēgtā līguma tādēļ, ka Sabiedrība nav veikusi patērētāja pasūtīto preču piegādi. Papildus minētajam PTAC konstatēja, ka Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību izskatīšanas (patērētājiem ar Sabiedrību nav iespējams sazināties), kā arī nesniedz atbilstošu informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību. Vienlaikus PTAC secināja, ka Sabiedrība patērētājiem nenodrošina iespēju saglabāt distances līguma noteikumus, tai skaitā atteikuma veidlapu uz pastāvīgā informācijas nesēja.

[2] 2017.gada 31.jūlijā PTAC veica pārbaudi Vietnē1 un Vietnē2, un konstatēja, ka Vietne1 un Vietne2 darbojas. Veicot atkārtotu pārbaudi Vietnē1 un Vietnē2 2017.gada 16.oktobrī, PTAC konstatēja, ka Vietne1 un Vietne2 turpina darboties.

[3] Turpinot Sabiedrības īstenotās komercprakses izvērtēšanu un uzraudzību, PTAC 2017.gada 21.jūlijā nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Laboratorijas ielā 24-10, Rīgā,

vēstuli Nr.3.2.-1/5680/K-119 (turpmāk – Vēstule1), kurā ierosināja līdz 2017.gada 4.septembrim Vietnē1 un Vietnē2 nodrošināt Vēstulē1 norādīto informāciju un pieprasīja rakstveidā paskaidrot turpmāk minēto:

1) paskaidrot, vai un kādā veidā par Vietnēs iegādātajām precēm, patērētājiem tiek nodrošinātas iespējas izmantot atteikuma tiesības;

2) paskaidrot, kādā termiņā patērētājiem tiek piegādātas Vietnēs pasūtītās preces, kā par piegādes termiņu tiek informēti patērētāji un kādi dokumenti patērētājiem tiek izsniegti vai nosūtīti, apstiprinot pasūtījumu un veicot preču piegādi;

3) paskaidrot, kādā veidā Sabiedrība risina patērētāju sūdzības par Vietnēs pasūtīto preču nepiegādāšanu vai kavētu piegādi.

[4] Sabiedrība atbildi uz Vēstuli1 PTAC nesniedza un Vietnē1 un Vietnē2 izmaiņas netika veiktas. Līdz ar to, lai panāktu labprātīgu pārkāpumu novēršanu un saņemtu lietas izvērtēšanai nepieciešamo informāciju, 2017.gada 20.septembrī PTAC atkārtoti nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Laboratorijas ielā 24-10, Rīgā, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/6579/K-119 (turpmāk – Vēstule2), kurā atkārtoti informēja par Sabiedrības īstenotās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām un atkārtoti aicināja Sabiedrību veikt izmaiņas Vietnē1 un Vietnē2, kā arī pieprasīja sniegt Vēstule1 norādīto informāciju.

[5] 2017.gada 26.oktobrī PTAC saņēma VAS „Latvijas Pasts” atpakaļsūtījumu, jo iepriekš minētās Vēstules2 sūtījumam beidzies glabāšanas laiks un Sabiedrība, neskatoties uz VAS „Latvijas Pasts” atstāto aicinājumu, nebija izņēmusi sūtījumu.

[6] 2017.gada 19.oktobrī PTAC nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Laboratorijas ielā 24-10, Rīgā, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/7690/K-119 (turpmāk – Vēstule3), kurā atkārtoti informēja par Sabiedrības īstenotās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām, vienlaikus paskaidrojot, ka PTAC ieskatā konstatēto pārkāpumu novēršanai būtu lietderīgi piemērot NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktā minēto līdzekli, pieņemot lēmumu, ar kuru Sabiedrībai uzlikts tiesisks pienākums nekavējoties izbeigt konkrēto negodīgo komercpraksi. Kā arī informēja Sabiedrību par to, ka PTAC ieskatā konkrētajā gadījumā, ņemot vērā Sabiedrības īstenotās komercprakses negatīvo ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, būtu lietderīgi Sabiedrībai uzlikt NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktā minēto soda naudu. Samērīgas soda naudas noteikšanai PTAC lūdza Sabiedrību līdz 2017.gada 2.novembrim iesniegt normatīvajos aktos noteiktā kārtībā apliecinātu Sabiedrības 2016.gada pārskata „Peļņas vai zaudējumu aprēķina” kopiju, kā arī dalībnieku sapulces protokola izrakstu ar lēmumu par gada pārskata apstiprināšanu. Vienlaikus PTAC informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2017.gada 2.novembrim. Līdz šī lēmuma sagatavošanas brīdim, PTAC iepriekš minēto informāciju nav saņēmis.

[7] 2017.gada 24.novembrī PTAC saņēma VAS „Latvijas Pasts” Vēstules3 atpakaļsūtījumu, jo Vēstules3 sūtījumam beidzies glabāšanas laiks un Sabiedrība, neskatoties uz VAS „Latvijas Pasts” atstāto aicinājumu, nebija izņēmusi sūtījumu.

[8] 2017.gada 8.februārī PTAC nosūtīja Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistram paziņojumu Nr.5.-3/1648/S-12, kurā norādīja, ka Sabiedrība nenodrošina korespondences saņemšanu tās juridiskajā adresē.

2017.gada 15.martā PTAC saņēma Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistra atbildes vēstuli Nr.2-5-34060/1, kurā paziņoja, ka Sabiedrībai 2017.gada 9.martā nosūtīts brīdinājums Nr.22-4/34355 par dokumentu iesniegšanu, kurā Sabiedrība tika aicināta iesniegt paskaidrojumus par tās nesasniedzamību juridiskajā adresē vai pieteikumu juridiskās adreses maiņas reģistrēšanai.

[9] 2017.gada 2.janvārī pārbaudes laikā PTAC konstatēja, ka Vietnē1 nedarbojas, savukārt Vietnē2 turpina darboties un patērētājiem tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces, kā arī konstatēts, ka šī lēmuma [1] punktā minētie pārkāpumi Vietnē2 nav novērsti.

Izvērtējot konkrētās administratīvās lietas materiālus, PTAC secina:

1) NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkts nosaka, ka „darbība (uzvedība, apgalvojums, komerciāla saziņa, tirgvedība) vai bezdarbība (noklusējums), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeniskas vai bezķermeniskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam”, ir komercprakse. Savukārt NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkts paredz, ka „jebkura fiziskā vai juridiskā persona, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura cita fiziskā vai juridiskā persona, kas rīkojas komercprakses īstenošanā vārdā vai uzdevumā”, ir komercprakses īstenoātājs. Sabiedrības rīcība, Vietnē1 un Vietnē2 patērētājiem piedāvājot un tirgojot preces, ir uzskatāma par komercpraksi NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, bet Sabiedrība saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu ir atzīstama par minētās komercprakses īstenoātāju.

Ievērojot Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 1.panta 5.punktu, pārdevējs ir fiziskā vai juridiskā persona, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros piedāvā vai pārdod precī patērētājam. Savukārt PTAL 10.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka distances līgums ir patērētāja un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja vienošanās, ko tie noslēguši, vienlaikus neatrodoties vienā un tajā pašā vietā, bet līdz līguma slēgšanas brīdim un līguma slēgšanas brīdī izmantojot vienu vai vairākus distances saziņas līdzekļus, kā arī organizētu preču pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas shēmu. Par distances saziņas līdzekļiem uzskatāmi tālrunis, tīmeklis, elektroniskais pasts, televīzija, fakss, katalogs, presē publicētās reklāmas, kurām pievienots pasūtījuma kupons, un citi informācijas nosūtīšanas un pārraidīšanas distances līdzekļi. Ņemot vērā Vietnē1 un Vietnē2 sniegto informāciju un tās funkcionālās iespējas, Vietnē1 un Vietnē2 ir uzskatāmas par distances līguma slēgšanas vietu, savukārt Sabiedrība ir atzīstama gan par pārdevēju PTAL 1.panta 5.punkta izpratnē, gan arī distances līguma pusi PTAL 10.panta pirmās daļas izpratnē.

Papildus tam Vietnē1 un Vietnē2 ir uzskatāma par elektronisko tiešsaistes vidi, kurā tiek sniegti „informācijas sabiedrības pakalpojumi”, un Sabiedrībai kā personai, kura ir atbildīga par Vietnē1 un Vietnē2 saturu, darbību un izmantošanu saimnieciskās darbības nolūkos, ir pienākums nodrošināt Informācijas sabiedrības pakalpojumu likums (turpmāk – ISPL) prasības.

2) NKAL 4.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka negodīga komercprakse ir aizliegta, un saskaņā ar NKAL 4.panta otro daļu komercprakse ir negodīga, ja iestājies 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.

NKAL 6.pants noteic, ka 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 vispārātzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam.

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 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.

No minētā izriet, ka komercprakse ir vērtējama kā maldinoša, ja tās ietvaros patērētājam sniegtā informācija jebkādā veidā, tostarp vispārējās pasniegšanas ziņā maldina vai varētu maldināt patērētājus un tās ietekmē tiek vai var tikt negatīvi ietekmēti patērētāju lēmumi par rīcību saistībā ar darījumu.

Saskaņā ar NKAL 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.

Ņemot vērā iepriekš minēto, ir secināms, ka komercprakse ir vērtējama kā maldinoša, ja tās ietvaros patērētājiem tiek noklusēta būtiska informācija un tās ietekmē tiek vai var tikt negatīvi ietekmēti patērētāju lēmumi par rīcību saistībā ar darījumu.

Atbilstoši NKAL 10.panta trešās daļas 4. un 5.punktam, ja komercprakses īstenotājs izmantotajai komerciālās saziņas formai piemērotā veidā piedāvā patērētājiem iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu un norāda preces vai pakalpojuma īpašības un cenu, tādējādi dodot iespēju patērētājam veikt pirkumu, par būtisku uzskata informāciju, ja tā jau no konteksta nav skaidra: samaksas, piegādes, līguma izpildes un sūdzību izskatīšanas kārtību, ja tā atšķiras no kārtības, kādu paredz profesionālās rūpības kritēriji; atteikuma un citas līguma izbeigšanas tiesības.

Saskaņā ar NKAL 7.panta pirmo daļu 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. Savukārt saskaņā ar NKAL 7.panta otrās daļas 1.punktu par patērētāja pieņemtu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmumus iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības. Tātad, pietiek vien, ja komercprakses ietekmē patērētājs pieņem lēmumu iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu vai atturēties no šādas rīcības, kā arī pieņem lēmumu iegādāties to uz konkrētiem noteikumiem, jo tikai pēc konkrēta lēmuma pieņemšanas patērētājs rīkojas, piemēram, uzsāk preces vai pakalpojuma iegādes darbības, slēdzot distances līgumu, un konkrētā patērētāja rīcība jau ir atzīstama par komercprakses sekām, kuras ietvaros var tikt ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība.

Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 „Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi Nr.255) 5.10. apakšpunkta prasības nosaka pārdevējam pienākumu, pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, atteikuma tiesību gadījumā skaidri un nepārprotami sniegt patērētājam informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas noteikumiem, termiņu un kārtību, kā arī Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļā iekļauto atteikuma veidlapu. Vienlaikus Noteikumu Nr.255 5.9. un 5.22.apakšpunkts nosaka Sabiedrībai pienākumu pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, skaidri un saprotami, ja attiecināms, sniegt patērētājam informāciju par sūdzības izskatīšanas kārtību un informāciju par ārpustiesas sūdzību izskatīšanas un atlīdzības iespējām un veidu, kā tām piekļūt.

Atbilstoši PTAL 30.panta otrajai daļai, „ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav izpildījis pienākumu piegādāt preci noteiktajā termiņā, par kuru ir bijusi vienošanās ar patērētāju, vai šā panta pirmajā daļā noteiktajā termiņā, patērētājs pieprasa, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs piegādā preci apstākļiem atbilstošā papildu termiņā. Ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs papildu termiņā preci nepiegādā, patērētājs ir tiesīgs vienpusēji atkāpties no līguma”. Turklāt atbilstoši šī panta septītajai daļai, „ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma saskaņā ar šajā pantā noteikto, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez nepamatotas kavēšanās atmaksā patērētājam visas saskaņā ar līgumu patērētāja samaksātās naudas summas”.

ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punkts noteic, ka „pakalpojuma sniedzējs uzskatāmi, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā sniedz informāciju par pakalpojuma sniedzēja kontaktinformāciju, kas nodrošina iespēju ātri sazināties tiešā veidā, ieskaitot elektroniskā pasta adresi.” Savukārt Noteikumi Nr.255 5.3.apakšpunkta prasības noteic, 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 un, ja tādi saziņas līdzekļi ir, tālruna, faksa numuru un elektroniskā pasta adresi, lai patērētājs varētu ātri un efektīvi sazināties ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, un, ja

attiecināms, tās personas identitāti un juridisko adresi, kuras uzdevumā pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs darbojas.

3) PTAC, ņemot vērā patērētāju sūdzībās minēto, konstatēja, ka Sabiedrība, piedāvājot un pārdodot preces Vietnē1 un Vietnē2, preču pasūtīšanas gadījumā nav veikusi pienācīgu piegādes saistību izpildi. Turklāt gadījumā, kad patērētāji izmanto tiesības vienpusēji atkāpties no līguma, ja Sabiedrība precī nepiegādā tās apsolutajā termiņā, Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 30.panta otrajā daļā noteikto par samaksātās naudas summas atmaksu patērētājam, proti, atmaksas veikšanas pienākuma izpildi bez nepamatotas kavēšanās, jo samaksātā pirkuma maksa patērētājiem nav tikusi atmaksāta saprātīgā termiņā vai arī nav atmaksāta vispār, turklāt Sabiedrība patērētājiem nav sniegusi ziņas, par to kad par precī veiktā pirkuma maksa tiks atmaksāta.

Saskaņā ar PTAL 12.panta pirmo un sesto daļu patērētājs var noteiktā termiņā izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma, savukārt 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. No patērētāju sūdzībās minētā izriet, ka Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 12.panta sestajā daļā noteikto 14 dienu termiņu naudas atmaksāšanai, tādējādi nenodrošinot patērētāju atteikuma tiesību īstenošanu.

PTAC uzskata, ka minētā Sabiedrības rīcība būtiski negatīvi ietekmē patērētāju ekonomiskās intereses, tai skaitā radot patērētājiem zaudējumus. Tādējādi Sabiedrības īstenošana komercprakse saskaņā ar NKAL 6.pantu ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, turklāt tādu, kura būtiski negatīvi ietekmē patērētāju ekonomisko rīcību, jo patērētājs varēja pamatoti sagaidīt, ka Sabiedrība kā profesionāls tirgus dalībnieks, kurš tirgo preces ar distances līguma starpniecību, nodrošinās patērētāja normatīvajos aktos noteikto tiesību izpildi. Vienlaikus Sabiedrības rīcība, patērētājiem Vietnē1 un Vietnē2 piedāvājot preces, kuru piegādi tā nevar nodrošināt, saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu ir atzīstama par maldinošu komercpraksi. Konkrētā komercprakse būtiski negatīvi ietekmēja vai varēja būtiski negatīvi ietekmēt patērētāja ekonomisko rīcību, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis, piemēram, patērētājs nebūtu iegādājies preces Vietnē1 un Vietnē1, ja zinātu, ka tās nav pieejamas.

4) PTAC ir konstatējis, ka Sabiedrība Vietnē1 un Vietnē2 nav nodrošinājusi Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļai atbilstošu atteikuma veidlapu. No minētā secināms, ka Sabiedrība ir noklusējusi būtisku informāciju, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, kas saistīts ar atteikuma tiesību izmantošanu. Tādējādi Sabiedrība saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 5.punktu, ir īstenojusi maldinošu komercpraksi, ierobežojot patērētājus izmantot savas likumīgās tiesības attiecībā uz atteikuma tiesībām. Minētā noklusējuma rezultātā patērētāji nepamatoti varēja tikt atturēti no minēto likumīgo tiesību izmantošanas.

5) No PTAC patērētāju iesniegtajām sūdzībām, secināms, ka patērētājiem saistībā ar jautājumiem par noslēgtajiem distances līgumiem, ar Sabiedrību nav bijis iespējams sazināties, izmantojot Vietnē1 norādīto elektroniskā pasta adresi – info@susanas-pakalpojumi.lv un tālruņa numuru 25316277. Līdzīga situācija konstatēta arī, izmantojot Vietnē2 norādīto elektroniskā pasta adresi – zeltaadatinasa@inbox.lv, savukārt tālruņa numurs šajā vietnē nav norādīts. PTAC konstatēja, ka Vietnē1 un Vietnē2 Sabiedrība nav norādījusi informāciju par tās juridisko adresi. Savukārt Vietnē1 nav norādīts arī Sabiedrības nosaukums un reģistrācijas numurs. Ņemot vērā minēto ir secināms, ka Sabiedrība, ir pārkāpusi ISPL 4.panta pirmās daļas 1. un 2.punktā un Noteikumu Nr.255 5.2. un 5.3.apakšpunktos minētās prasības, kā arī saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem nav nodrošinājusi ātru un efektīvu saziņu ar Sabiedrību, tādējādi īstenojot negodīgu (profesionālajai rūpībai neatbilstošu) komercpraksi, turklāt tādu, kura būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, realizējot savas līgumiskās un normatīvajos aktos noteiktās tiesības.

Vienlaikus secināms, ka Sabiedrības rīcība, maldinot patērētājus par saziņas iespējām ar Sabiedrības pārstāvjiem, ir uzskatāma par negodīgu – maldinošu komercpraksi atbilstoši NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktam, liedzot vai ierobežojot patērētājiem izmantot savas likumiskās un līgumiskās tiesības.

6) Saskaņā ar ISPL 7.panta pirmo daļu Sabiedrībai ir pienākums nodrošināt, lai patērētāji var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt. Savukārt no Noteikumu Nr.255 17.1.apakšpunkta izriet, ka distances līguma noteikumi, proti, Noteikumu Nr.255 5.punktā minētā „pirmslīguma informācija”, ir sniedzama uz pastāvīgā informācijas nesēja ne vēlāk kā preces piegādes brīdī. Ņemot vērā minēto, Vietnē1 un Vietnē2 skaidri, nepārprotami un viegli pieejamā veidā jābūt sniegtai informācijai par distances līguma noteikumiem, vienlaicīgi nodrošinot iespēju tos saglabāt, piemēram, piedāvājot tos lejuplādēt, nosūtot uz patērētāja norādīto elektronisko pastu vai izdrukāt. Savukārt pēc pasūtījuma veikšanas konkrētā noslēgtā distances līguma noteikumi patērētājam ir nododami uz pastāvīgā informācijas nesēja, piemēram, izdrukātā veidā, nosūtot uz patērētāja norādīto elektroniskā pasta adresi vai piedāvājot to lejuplādēt.

Vietnē1 un Vietnē2 patērētājiem nav piedāvātas un nodrošinātas iespējas līguma noteikumu saglabāšanai. Minētās komercprakses ietekmē tika vai varēja tikt būtiski negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. Piemēram, attiecībā uz lēmumu par patērētāja līgumisko vai likumisko tiesību izmantošanu pēc distances līgumu noslēgšanas. PTAC secina, ka Sabiedrība nenodrošinot norādīto prasību izpildi ir īstenojusi tādu NKAL 6.pantā minēto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kura būtiski negatīvi ietekmēja vai varēja būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību saistībā ar distances līgumos noslēgtajām līgumiskajām attiecībām, kā arī patērētāju likumīgajām tiesībām.

7) PTAC konstatēja, ka konkrētās komercprakses ietvaros Sabiedrība nav sniegusi patērētājiem informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību.

PTAL 19.¹ panta pirmajā daļā ir noteikts: „pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs informē patērētāju par vienu vai vairākiem Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājaslapā internetā publicētajā ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstā iekļautiem strīdu risinātājiem, kuri risina strīdus attiecīgajā jomā, norādot arī ārpustiesas strīdu risinātāja mājaslapas adresi”. Savukārt minētā panta otrā daļa nosaka, ka „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)”. Ievērojot minētās PTAL 19.¹panta prasības, no Noteikumu Nr.255 5.22.apakšpunkta izriet preču pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju pienākums pirmslīguma informācijas ietvaros un tīmekļvietnē norādīt informāciju par ārpustiesas strīdu risināšanas iespējām (atbilstoši PTAL un Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likuma prasībām). Savukārt informācija par citām ārpustiesas sūdzību izskatīšanas iespējām ir sniedzama kā pirmslīguma informācija un distances līguma noteikumi, ja attiecīgās sūdzību izskatīšanas iespējas tiek izmantotas attiecīgā komercprakses īstenošanas praksē.

Sabiedrība, Vietnē1 un Vietnē2 nenodrošinot patērētājiem pienācīgu informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanu, ir noklusējusi būtisku informāciju, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, piemēram, par patērētāju tiesību atbilstošu realizēšanu gadījumā, ja iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece vai, ja Sabiedrība neveic pienācīgu noslēgto distances līgumu izpildi. Līdz ar to saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 4.punktu, Sabiedrība ir īstenojusi maldinošu komercpraksi, liedzot patērētājiem izmantot savas likumiskās un līgumiskās tiesības.

Ņemot vērā konstatēto, secināms, ka Sabiedrība, īstenojot maldinošu un profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kura būtiski negatīvi ietekmē vai var ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktu ir īstenojusi negodīgu komercpraksi un tādējādi pārkāpusi NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas

komercprakses aizliegumu.

NKAL 15.panta astotā daļa nosaka: „ja Uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga pieņemt vienu vai vairākus lēmumus, ar kuriem: 1) nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2) nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4) nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu publicēt attiecīgajai komercpraktei atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norādīta labotā informācija, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5) uzliek naudas sodu šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā; 6) nosaka par labas prakses kodeksu atbildīgajai personai pienākumu izdarīt labojumus kodeksā, lai novērstu negodīgu komercpraksi”.

Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 66.panta pirmajā daļā noteikto, „apsverot administratīvā akta izdošanas vai tā satura lietderību (65.pants), iestāde lemj: 1) par administratīvā akta nepieciešamību, lai sasniegtu tiesisku (leģitīmu) mērķi; 2) par administratīvā akta piemērotību attiecīgā mērķa sasniegšanai; 3) par administratīvā akta vajadzību, tas ir, par to, vai šo mērķi nav iespējams sasniegt ar līdzekļiem, kuri mazāk ierobežo administratīvā procesa dalībnieku tiesības vai tiesiskās intereses; 4) par administratīvā akta atbilstību, salīdzinot privātpersonas tiesību aizskārumu un sabiedrības interešu ieguvumu un ņemot vērā, ka privātpersonas tiesību būtisku ierobežošanu var attaisnot tikai ievērojams sabiedrības ieguvums”.

NKAL 2.pants noteic, ka „likuma mērķis ir nodrošināt patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, aizliedzot komercprakses īstenotājiem izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem,.. No lietā esošajiem materiāliem PTAC konstatēja, ka Sabiedrība ir pārkāpusi patērētāju tiesību regulējošos normatīvos aktus, proti, pārkāpums ir būtisks un tā rezultātā patērētājiem ir vai var tikt radīti zaudējumi. Sabiedrības īstenotā komercprakse, izmantojot interneta saziņas iespējas ir adresēta daudziem patērētājiem. Sabiedrības izdarītais pārkāpums, neievērojot profesionālo rūpību un, maldinot patērētājus par Vietnē pieejamām precēm, saziņas iespējām ar Sabiedrību, likumiskajām atteikuma tiesībām, neievērojot normatīvajos aktos noteiktos pirkuma summas atmaksas termiņus un patērētāju likumisko un līgumisko tiesību izpildi, rada/var radīt apdraudējumu ar likumu aizsargātajām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm.

Ņemot vērā, ka konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, ka tā tiek turpināta, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka Sabiedrības īstenotā komercprakse ir vai varētu būt saistīta ar būtiskiem patērētājiem radītiem zaudējumiem, PTAC ieskatā Sabiedrībai par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu ir lietderīgi uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi. Vienlaikus saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu Sabiedrībai ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā.

PTAC ieskatā ar soda naudas palīdzību Sabiedrība tiks motivēta izbeigt pārkāpumu un savā turpmākajā komercpraksē nepieļaut līdzīga rakstura pārkāpumu izdarīšanu.

NKAL 15.² panta pirmā daļa paredz, ka „Uzraudzības iestāde ir tiesīga par negodīgu komercpraksi uzlikt komercprakses īstenotājam soda naudu līdz 10 procentiem no tā pēdējā finanšu gada neto apgrozījuma, bet ne vairāk kā 100 000 euro. Soda naudas apmērs ir nosakāms samērīgs ar izdarīto pārkāpumu, ņemot vērā komercprakses īstenotāja veiktos pasākumus pārkāpuma novēršanai un zaudējumu atlīdzināšanai”.

Ņemot vērā to, ka Sabiedrība neiesniedza PTAC pieprasīto informāciju par pēdējā finanšu gada neto apgrozījumu, kā arī minēto informāciju PTAC nav iespējams iegūt citādā veidā, jo saskaņā ar Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistra komercreģistrā sniegto informāciju Sabiedrība nav iesniegusi finanšu gada pārskatu, PTAC rīcībā uz šī lēmuma pieņemšanas brīdi nav informācijas par Sabiedrības materiālo stāvokli. Vienlaikus minētais

apstākļi konkrētajā gadījumā nevar būt par iemeslu, lai atbrīvotu Sabiedrību no soda naudas piemērošanas.

Līdz ar to, nosakot Sabiedrībai uzliekamās soda naudas apmēru tiek ņemta vērā PTAC prakse soda naudas piemērošanā komersantiem par līdzīgiem pārkāpumiem un to, vai Sabiedrība ir veikusi pasākumus pārkāpumu novēršanai, risinot patērētāju sūdzības un zaudējumu atlīdzināšanu.

Saskaņā ar PTAC rīcībā esošo informāciju, Sabiedrība patērētāju sūdzības nav risinājusi, un nav atmaksājusi patērētāju samaksātās naudas summas par patērētāju pasūtītajām, bet nepiegādātajām precēm.

Ievērojot Sabiedrības izdarītā pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, Sabiedrības lomu pārkāpumā, šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, PTAC secina, ka Sabiedrības nodarītais pārkāpums ir vērtējams kā smags patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums. Tādējādi, ņemot vērā soda naudas piemērošanas mērķi un pamatojumu, kā arī NKAL 15.² panta pirmajā daļā noteikto ierobežojumu, soda nauda Sabiedrībai nosakāma 5000,00 EUR apmērā, kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā Sabiedrības izdarīto pārkāpumu un tā raksturu.

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.panta pirmo daļu un otrās daļas 1.punktu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 4. un 5.punktu, 15.panta astotās daļas 2. un 5.punktu, 15.² panta pirmo daļu, PTAL 1.panta 5.punktu, 10.panta pirmo daļu, 12.panta sesto daļu, 19.¹ pantu, 30.panta otro daļu, ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktu, 7.panta pirmo daļu, Noteikumu Nr.255 5.3.apakšpunktu, 5.9.apakšpunktu, 5.10.apakšpunktu, 5.22.apakšpunktu, 17.1.apakšpunktu, Administratīvā procesa likuma 4.pantu, 7.pantu, 51.pantu, 55.panta 2.punktu, 65.panta ceturto daļu, 66.panta pirmo daļu, 67.pantu,

uzlikt Sabiedrībai ar ierobežotu atbildību „Zelta Adatiņas A”

juridiskā adrese: Laboratorijas ielā 24-10, Rīgā, LV-1009

reģistrācijas numurs: 50103393751

1) pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros:

- patērētājiem tiek piedāvātas un pārdotas preces, kuru piegādi Sabiedrība apsolītajā termiņā nevar nodrošināt;
- netiek ievēroti normatīvajos aktos noteiktais patērētāju samaksātās naudas summas atmaksas pienākums un termiņi gadījumos, kad patērētāji izmanto atteikuma tiesības;
- patērētājiem netiek sniegta patiesa informācija par patērētāju samaksātās pirkuma maksas atmaksāšanu gadījumos, kad patērētāja pasūtīto preci Sabiedrība nepiegādā;
- patērētājiem netiek nodrošināta normatīvajiem aktiem atbilstoša informācija par atteikuma tiesībām, tai skaitā atteikuma veidlapa;
- patērētājiem netiek nodrošināti tādi saziņas līdzekļi, kuri izmantojami, lai patērētāji ātri un efektīvi varētu sazināties ar Sabiedrību.
- patērētājiem tiek noklusēta informācija par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību.
- patērētājiem distances pārdošanas tīmekļvietnē nav nodrošinātas iespējas saglabāt distances līguma noteikumus;

2) soda naudu 5000,00 EUR (pieci tūkstoši eiro, 00 centi) apmērā.

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 daļā par tiesisko pienākumu neaptur tā darbību.

Soda nauda jāsamaksā ar pārskaitījumu, maksājuma uzdevumā norādot:

Saņēmējs:	Valsts kase Reģistrācijas numurs 90000050138
Saņēmēja iestāde:	Valsts kase BIC kods TREL LV22
Konts (IBAN)	LV12TREL1060121019400
Maksājuma mērķis:	Lēmums Nr. 1 – pk
Pieņemšanas datums:	19.01.2018.

Atbilstoši NKAL 15.² panta trešajai daļai uzraudzības iestādes uzlikto soda naudu komercprakses īstenošanās samaksā mēneša laikā no dienas, kad stājas spēkā lēmums par soda naudas uzlikšanu. Ja lēmums par soda naudas uzlikšanu nav izpildīts labprātīgi, tā piespiedu izpildi veic tiesu izpildītājs.

Direktore
(zīmogs)

(personiskais paraksts)

B.Vītoliņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS