



## Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

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

**SIA „MP Latvija”  
Reģ. Nr.40103700486  
Tērbatas ielā 30  
Rīgā, LV-1010**

**LĒMUMS  
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā  
Rīgā**

2016.gada 2.maijā

Nr.13-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 25.panta ceturtās daļas 6.<sup>1</sup>punktu un Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, ir izvērtējis SIA “MP Latvija” (turpmāk – Sabiedrība) īstenotās komercprakses, aicinot patērētājus uz bezmaksas matu un galvas ādas, kā arī sejas kopšanas kosmētikas līdzekļu prezentāciju un tās ietvaros piedāvājot patērētājiem iespēju iegādāties matu un galvas ādas vai sejas kopšanas komplektu mājas lietošanai, atbilstību normatīvo aktu prasībām.

**Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis sekojošo:**

[1] 2014., 2015. un 2016.gadā PTAC ir saņēmis vairāku patērētāju sūdzības par Sabiedrības rīcību, aicinot patērētājus uz bezmaksas matu un galvas ādas, kā arī sejas kopšanas kosmētikas līdzekļu prezentāciju un tās ietvaros piedāvājot patērētājiem iespēju iegādāties matu un galvas ādas vai sejas kopšanas komplektu mājas lietošanai. Ņemot vērā minēto, PTAC 2014.gada 22.aprīlī uzsāka Sabiedrības īstenotās komercprakses izvērtēšanu un vairākkārtīgi pieprasīja Sabiedrībai sniegt skaidrojumus un informāciju par konkrēto patērētāju iesniegumos minētajām strīdus situācijām un Sabiedrības rīcības atbilstību normatīvo aktu prasībām.

[2] 2014.gada 16.jūnijā PTAC ar vēstuli Nr.3.1.-1-L-30/4834 (turpmāk – Pieprasījums Nr.1) pieprasīja Sabiedrībai iesniegt:

- 1) informāciju un attiecīgus pierādījumus par to, vai Sabiedrība ievēro PTAL 12.panta pirmo daļu, proti, nodrošina patērētājiem atteikuma tiesības gadījumos, kad Sabiedrības darbība ir vērtējama kā PTAL 9.panta pirmās daļas 3.punktā noteiktā darbība, kuras ietvaros līgums starp patērētāju un Sabiedrību tiek noslēgts ārpus patstāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas;
- 2) iesniegt Sabiedrības izstrādātu atteikuma veidlapas projektu, ko Sabiedrība izsniedz patērētājiem;

- 3) sniegt informāciju un attiecīgus pierādījumus par to, kur ir pieejama Sabiedrības izstrādātā atteikuma veidlapa un kādā veidā un kurā mirklī Sabiedrība to izsniedz patērētājam.

[3] 2014.gada 1.jūlijā PTAC saņēma Sabiedrības 2014.gada 30.jūnija vēstuli Nr.S-14/93 (turpmāk – Paskaidrojums Nr.1), kurā norādīts, ka Sabiedrība veic darbību patstāvīgajā tirdzniecības vietā, līdz ar to Sabiedrība neveic saimniecisko darbību saskaņā ar PTAL 9.pantu “*Līgums, kas noslēgts ārpus patstāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas*”, tādejādi tai nav jānodrošina PTAL 12.pantā noteiktās atteikuma tiesības.

[4] 2014.gada 22.septembrī PTAC ar vēstuli Nr.3.1.-1-L-30/7697 (turpmāk – Pieprasījums Nr.2) pieprasīja Sabiedrībai sniegt informāciju un attiecīgus pierādījumus:

- 1) par uzaicinājuma uz iepazīšanās prezentācijām procesu, proti, sniedzot skaidru informāciju, kādā veidā patērētāji tiek uzaicināti uz iepazīšanās prezentācijām, piemēram, telefoniski, ar „*Dāvanu sertifikātiem*”, kas tiek nodoti caur paziņām, u.tml.
- 2) par to, kāda konkrēti informācija tiek sniegta patērētājam uzaicinājuma laikā, vienlaikus norādot, kur un kādā veidā patērētājs var iepazīties ar papildu informāciju, ja viņš uzskata, ka tā viņam ir nepieciešama vai interesē;
- 3) par to, kāda tieši informācija tiek sniegta patērētājam prezentācijas laikā, tai skaitā, iesniegt detalizētu iepazīšanās prezentācijas norises procesa aprakstu;
- 4) sniegt informāciju, cik patērētājiem kopš 2014.gada 13.jūnija Sabiedrība ir nodrošinājusi atteikuma tiesības.

[5] 2014.gada 9.oktobrī PTAC saņēma Sabiedrības 2014.gada 9.oktobra atbildes vēstuli (turpmāk – Paskaidrojums N.2) par PTAC Pieprasījumā Nr.2 minēto, kurā norādīts sekojošais: Sabiedrības rīcība, attiecīgās situācijās patērētājiem nodrošinot atteikuma tiesības, ir tās labprātīga labas komercprakses veicināšanas stratēģija – saglabājot un piesaistot jaunus klientus. Līdz ar to Sabiedrībai nav pienākuma izmantot likumdevēja izstrādāto atteikuma tiesību veidlapas paraugu un obligāti nodrošināt patērētājiem PTAL 12.pantā noteiktās atteikuma tiesības. Papildus Sabiedrība informē: 1) par kārtību, kā patērētājs tiek telefoniski uzaicināts uz bezmaksas prezentāciju un 2) par informāciju, kas tiek sniegta patērētājam uzaicinājuma un prezentācijas laikā. Vienlaikus Sabiedrība norāda, ka kopš 2014.gada 13.jūnija līdz 9.oktobrim Sabiedrība ir īstenojusi labu komercpraksi un, veicinot Sabiedrības pozitīvo tēlu, tā labprātīgi ir nodrošinājusi atteikuma tiesības 348 gadījumos.

[6] 2014.gada 18.decembrī PTAC ar vēstuli Nr.3.1.-1-L-30/10267 uzaicināja Sabiedrības pārstāvjus uz klātienes tikšanos PTAC telpās.

[7] 2015.gada 9.janvārī PTAC pārstāvji veica pārbaudi Sabiedrības pakalpojumu sniegšanas vietā Rīgā, Tērbatas ielā 30 (turpmāk – Salons), kuras ietvaros tika sastādīts 2015.gada 9.janvāra Akts Nr.PTUF-281/2 (turpmāk – Akts Nr.1). Pārbaudes laikā PTAC pārstāvji saņēma informāciju no Sabiedrības valdes locekļiem Raivo Šteinberga un Jūlija Razņikova, ka Sabiedrības darbinieki telefonsarunas laikā uzaicina patērētājus uz bezmaksas galvas un matu vai sejas ādas kopšanas procedūru. Šo sarunu ietvaros patērētājs netiek informēts par to, ka viņam procedūras laikā tiks piedāvāta iespēja iegādāties kosmētiku un Sabiedrības pakalpojumus (proti, speciālistu procedūras), kā arī būs iespēja noslēgt kredītlīgumu uz vietas Sabiedrības Salonā. Ne procedūras, ne kosmētiku nav iespējams iegādāties patērētājiem, kuri nav individuāli no Sabiedrības puses uzaicināti uz bezmaksas galvas un matu vai sejas ādas kopšanas procedūru vai arī nav Sabiedrības patstāvīgie klienti. Lai patērētājs varētu saņemt bezmaksas galvas un matu vai sejas ādas kopšanas procedūru, viņam obligāti ir jāuzrāda personu identificējošs dokuments. Aktā Nr.1 Sabiedrības valdes

locekļi Raivo Šteinbergs un Jūlijs Razņikovs izteica sekojošu piezīmi: *“Kosmētika netiek dota dāvanā, bet ir daļa no iegādātā komplekta, kurā ietilpst procedūras, ārsta dermatologa vai trihologa apmeklējums un kosmētikas komplekts mājās lietošanai”*.

[8] 2015.gada 16.janvārī PTAC un Sabiedrības pārstāvji tikās klātienē PTAC telpās, tikšanās rezultātā PTAC 2015.gada 14.aprīlī saņēma Sabiedrības 2015.gada 8.aprīļa vēstuli (turpmāk – Paskaidrojums Nr.3). Paskaidrojumā Nr.3 norādīts, ka, noslēdzot pirkuma līgumu, patērētājs saņem sekojošu pakalpojumu programmu: 1) abonementu noteiktam procedūru skaitam; 2) sejas, matu vai ķermeņa kosmētikas komplektu lietošanai mājās apstākļos; 3) aparātu procedūru veikšanai mājās; 4) VIP klientu karti; 5) VIP kluba apmeklējumus; 6) gada servisu – Skaistuma centrā 24.K “x” EUR apmērā un 7) speciālistu apmeklējumus “x” reizes gadā. Vienlaikus Sabiedrība iesniedza pierādījumus, kas Sabiedrības ieskatā apliecina T.Kristapjonokas, kura veic patērētāja veselības novērtēšanu un nosaka nepieciešamo skaistumkopšanas procedūru skaitu un saturu, tiesībām tikt sauktai par ārstu. Paskaidrojumam Nr.3 Pielikumā pievienoti telefonsarunu ieraksti, kuros Sabiedrība aicina patērētājus uz bezmaksas kosmētikas procedūru, un pirkuma līguma, rēķina un pieņemšanas – nodošanas akta (pirkuma līguma pielikums Nr.1) projekti.

[9] Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC 2015.gada 6.jūlija vēstulē Nr.3.1.-1-L-30/4882 (turpmāk – Aicinājums Nr.1) aicināja Sabiedrību labprātīgi rakstveidā apņemties līdz 2015.gada 27.jūlijam:

- 1) novērst Aicinājumā Nr.1 konstatēto pārkāpumu. Proti, labprātīgi rakstveidā apņemties turpmāk sniegt patērētājiem patiesu informāciju par T.Kristapjonokas atbilstību ārsta palīga (feldšera) profesijai, nevis ārsta profesijai, kā arī turpmāk šāda veida pārkāpumus vairs nepieļaut;
- 2) turpmāk pirms pirkuma līguma slēgšanas, tai skaitā, arī telefonsarunās un cita veida uzaicinājumos uz bezmaksas skaistuma kopšanas procedūru informēt patērētājus par to, ka viņiem bezmaksas procedūras laikā tiks piedāvāta iespēja noslēgt pirkuma līgumu un nepieciešamības gadījumā arī noformēt kredītlīgumu turpat Sabiedrības bezmaksas procedūru pakalpojuma sniegšanas vietā, tas ir, Salonā;
- 3) novērst konstatēto pārkāpumu, proti, labprātīgi apņemties grozīt patērētājiem piedāvāto pirkuma līguma projektu, atbilstoši precizējot vai izslēdzot pirkuma līguma 6.2.punktu (šķīrējtiesas klauzulu);
- 4) atbilstoši grozīt pirkuma līguma 7.6.punktu, tai skaitā, skaidri norādot, ka patērētājam ir noteikta termiņa atteikuma tiesības, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no pirkuma līguma (saskaņā ar PTAL 12.panta pirmo daļu);
- 5) izstrādāt un turpmāk kopā ar pirkuma līgumu izsniegt patērētājiem atteikuma tiesību veidlapas projektu. Vienlaikus PTAC Aicinājumā Nr.1 informēja Sabiedrību, ka atteikuma tiesību veidlapas paraugs ir pieejams 2014.gada 20.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.254 *“Noteikumi par līgumu, kas noslēgts ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas”* (turpmāk – MK Noteikumi Nr.254) Pielikumā.

Papildus PTAC Aicinājumā Nr.1 norādīja, ka saskaņā ar NKAL 15.<sup>1</sup>panta otro daļu un PTAL 25.panta (8<sup>2</sup>) daļu, ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ir parakstījis rakstveida apņemšanos, tiek uzskatīts, ka ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ir atzinis savu vainu konstatētajā pārkāpumā.

[10] 2015.gada 24.jūlijā PTAC saņēma Sabiedrības 2015.gada 24.jūlija atbildes vēstuli (turpmāk – Daļēja apņemšanās) un tās pielikumu – laboto pirkuma līguma projektu. Daļējā apņemšanā norādīts, ka Sabiedrība no 2015.gada 1.marta līgumos, kuri tiek slēgti starp to un patērētājiem, iekļauj atteikuma tiesības. Vienlaikus Sabiedrība informēja, ka atteikuma tiesības attiecas tikai uz tiem līgumiem ar patērētājiem, kuri noslēgti pēc 2015.gada 1.marta. Ievērojot

PTAC norādes un ieteikumus, Sabiedrība grozīja pirkuma līguma 7.6.punktu sekojošā redakcijā: *“Patērētājs var 14 dienu laikā no līguma noslēgšanas dienas izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no līguma. Lai izmantotu atteikuma tiesības, Patērētājam personīgi jāierodas Pārdevēja saimnieciskās darbības veikšanas vietā Tērbatas ielā 30, Rīgā un jāaizpilda atteikuma veidlapa”*. Vienlaikus Sabiedrība papildināja pirkuma līguma projektu ar 6.7.1.apakšpunktu šādā redakcijā: *“Ņemot vērā to, ka Prece sastāv no kosmētiskiem un higiēnas līdzekļiem, tad Prece atgriežama hermētiskā, nebojātā iepakojumā, kādā tā tika nodota Patērētājam. Ja Preces hermētiskais iepakojums ir bojāts, tad Patērētājs ir atbildīgs par Preces vērtības samazināšanos. Preces vērtību šādā gadījumā nosaka Pārdevējs, ņemot vērā bojājuma pakāpi. Ja preces hermētiskais iepakojums ir pilnībā iznīcināts, tad Pārdevējam ir tiesības Preci nepieņemt”*.

Papildus Daļējā apņemšanā Sabiedrība apņemas grozīt patērētājiem piedāvātā pirkuma līguma 6.2.punktu (šķīrējtiesas klauzulu), izsakot to sekojošā redakcijā: *“Visi strīdi, kas nevar tikt atrisināti pārrunu ceļā, tiks izskatīti Latvijas Republikas tiesā Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā”*.

Daļējā apņemšanā Sabiedrība apņemas turpmāk sniegt patērētājiem informāciju par T.Kristapjonokas atbilstību ārsta palīga (feldšera) profesijai, kā arī turpmāk nepieļaut profesiju kvalifikācijas pārkāpumus un turpmāk pirms līguma slēgšanas, tai skaitā, telefonsarunās un cita veida uzaicinājumos uz bezmaksas skaistuma kopšanas procedūru informēt patērētājus par to, ka viņiem bezmaksas procedūras laikā tiks piedāvāta iespēja noslēgt pirkuma līgumu un nepieciešamības gadījumā arī noformēt kredītlīgumu turpat Sabiedrības bezmaksas procedūru pakalpojuma sniegšanas vietā – Salonā.

[11] 2015.gada 19.augustā PTAC amatpersona veica pārbaudi Sabiedrības objektā – pakalpojumu sniegšanas un preču pārdošanas vietā – Salonā, proti, Rīgā, Tērbatas ielā 30 Skaistuma Centrā “24K”, kuras ietvaros tika sastādīts Akts Nr.PPUD-30/1 (turpmāk – Akts Nr.2). Aktā Nr.2 cita starpā tika konstatēts, ka Sabiedrības Salons nav nepārprotami identificējams kā telpas, kurās tiek veikta pārdošana sabiedrībai. Salonā patērētājam nav iespējams iegādāties kosmētiku vai pierakstīties pie speciālista (piemēram, friziera), ja patērētājs nav Sabiedrības klients, proti, ja patērētājs nav iegādājies Sabiedrības piedāvāto komplektu (programmu) kopsummā par apmēram 2400,00 EUR. Sabiedrības darbiniece pārbaudes laikā intensīvi uzsvēra to, ka skaistumkopšanas salons nav parasts, bet gan ir ārstnieciskais salons, tas ir, balstīts uz medicīnu un nopietniem ārstu izmeklējumiem. Katram patērētājam tiek noteikta individuāla ārstēšana, pirms tam viņu pārbauda ārsti. Sabiedrībai ir 4 veidu ārsti:

- 1) ārsts – trihologs;
- 2) ārsts – dermatologs;
- 3) ārsts – dietologs;
- 4) ārsts – kosmetologs.

PTAC amatpersona apmeklēja Sabiedrības ārstu – trihologu, kurš veica galvas ādas un matu pārbaudi, noteica diagnozi un nozīmēja ārstēšanu (Sabiedrības ārsts uzsvēra, ka ārstēšanu var veikt tikai ar Salonā piedāvātā komplekta palīdzību). Sabiedrības pārstāvji pēc vairākkārtīgiem PTAC amatpersonas lūgumiem tā arī nespēja nosaukt minētā ārsta uzvārdu (*piezīme* – ārsta vārds ir Jeļena no Maskavas). Vienlaikus pārbaudes ietvaros tika saņemta informācija, ka Latvijā ir trīs ārsti – trihologi, no kuriem divi labākie strādā Salonā (*piezīme* – arī šo ārstu uzvārdus Sabiedrības darbinieki izvairījās nosaukt).

2015.gada 25.augustā PTAC amatpersona veica papildu pārbaudi Sabiedrības Salonā, kuras ietvaros tika sastādīts Akts Nr.PPUD-30/2 (turpmāk – Akts Nr.3). Pārbaudes laikā PTAC amatpersonai tika veikta matu diagnostika, ko vadīja ārste – triholoģe Jeļena. Sarunas gaitā minētā persona vairākkārt apstiprināja, ka viņa ir ārste no Maskavas. Turpmākās sarunas gaitā ārste veica precīzi tādas pašas darbības, kā tas aprakstīts Aktā Nr.2.

[12] 2015.gada 11.septembrī PTAC amatpersona uzklašja liecinieces (..) (kura 2015.gada 1.septembrī Salonā no plkst. 13.00 – 15.00 apmeklēja Sabiedrības piedāvāto bezmaksas matu un galvas āda kosmētisko procedūru; turpmāk – Lieciniece Nr.1) un (..) (kura 2015.gada 10.septembrī Salonā no plkst. 17.35 līdz 19.40 apmeklēja bezmaksas sejas ādas kosmētisko procedūru; turpmāk – Lieciniece Nr.2) novēroto un secināto un sastādīja Aktu Nr.PPUD-30/3 (turpmāk – Akts Nr.4).

[13] 2015.gada 15.septembrī PTAC ar vēstuli Nr.3.1.-1-L-30/6840 pieprasīja Veselības inspekcijai (turpmāk – VI) sniegt informāciju:

- 1) vai Sabiedrības Salonā strādā un sniedz patērētājiem pakalpojumus ārsti (it īpaši, vai Salonā ir tādi ārsti kā ārsts – trihologs; ārsts – dietologs; ārsts – kosmetologs un ārsts – dermatologs);
- 2) vai Sabiedrības Salonā strādājošie ārsti vai personas, kas uzdodas par ārstiem, drīkst noteikt diagnozes un izrakstīt ārstējošas procedūras patērētājiem. Tai skaitā, vai PTAC konstatētais ārsta palīgs – feldšeris T.Kristapjonoka ir tiesīga pārbaudīt patērētāju galvas ādu, matus (proti, veikt ārsta – trihologa funkcijas) un sejas ādu (proti, veikt ārsta – dietologa un ārsta – dermatologa funkcijas) un atbilstoši noteikt diagnozes un izrakstīt ārstēšanas kursu;
- 3) vai PTAC Aktā Nr.2 un Aktā Nr.3 norādītais ārsts – trihologs Jeļena (no Maskavas) drīkst praktizēt Latvijā un veikt attiecīgā ārsta funkcijas. Vienlaikus PTAC lūdza VI rast iespēju identificēt minēto ārstu – trihologu Jeļenu.

[14] Ņemot vērā lietā esošos materiālus, Sabiedrības Daļējā apņemšanā norādīto, kā arī pārbaudēs iegūto informāciju un pierādījumus un Liecinieces Nr.1 un Liecinieces Nr.2 sniegtās liecības, PTAC 2015.gada 17.septembra vēstulē Nr.3.1.-1-L-30/6944 (turpmāk – Aicinājums Nr.2) secināja – Sabiedrība saskaņā ar PTAL 25.panta astotās daļas 1.punktu un NKAL 15.panta piektās daļas 2.punktu, kā arī 15.<sup>1</sup> pantu ir iesniegusi daļēju rakstveida apņemšanos un daļēji novērsusi PTAC Aicinājumā Nr.1 konstatētos pārkāpumus. Līdz ar to PTAC Aicinājumā Nr.2 aicināja Sabiedrību rakstveidā labprātīgi apņemties (tas ir, iesniegt papildus apņemšanos) līdz 2015.gada 30.septembrim:

- 1) atbilstoši grozīt pirkuma līguma 7.6.punktu, izslēdzot patērētāja pienākumu personīgi ierasties Sabiedrības saimnieciskās darbības veikšanas vietā (konkrēti, dodot patērētājam iespēju atteikuma tiesības izmantot arī ar pasta starpniecību);
- 2) precizēt vai izslēgt pirkuma līguma 6.7.1.apakšpunkta daļu, kas paredz, ka gadījumā, ja preces hermētiskais iepakojums ir bojāts, tad preces vērtību šādā situācijā nosaka pārdevējs, ņemot vērā bojājuma pakāpi (proti, izslēdzot no līguma Sabiedrības ekskluzīvās tiesības attiecīgajos gadījumos noteikt preces vērtību);
- 3) izstrādāt un turpmāk kopā ar pirkuma līgumu izsniegt patērētājiem atteikuma tiesību veidlapas projektu.

Papildus PTAC aicināja vienlaikus ar rakstveida apņemšanos iesniegt atbilstoši Aicinājumā Nr.2 norādītajam grozītu pirkuma līguma un atteikuma tiesību veidlapas projektu, kurus Sabiedrība turpmāk piedāvās patērētājiem.

Vienlaikus PTAC Aicinājumā Nr.2 norādīja:

2015.gada 16.janvārī PTAC un Sabiedrības pārstāvji tikās klātienē PTAC telpās, tikšanās ietvaros puses vienojās, ka PTAC darbiniece elektroniski nosūtīs Sabiedrībai konkrētus jautājumus, uz kuriem Sabiedrība sniegts atbildes. 2015.gada 10.februārī PTAC nosūtīja Sabiedrībai elektronisko pasta vēstuli ar jautājumiem, kur cita starpā viens no jautājumiem bija sekojošs: “*sniegt informāciju par ārstiem, kuri veic patērētāja veselības novērtēšanu un nosaka nepieciešamo skaistumkopšanas procedūru skaitu un saturu (ārstu licences un citu Sabiedrības ieskatā būtisku informāciju un pierādījumus, kas pamato atbilstošo ārstu kompetenci)*”. Paskaidrojumā Nr.3 Sabiedrība skaidroja, ka tās ārste ir T.Kristapjonoka. Iepazīstoties ar Sabiedrības iesniegtajiem pierādījumiem, PTAC Aicinājumā Nr.2 secināja, ka

T.Kristapjonokai ir tiesības praktizēt profesijā ārsta palīgs (feldšeris) saskaņā ar 2014.gada 20.februāra VI izdoto apliecinājumu ar minētās personas kā ārstniecības personas identifikatoru Nr.44210022999. Līdz ar to PTAC secināja, ka T.Kristapjonokai nav tiesību praktizēt kā ārstam un nav tiesību tikt dēvētai par ārstu. Pēc PTAC Aicinājumā Nr.1 norādītā Sabiedrība Daļējā apņemšanā daļā par komercpraksi apņēmas turpmāk sniegt patērētājiem patiesu informāciju par T.Kristapjonokas atbilstību ārsta palīga (feldšera) profesijai, kā arī turpmāk nepieļaut profesiju kvalifikācijas pārkāpumus.

Aicinājumā Nr.2 PTAC secināja, ka Salonā strādā tikai viens ārsta palīgs un Salonā nestrādā personas, kuras atbilstu ārsta statusam, tai skaitā, Salonā nestrādā tādi ārsti, kā PTAC pārstāvji fiksēja 2015.gada 19. un 25.augustā pārbaudēs, proti, 1) ārsts – trihologs; 2) ārsts – dermatologs; 3) ārsts – dietologs un 4) ārsts – kosmetologs. Vienlaikus PTAC konstatēja, ka šādi ārsti ne tikai nestrādā Salonā, bet pēc ārstu profesijas klasifikatora (skatīt 2010.gada 18.maija Ministru kabineta noteikumus Nr.461 “*Par profesiju klasifikatoru, profesijai atbilstošos pamatuzdevumus un kvalifikācijas pamatprasības, profesiju klasifikatora lietošanas un aktualizēšanas kārtību*”; turpmāk – MK noteikumi Nr.461) Latvijā vispār nav tādas ārstniecības profesijas kā ārsts – kosmetologs.

Līdz ar to PTAC Aicinājumā Nr.2 secināja, ka Aktā Nr.2 un Aktā Nr.3 konstatētās Sabiedrības darbības (intensīvi uzsverot to, ka skaistumkopšanas salons nav parasts, bet gan ir ārstniecisks salons, tas ir, balstīts uz medicīnu un nopietniem ārstu izmeklējumiem. Katram patērētājam tiek noteikta individuāla ārstēšana, pirms tam viņu pārbauda ārsti. Sabiedrībai ir 4 veidu ārsti: 1) ārsts – trihologs; 2) ārsts – dermatologs; 3) ārsts – dietologs un 4) ārsts – kosmetologs, kur, piemēram, ārsts – trihologs veic patērētāju galvas ādas un matu pārbaudi, nosaka diagnozi un nozīmē ārstēšanu) ir pretrunā normatīvo aktu prasībām, kā arī ir pretrunā Sabiedrības Daļējai apņemšanai. Tādejādi PTAC Aicinājumā Nr.2 atkārtoti konstatēja Sabiedrības rīcībā negodīgas komercprakses pazīmes saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktu un 9.panta pirmās daļas 1.punktu.

Ņemot vērā minēto un pamatojoties uz NKAL 15.panta otro daļu, PTAC vienlaikus ar aicinājumu labot pirkuma līguma projektu un izstrādāt atteikuma veidlapas projektu pieprasīja Sabiedrībai līdz 2015.gada 30.septembrim sniegt skaidrojumu par tās rīcību, neievērojot normatīvos aktus un tās Daļējā apņemšanā izteikto rakstveida apņemšanos (proti, turpmāk patērētājiem sniegt patiesu informāciju par ārstiem un šāda veida nepatiesas informācijas sniegšanu par ārstiem vairs nepieļaut).

[15] 2015.gada 24.septembrī PTAC ar vēstuli Nr.3.1.-1-L-30/7121 lūdza SIA “VESELĪBAS CENTRA 4” ārsti – trihologi I.Zemīti un ārsti – trihologi J.Pudovu sniegt atzinumu par Sabiedrības ārstes – triholoģes Jeļenas konstatēto matu un galvas ādas saslimšanas pazīmju, diagnožu, izmeklēšanas (matu un galvas ādas pārbaudes) procesa un sniegto konsultāciju ietvaros norādītās informācijas (*piezīme* – kas tika iegūta PTAC veiktajās 2015.gada 19. un 25.augusta pārbaudēs un norādīta Aktā Nr.2 un Aktā Nr.3) atbilstību medicīniskajam pamatojumam. Kā arī PTAC lūdza SIA “VESELĪBAS CENTRA 4” sejas kopšanas speciālisti I.Actiņu sniegt atzinumu par Sabiedrības ārstes – dermatoloģes konstatēto sejas ādas saslimšanas pazīmju, diagnožu, izmeklēšanas (sejas ādas pārbaudes) procesa un sniegto konsultāciju ietvaros norādītās informācijas (*piezīme* – kas tika iegūta, uzklusot Liecinieci Nr.2) atbilstību medicīniskajam pamatojumam.

[16] 2015.gada 22.oktobrī PTAC saņēma VI 2015.gada 20.oktobra atbildes vēstuli Nr.8-2/23083/8346 (turpmāk – VI Atzinums), kurā cita starpā norādīts, ka Salons nav reģistrēts ārstniecības iestāžu reģistrā kā ārstniecības iestāde, līdz ar to Salonā nedrīkst tikt sniegti ārstnieciskie pakalpojumi saskaņā ar Ārstniecības likuma 1.panta pirmo daļu un trešo daļu. Vienlaikus VI konstatēja, ka Sabiedrības darbiniecei A.Kirillovai nav uztura speciālista sertifikāta, kaut arī Salonā viņa ir pieņemta darbā kā uztura speciālists. Ņemot vērā minēto, VI uzdeva Sabiedrības valdes locekļiem nodrošināt maldinošās informācijas izņemšanu no

publiskās informācijas vietām par ārstu konsultācijām un ārstniecisko procedūru sniegšanu Salonā, noformēt ar darbinieci T.Krištapjonoku darba attiecības atbilstoši viņas pienākumiem un atbilstoši Salona darbības jomai – skaistumkopšanai, A.Kirillovai pārtraukt sniegt ārstnieciskos uztura speciālista pakalpojumus, kā arī pārtraukt “*ārsta – trihologa Jeļenas no Maskavas*” pakalpojumu sniegšanu.

[17] 2015.gada 9.novembrī PTAC saņēma Sabiedrības atbildes vēstuli (turpmāk – Paskaidrojums Nr.4) uz PTAC Aicinājumu Nr.2, kurā norādīts sekojošais: ņemot vērā, ka Akts Nr.2 un Nr.3 ir prettiesiski, tajos norādītā informācija ir iegūta nelikumīgi un pārkāpjot Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumus Nr.632 „*Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums*” (turpmāk – Nolikums) noteiktos amatpersonu pienākumus, Sabiedrība atsakās komentēt to saturu. Produktu bezmaksas prezentēšana un līgumu slēgšana notiek Sabiedrības pastāvīgajā saimnieciskās darbības veikšanas vietā – Tērbatas ielā 30, Rīgā, līdz ar to Sabiedrība neslēdz ar patērētājiem līgumus ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas (saskaņā ar PTAL 9.panta pirmo daļu) un tai nav jānodrošina patērētājiem atteikuma tiesības. Tērbatas ielā 30, Rīgā atrodas Sabiedrības vienīgais skaistumkopšanas centrs, kā arī šajā adresē ir reģistrēta Sabiedrības juridiskā adrese. Līdz ar to šīs ir vienīgās telpas, kurās Sabiedrība veic komercdarbību, un šīs telpas nepārprotami ir uzskatāmas par Sabiedrības telpām, kurās tā parasti veic savu uzņēmējdarbību. Ņemot vērā PTAC norādīto, Sabiedrība ir precizējusi Līguma 7.6.punktu sekojošā redakcijā: “*8.1. Pircējs var 14 (četrpadsmit) kalendāro dienu laikā no Līguma noslēgšanas dienas izmantot atteikuma tiesības un atkāpties no Līguma. Lai izmantotu atteikuma tiesības, Pircējam 14 (četrpadsmit) kalendāro dienu laikā no Līguma noslēgšanas dienas jānosūta atteikums pa pastu (Tērbatas iela 30, Rīga, LV-1011), epastu ([info@24karat.lv](mailto:info@24karat.lv)) vai jāierodas personīgi Tērbatas ielā 30, Rīgā. Atteikumā jānorāda Pircēja vārds, uzvārds, līguma numurs, līguma noslēgšanas datums, paraksts, atteikuma parakstīšanas datums. 8.2. Izmantojot atteikuma tiesības, Kompleksā ietilpstošā Prece un skaistumkopšanas aparāts izmantošanai mājās personīgi jānogādā Tērbatas ielā 30, Rīgā 14 (četrpadsmit) kalendāro dienu laikā no Līguma noslēgšanas dienas*”. Vienlaikus pēc PTAC norādes Aicinājumā Nr.2 Sabiedrība ir grozījusi Līguma 5.2.apakšpunktu sekojoši: “*8.3. Ņemot vērā to, ka Prece sastāv no kosmētiskiem un higiēnas līdzekļiem, tad Preces atgriešana ir iespējama tikai gadījumos, ja Precei ir saglabāts ārējais izskats, patēriņa īpašības, tās oriģinālais hermētiskais iesaiņojums un marķējums*”. Papildus Sabiedrība norāda, ka tai nav saistoši Noteikumi Nr.254, taču Sabiedrība brīvprātīgi ar Līguma 7.6.punktu ir pielīgusi sev pienākumu attiecīgos gadījumos, kas konkrēti ir aprakstīti Līgumā, nodrošināt patērētājiem atteikuma tiesības.

[18] 2016.gada 18.janvārī PTAC saņēma SIA “VESELĪBAS CENTRA 4” ārstes – trihologes S.Vizules un sejas estētikas speciālistes I.Actiņas 2016.gada 13.janvāra atzinumu (turpmāk – Speciālistu atzinums), kurā konstatēts, ka Sabiedrības pārstāvju veiktās darbības, sniegtā informācija un secinātais par patērētāju veselības stāvokli, neveicot atbilstošus izmeklējumus (*piezīme* – kas tika iegūta PTAC veiktajās 2015.gada 19. un 25.augusta pārbaudēs, sastādot Aktu Nr.2 un Aktu Nr.3, un kas tika iegūta, uzklāusot Liecinieci Nr.2), ir mazākā mērā nekorekti, neētiski un neprofesionāli. Līdz ar to Sabiedrības speciālistu ieteiktie produkti un manipulācijas klientiem ir neiespējami un Sabiedrības darbinieku solīto rezultātu nekad nespētu sasniegt.

[19] 2016.gada 4.aprīļa PTAC darbinieces Dienesta ziņojumā norādīts: 2016.gada 31.martā plkst. 18:54 saņēmu zvanu uz savu privāto telefonu no tālruņa numura + 371 2\*\*\*\*\*. Saruna tika sākta ar paziņojumu, ka man ir piešķirta balva/dāvana, kuru man ir izrakstījusi Zane Neimane (*piezīme* – Zane Neimane ir izdomāta persona, ar kuras identitāti PTAC darbiniece bija pārbaudē uz Sabiedrības Salonu 2015.gada 25.augustā; tās ietvaros tika sastādīts Akts Nr.3), kas ir apmeklējusi Sabiedrības skaistuma procedūras. Telefonsarunas laikā

netika teikts, cik maksā kosmētika, ka šo kosmētiku varēšu iegādāties, noslēdzot pirkuma līgumu, kā arī netika teikts, ka būs iespējams noformēt kredīta līgumu.

### **Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC norāda un secina:**

[20] Saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punktu „*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 īstenoāja vārdā vai uzdevumā*”, ir komercprakses īstenoātājs. Sabiedrības rīcība, aicinot patērētājus uz bezmaksas matu un galvas ādas, kā arī sejas kopšanas kosmētikas līdzekļu prezentāciju un tās ietvaros piedāvājot patērētājiem iespēju iegādāties matu un galvas ādas vai sejas kopšanas komplektu mājas lietošanai, 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.

[21] Pamatojoties uz PTAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu, līgums starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju ir noslēgts ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas, ja to noslēdz fiziski klātesot patērētājam un pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vietā, kas nav pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pastāvīgā saimnieciskās vai profesionālās darbības vieta.

Izvērtējot lietā esošos materiālus un Sabiedrības Paskaidrojumā Nr.1, Nr.2, Nr.3, Nr.4 un Daļējā apņemšanās norādīto par to, ka Sabiedrības ieskatā Salons ir tās pastāvīgā saimnieciskās vai profesionālās darbības vieta, PTAC secina sekojošo: pirkuma līgumi, kas tiek noslēgti starp Sabiedrību un patērētājiem, ir noslēgti ārpus Sabiedrības pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas. PTAC konstatē, ka šai gaidījumā iestājas PTAL 9.panta pirmās daļas 1.punktā noteiktās pazīmes, kas raksturo ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas noslēgtus līgumus. Proti: Eiropas Savienības tiesas spriedumā lietā Nr.C-423/97 ir interpretēta Eiropas Parlamenta un Padomes 2011.gada 25.oktobra Direktīvā 2011/83/ES par patērētāju tiesībām, ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EK 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 par patērētāju tiesībām) noteiktā definīcija “*uzņēmuma telpas*” – “*Attiecībā uz jautājumu par to, vai līgums tika noslēgts ārpus uzņēmēja uzņēmumu telpām, jāņem vērā, ka šis jēdziens attiecas uz tādām telpām, kurās tirgotājs parasti veic savu uzņēmējdarbību un kurās ir nepārprotami identificējamās kā telpas, kurās veikt pārdošanu sabiedrībai*”. Savukārt Eiropas Komisijas Tieslietu ģenerāldirektorāta 2014.gada jūnija Vadlīnijās par Direktīvu par patērētāju tiesībām (turpmāk – Vadlīnijas par Direktīvu par patērētāju tiesībām) uzsvērts: ja tirgotājs izmanto telpas, kas nav skaidri identificējamās kā telpas, kurās veikt pārdošanu sabiedrībai, ar patērētājiem noslēgtie līgumi ir jāuzskata par ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem. Līdz ar to, lai Sabiedrības Salonu uzskatītu par uzņēmuma telpām, nepietiek ar to, ka tas ir Sabiedrības vienīgais skaistumkopšanas centrs (proti, vienīgās telpas, kurās Sabiedrība veic komercdarbību), kā arī šajā adresē ir reģistrēta Sabiedrības juridiskā adrese (skatīt Sabiedrības Paskaidrojumu Nr.4), bet ir jākonstatē arī otra būtiskā pazīme – telpas ir skaidri identificējamās kā telpas, kurās tiek veikta pārdošana sabiedrībai. Tātad jebkurš sabiedrības loceklis var ieiet uzņēmuma telpās un iegādāties Sabiedrības pakalpojumus vai piedāvāto produkciju, kā arī jebkurai sabiedrības loceklim ir skaidri un saprotami redzams, ka šai vietā notiek pārdošana.

Ievērojot minēto, PTAC vērš uzmanību uz Aktā Nr.2 cita starpā konstatēto, ka Sabiedrības Salons nav nepārprotami identificējams kā telpas, kurās tiek veikta pārdošana sabiedrībai. Salonā patērētājam nav iespējams iegādāties kosmētiku vai pierakstīties pie



speciālista (piemēram, friziera), ja patērētājs nav Sabiedrības klients, proti, ja patērētājs nav iegādājies Sabiedrības piedāvāto komplektu (programmu) kopsummā par apmēram 2400,00 EUR. Minēto apliecina arī Sabiedrības valdes locekļu parakstītais Akts Nr.1, proti, pārbaudes laikā PTAC pārstāvji saņēma informāciju no Sabiedrības valdes locekļiem Raivo Šteinberga un Jūlija Razņikova, ka ne procedūras, ne kosmētiku nav iespējams iegādāties patērētājiem, kuri nav individuāli no Sabiedrības puses uzaicināti uz bezmaksas galvas un matu vai sejas ādas kopšanas procedūru vai arī nav Sabiedrības patstāvīgie klienti. Kopš 2014.gada 1.janvāra līdz 2016.gada 25.janvārim PTAC ir saņēmis 17 patērētāju sūdzības (iesniegumus) par Sabiedrības rīcības atbilstību normatīvo aktu prasībām; visos iesniegumos norādīts, ka Sabiedrība katru patērētāju ir individuāli, izmantojot Sabiedrības iniciētu telefona zvanu, uzaicinājusi uz bezmaksas matu un galvas ādas vai sejas ādas kopšanas procedūrām. PTAC rīcībā nav tādas informācijas, kas liecinātu, ka Sabiedrība būtu pārdevusi preces vai sniegusi pakalpojumus patērētājiem, kuri ir ieradušies Salonā pēc pašu iniciatīvas, tas ir, bez īpaša uzaicinājuma no Sabiedrības darbinieku puses.

2015.gada 19.augusta pārbaudes ietvaros Aktā Nr.2 konstatēts: *“ierodoties pārbaudes objektā, secināju, ka pie mājas (skatīt Akta Nr.2 Pielikumu Nr.1 – fotoattēlu) un ieejas pārbaudāmajā objektā (skatīt Akta Nr.2 Pielikumu Nr.2 – fotoattēlu) nav uzstādītas norādes, kas liecinātu, ka šeit atrodas Sabiedrības salons. Ieejot iekšā ēkā, 1.stāvā (liftu telpā) pie sienas ir izkārtne “SKAISTUMA CENTRS 24K 5.stāvā” (skatīt Akta Nr.2 Pielikumu Nr.3 – fotoattēlu) un pie sienas starp diviem liftiem ir novietota norāžu plāksne, kas informē apmeklētājus, ka Tērbatas centra 5.stāvā atrodas “Skaistuma centrs “24K”” (skatīt Akta Nr.2 Pielikumu Nr.4 – fotoattēlu). Uzbraucot ar liftu uz 5.stāvu, konstatēju, ka liftu un kāpņu priekštelpā nav uzstādīta neviena norāde, kas liecinātu, ka šeit atrodas Sabiedrības salons (skatīt Akta Nr.2 Pielikumu Nr.5 – fotoattēlu)”*. Līdz ar to secināms, ka patērētājam, ejot garām Salona ēkai, nemaz nav iespējams identificēt, ka šeit atrodas Salons, tādejādi patērētāji netieši tiek atturēti no Salona apmeklējuma bez īpaša Sabiedrības uzaicinājuma. Sabiedrība neveic preču un pakalpojumu pārdošanu sabiedrībai kopumā, bet to dara tikai īpaši izraudzītiem – telefoniski individuāli uzaicinātiem patērētājiem. Iepriekš minētais liecina par Sabiedrības darbības veidu un stratēģiju, kas ir orientēts tikai uz īpaši individuāli uzaicinātu patērētāju un jau savu esošo klientu apkalpošanu. Vadlīnijās par Direktīvu par patērētāju tiesībām norādīts, ka tirgotājs zina, kāds ir viņa darbības veids, un viņam būtu jārikojas vai nu atbilstīgi noteikumiem par uzņēmuma telpās noslēgtiem līgumiem, vai arī ievērojot noteikumus par ārpus uzņēmuma telpām noslēgtiem līgumiem. Tā kā Sabiedrības pakalpojumus nav iespējams saņemt jebkuram ieinteresētam patērētājam, Sabiedrībai bija jāzina savas darbības virziens un attiecīgi arī jārikojas. Par to, ka Sabiedrībai ir pienākums nodrošināt PTAL 12.pantā noteiktās atteikuma tiesības, jo pirkuma līgumi starp patērētāju un Sabiedrību tiek slēgti ārpus uzņēmuma telpām, PTAC jau informēja Sabiedrību savā 2014.gada 16.jūnija Pieprasījumā Nr.1 un citās vēstulēs, tai skaitā, Aicinājumā Nr.1 un Aicinājumā Nr.2.

**Nemot vērā minēto, PTAC konstatē, ka pirkuma līgumi, kas tiek noslēgti starp Sabiedrību un patērētājiem, ir noslēgti ārpus Sabiedrības pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas saskaņā ar PTAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu.**

[22] Saskaņā ar PTAL 12.panta pirmo daļu *“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”*. Savukārt PTAL 12.panta otrā līdz divpadsmitā daļa, kā arī MK Noteikumi Nr.254 reglamentē atteikuma tiesību izmantošanas un nodrošināšanas kārtību, kas atbilstoši ir jāievēro arī Sabiedrībai.

PTAC ņem vērā un pozitīvi vērtē to, ka saskaņā ar Sabiedrības Paskaidrojuma Nr.2 sniegto informāciju laika periodā no 2014.gada 13.jūnija līdz 9.oktobrim Sabiedrība ir nodrošinājusi atteikuma tiesības 348 gadījumos. Vienlaikus PTAC ņem vērā, ka Sabiedrība ir centusies labot pirkuma līguma noteikumus. Proti, Sabiedrība no 2015.gada 1.marta līgumos,

kuri tiek slēgti starp to un patērētājiem, iekļauj atteikuma tiesības, kā arī Sabiedrība grozīja pirkuma līguma 7.6.punktu sekojošā redakcijā: *“Patērētājs var 14 dienu laikā no līguma noslēgšanas dienas izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no līguma. Lai izmantotu atteikuma tiesības, Patērētājam personīgi jāierodas Pārdevēja saimnieciskās darbības veikšanas vietā Tērbatas ielā 30, Rīgā un jāaizpilda atteikuma veidlapa”*. Vienlaikus Sabiedrība papildināja pirkuma līguma projektu ar 6.7.1.apakšpunktu šādā redakcijā: *“Ņemot vērā to, ka Prece sastāv no kosmētiskiem un higiēnas līdzekļiem, tad Prece atgriežama hermētiskā, nebojātā iepakojumā, kādā tā tika nodota Patērētājam. Ja Preces hermētiskais iepakojums ir bojāts, tad Patērētājs ir atbildīgs par Preces vērtības samazināšanos. Preces vērtību šādā gadījumā nosaka Pārdevējs, ņemot vērā bojājuma pakāpi. Ja preces hermētiskais iepakojums ir pilnībā iznīcināts, tad Pārdevējam ir tiesības Preci nepieņemt”*. Papildus Daļējā apņemšanā Sabiedrība apņemas grozīt patērētājiem piedāvātā pirkuma līguma 6.2.punktu (šķīrējtiesas klauzulu), izsakot to sekojošā redakcijā: *“Visi strīdi, kas nevar tikt atrisināti pārrunu ceļā, tiks izskatīti Latvijas Republikas tiesā Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā”*.

Ņemot vērā to, ka Sabiedrība Daļējā apņemšanās nebija pilnībā apņēmusies nodrošināt patērētājiem likumiski pienākošās tiesības, tas ir, saskaņā ar PTAL 12.pantu noteiktās atteikuma tiesības, PTAC Aicinājumā Nr.2 secināja – Sabiedrība saskaņā ar PTAL 25.panta astotās daļas 1.punktu un NKAL 15.panta piektās daļas 2.punktu, kā arī 15.<sup>1</sup> pantu ir iesniegusi daļēju rakstveida apņemšanos un daļēji novērsusi PTAC Aicinājumā Nr.1 konstatētos pārkāpumus (tas ir, izslēgusi no pirkuma līguma un rakstveidā apņēmusies nepiemērot šķīrējtiesas klauzulu; rakstveidā apņēmusies turpmāk sniegt patērētājiem patiesu informāciju par ārstiem u.tml.), taču attiecībā par patērētājam likumiski noteiktajām atteikuma tiesībām nav iesniegusi normatīvajiem aktiem atbilstošu rakstveida apņemšanos. Proti, Sabiedrība nav piekritusi PTAC norādītajam, ka šai gadījumā tai ir jānodrošina atteikuma tiesības, jo tās darbība, slēdzot līgumus ar patērētājiem, ir vērtējama kā ārpus Sabiedrības pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas veikta uzņēmējdarbība. Līdz ar to PTAC Aicinājumā Nr.2 atkārtoti aicināja Sabiedrību rakstveidā labprātīgi apņemties (tas ir, iesniegt papildus apņemšanos) līdz 2015.gada 30.septembrim:

- 1) atbilstoši grozīt pirkuma līguma 7.6.punktu, izslēdzot patērētāja pienākumu personīgi ierasties Sabiedrības saimnieciskās darbības veikšanas vietā (konkrēti, dodot patērētājam iespēju atteikuma tiesības izmantot arī ar pasta starpniecību);
- 2) precizēt vai izslēgt pirkuma līguma 6.7.1.apakšpunkta daļu, kas paredz, ka gadījumā, ja preces hermētiskais iepakojums ir bojāts, tad preces vērtību šādā situācijā nosaka pārdevējs, ņemot vērā bojājuma pakāpi (proti, izslēdzot no līguma Sabiedrības ekskluzīvās tiesības attiecīgajos gadījumos noteikt preces vērtību);
- 3) izstrādāt un turpmāk kopā ar pirkuma līgumu izsniegt patērētājiem atteikuma tiesību veidlapas projektu.

Papildus PTAC aicināja vienlaikus ar rakstveida apņemšanos iesniegt atbilstoši Aicinājumā Nr.2 norādītajam grozītu pirkuma līguma un atteikuma tiesību veidlapas projektu, kurus Sabiedrība turpmāk piedāvās patērētājiem.

PTAC ņem vērā Sabiedrības viedokli, kas sniegts Paskaidrojumā Nr.4. Proti, produktu bezmaksas prezentēšana un līgumu slēgšana notiek Sabiedrības pastāvīgajā saimnieciskās darbības veikšanas vietā – Tērbatas ielā 30, Rīgā, līdz ar to Sabiedrība neslēdz ar patērētājiem līgumus ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas (saskaņā ar PTAL 9.panta pirmo daļu) un tai nav jānodrošina patērētājiem atteikuma tiesības. Neskatoties uz Sabiedrības nostāju, tā tomēr apņemas precizēt (tas ir, precizēja) Līguma 7.6.punktu sekojošā redakcijā: *“8.1. Pircējs var 14 (četrpadsmit) kalendāro dienu laikā no Līguma noslēgšanas dienas izmantot atteikuma tiesības un atkāpties no Līguma. Lai izmantotu atteikuma tiesības, Pircējam 14 (četrpadsmit) kalendāro dienu laikā no Līguma noslēgšanas dienas jānosūta atteikums pa pastu (Tērbatas iela 30, Rīga, LV-1011), epastu ([info@24karat.lv](mailto:info@24karat.lv)) vai jāierodas personīgi Tērbatas ielā 30, Rīgā. Atteikumā jānorāda Pircēja vārds, uzvārds, līguma numurs,*

*līguma noslēgšanas datums, paraksts, atteikuma parakstīšanas datums. 8.2. Izmantojot atteikuma tiesības, Kompleksā ietilpstošā Prece un skaistumkopšanas aparāts izmantošanai mājās personīgi jānogādā Tērbatas ielā 30, Rīgā 14 (četrpadsmit) kalendāro dienu laikā no Līguma noslēgšanas dienas”. Pēc PTAC norādes Aicinājumā Nr.2 Sabiedrība ir grozījusi Līguma 5.2.apakšpunktu sekojoši: “8.3. Ņemot vērā to, ka Prece sastāv no kosmētiskiem un higiēnās līdzekļiem, tad Preces atgriešana ir iespējama tikai gadījumos, ja Precei ir saglabāts ārējais izskats, patēriņa īpašības, tās orgīnālais hermētiskais iesaiņojums un marķējums”.*

Izvērtējot minētos pirkuma līguma grozījumus, PTAC secina, ka 8.2.punkts (kas paredz: “Izmantojot atteikuma tiesības, Kompleksā ietilpstošā Prece un skaistumkopšanas aparāts izmantošanai mājās personīgi jānogādā Tērbatas ielā 30, Rīgā 14 (četrpadsmit) kalendāro dienu laikā no Līguma noslēgšanas dienas”) ir pretrunā ar PTAL 12.panta piekto daļu, kas nosaka: “Patērētājs nosūta preci 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. Termins ir ievērots, ja prece nosūtīta atpakaļ pirms 14 dienu termiņa beigām. Šī prasība neattiecas uz gadījumiem, kad pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs pats piedāvājis paņemt preci atpakaļ”. Līdz ar to Sabiedrībai nav tiesības līgumiski uzlikt par pienākumu patērētājam iegādāto preci nogādāt Sabiedrības Salonā personīgi 14 (četrpadsmit) kalendāro dienu laikā no pirkuma līguma noslēgšanas dienas. PTAC paskaidro, ka šāda veida prasības ierobežo patērētāja likumiskās tiesības, līdz ar to pirkuma līguma 8.2.punkts ir vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums saskaņā ar PTAL 6.panta (1<sup>1</sup>) daļu un, pamatojoties uz PTAL 6.panta astoto daļu, šāda veida līguma noteikumi nav spēkā no līguma noslēgšanas brīža.

Līdz šī dokumenta sastādīšanas brīdim Sabiedrība nav iesniegusi atteikuma tiesību veidlapas paraugu un nav grozījusi pirkuma līguma netaisnīgo 8.2.punktu, atbilstoši iesniedzot PTAC precizētu pirkuma līguma projektu. Ņemot vērā Sabiedrības nostāju, PTAC secina, ka pašlaik Sabiedrība turpina patērētājiem nesniegt pietiekamu (tas ir, normatīvajos aktos obligāti noteikto) informāciju par atteikuma tiesībām un neizsniedz atteikuma tiesību veidlapu. Saskaņā ar MK Noteikumu Nr.254 5.10.apakšpunktu pirms patērētājs ir uzņēmies līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami atteikuma tiesību gadījumā sniedz patērētājam – informācija par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī šo noteikumu pielikuma B daļā iekļauto atteikuma veidlapu.

**Līdz ar to PTAC secina, ka kaut arī Sabiedrība pēc PTAC aicinājuma ir labprātīgi divas reizes labojusi pirkuma līguma noteikumus (piezīme – vērtējams kā atbildību mīkstināošs apstāklis), tie (konkrēti, pirkuma līguma 8.2.punkts) un Sabiedrības turpina rīkoties neatbilstoši PTAL 12.panta pirmajā un piektajā daļā noteiktajam pienākumam nodrošināt patērētājiem atteikuma tiesības, kā arī saskaņā ar MK Noteikumu Nr.254 5.10.apakšpunktu izsniegt minēto noteikumu pielikuma B daļai atbilstošu atteikuma veidlapu (piezīme – vērtējams kā atbildību pastiprinošs apstāklis). Vienlaikus PTAC konstatē, ka gan pēc PTAC Aicinājuma Nr.1, gan pēc Aicinājuma Nr.2 Sabiedrība nav iesniegusi normatīvajiem aktiem atbilstošu rakstveida apņemšanos attiecībā uz patērētājam likumiski noteiktajām atteikuma tiesībām. Atteikuma (iesniegt rakstveida apņemšanos) pamatā ir Sabiedrības nostāja, ka tās darbība, slēdzot līgumus ar patērētājiem, nav vērtējama kā ārpus Sabiedrības pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas veikta uzņēmējdarbība. Līdz ar to secināms, ka Sabiedrība neatzīst pārkāpumu, tas ir, tai likumiski noteikto pienākumu nodrošināt atteikuma tiesības patērētājiem.**

[23] Saskaņā ar NKAL 4.panta pirmo daļu negodīga komercprakse ir aizliegta, savukārt minētā likuma 4.panta otrā daļa nosaka – 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.

NKAL 6.pants un 7.panta pirmā daļa paredz – *“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 vispārārstātai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam”* un *“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”*. Ievērojot NKAL 7.panta otro daļu, par patērētāja pieņemtu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmums:

- 1) iegādāties precī vai saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības;
- 2) par to, kādā veidā un ar kādiem noteikumiem iegādāties precī vai saņemt pakalpojumu;
- 3) samaksāt preces vai pakalpojuma cenu pa daļām vai kopumā;
- 4) paturēt precī, pieņemt pakalpojumu vai izmantot iespēju īstenot savas likumīgās vai līgumiskās patērētāja tiesības.

NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punkts paredz – *“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”*. Savukārt saskaņā ar minētā likuma 10.panta ceturto daļu *“Par būtisku informāciju uzskatāmas arī prasības, kas informācijas sniegšanai noteiktas patērētāju tiesību aizsardzību vai preču pārdošanu un pakalpojumu sniegšanu reglamentējošos Kopienas tiesību aktos vai nacionālajos normatīvajos aktos, kuru normas izriet no Kopienas tiesību aktiem, it īpaši informācija par distances līgumu, distances finanšu pakalpojumu līgumu, brīvdienu mītnes ilgtermiņa lietošanas tiesību līgumu, brīvdienu pakalpojumu ilgtermiņa līgumu, brīvdienu mītnes ilgtermiņa lietošanas tiesību vai ilgtermiņa brīvdienu pakalpojumu tālākpārdošanas līgumu un brīvdienu mītnes ilgtermiņa lietošanas tiesību apmaiņas līgumu, līgumu par patēriņa kredītu, par kompleksiem tūrisma pakalpojumiem, par preču un pakalpojumu cenu norādēm, par zālēm, par informācijas sabiedrībai sniedzamiem pakalpojumiem, par privātajiem pensiju fondiem un par apdrošināšanas līgumu”*.

Sabiedrības īstenoto komercpraksi PTAC vērtē no vidusmēra patērētāja uztveres viedokļa, ņemot vērā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr.2006/2004 (turpmāk – Negodīgas komercprakses direktīva), un Eiropas Savienības tiesas praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – patērētājs, kurš ir pietiekoši zinošs un labi informēts, kā arī pietiekoši vēriņš un piesardzīgs (skatīt Negodīgas komercprakses direktīvas preambulas 18.punktu; Eiropas Savienības tiesas spriedumus lietās Nr.C-112/99; Nr.C-44/01, Nr.C-356/04 un Nr.C-381/05). Saskaņā ar Negodīgas komercprakses direktīvas preambulas 11.punktu ar šo direktīvu ir sasniedzama augsta līmeņa patērētāju tiesību aizsardzība, nosakot vienotu vispārēju aizliegumu tādai negodīgai komercpraksi, kas kropļo patērētāju saimniecisko rīcību. Minētās direktīvas 2.panta e) punkts nosaka, ka *“būtiski kropļot patērētāja saimniecisko rīcību”* nozīmē izmantot komercpraksi, lai būtiski mazinātu patērētāja spējas pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu, tādējādi liekot patērētājam pieņemt tādus lēmumus par darījuma veikšanu, kādus viņš

citādi nebūtu pieņēmis. Savukārt 2.panta k) punkts nosaka, ka „lēmums veikt darījumu” ir jebkurš patērētāja pieņemts lēmums par to, vai, kā un pēc kādiem noteikumiem veikt pirkumu, vai veikt pilnus vai daļējus maksājumus, paturēt produktu vai no tā atbrīvoties, vai attiecībā uz to izmantot līgumtiesības, neatkarīgi no tā, vai patērētājs nolemj rīkoties vai no rīcības atturēties.

Ņemot vērā minēto, PTAC secina, ka Sabiedrība, nesniedzot pilnīgu informāciju par atteikuma tiesībām un tādejādi pārkāpjot PTAL 12.pantā un MK Noteikumos Nr.254 noteiktās prasības, noklusē patērētājiem būtisku informāciju, kura nepieciešama patērētājiem, pieņemot lēmumus par atteikuma tiesību izmantošanu. Sabiedrība patērētājiem sniedz normatīvajiem aktiem neatbilstošu informāciju (proti, to, ka patērētājiem nav likumisku tiesību izmantot atteikuma tiesības), kura attur vai varētu atturēt patērētājus no atteikuma tiesību izmantošanas. Minētie apstākļi norāda uz to, ka Sabiedrība saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktu, 10.panta pirmās daļas 1.punktu un ceturto daļu īsteno negodīgu (maldinošu) komercpraksi.

Vienlaikus PTAC secina, ka Sabiedrība ir pārkāpusi PTAL 9.pantā un MK Noteikumos Nr.254 noteiktās prasības un īsteno tādu profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kura būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, realizējot savas līgumiskās un normatīvajos aktos noteiktās tiesības, piemēram, ierobežojot patērētājiem iespēju atsaukties uz līguma, kas noslēgts ārpus patstāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas, noslēgšanu un tā noteikumiem, kā arī atturot patērētājus no atteikuma tiesību un citu patērētāju līgumisko un likumisko tiesību izmantošanas. Proti, izvērtējot lietā esošo informāciju, PTAC secina, ka Sabiedrības darbība, slēdzot līgumus ar patērētājiem, ir vērtējama kā ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas veikta darbība saskaņā ar PTAL 9.panta pirmo daļu. Ņemot vērā, ka Sabiedrība nepiekrīta PTAC konstatētajam, PTAC Aicinājumā Nr.1 un Aicinājumā Nr.2 aicināja Sabiedrību labprātīgi iesniegt rakstveida apņemšanos, tai skaitā, ievērot no PTAL 9.panta pirmās daļas izrietošās patērētāja tiesības – ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas noslēgto pirkuma līgumu ietvaros nodrošinot patērētājiem likumā noteikto informāciju par atteikuma tiesībām un iespēju tās izmantot. Līdz ar to PTAC ir informējis Sabiedrību par pārkāpumu, bet tā nav pārtraukusi prettiesisko rīcību. Tādejādi PTAC secina, ka Sabiedrības komercprakse (rīkojoties tā, it kā tās un patērētāju starpā noslēgtie līgumi ir noslēgti uzņēmuma telpās, nevis ārpus Sabiedrības pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas, kā arī apzinoties pārkāpumu un turpinot to īstenot) saskaņā ar NKAL 6.pantu un 4.panta otrās daļas 1.punktu ir atzīstama par negodīgu (profesionālajai rūpībai neatbilstošu) komercpraksi.

**Īstenojot negodīgu – maldinošu un profesionālajai rūpībai neatbilstošu – komercpraksi (turpinot rīkoties tā, it kā tās un patērētāju starpā noslēgtie līgumi ir noslēgti uzņēmuma telpās, nevis ārpus Sabiedrības pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas; nenodrošinot atbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām un nenodrošinot likumā noteiktās atteikuma tiesības un neizsniedzot patērētājam atteikuma tiesību veidlapu) Sabiedrība ir pārkāpusi NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas komercprakses aizliegumu.**

[24] 2015.gada 16.janvārī PTAC un Sabiedrības pārstāvji tikās klātienē PTAC telpās, tikšanās ietvaros puses vienojās, ka PTAC darbiniece elektroniski nosūtīs Sabiedrībai konkrētus jautājumus, uz kuriem Sabiedrība sniegs atbildes. 2015.gada 10.februārī PTAC nosūtīja Sabiedrībai elektronisko pasta vēstuli ar jautājumiem, kur cita starpā viens no jautājumiem bija sekojošs: “*sniegt informāciju par ārstiem, kuri veic patērētāja veselības novērtēšanu un nosaka nepieciešamo skaistumkopšanas procedūru skaitu un saturu (ārstu licences un citu Sabiedrības ieskatā būtisku informāciju un pierādījumus, kas pamato atbilstošu ārstu kompetenci)*”. Paskaidrojumā Nr.3 Sabiedrība skaidroja, ka tās ārste ir T.Kristapjonoka.

2015.gada 19.augustā PTAC amatpersona veica pārbaudi Sabiedrības objektā – pakalpojumu sniegšanas un preču pārdošanas vietā Rīgā, Tērbatas ielā 30 Skaistuma Centrā “24K” (tas ir, Salonā), kuras ietvaros tika sastādīts Akts Nr.2. Aktā Nr.2 cita starpā tika

konstatēts, ka Sabiedrības Salons nav nepārprotami identificējams kā telpas, kurās tiek veikta pārdošana sabiedrībai. Salonā patērētājam nav iespējams iegādāties kosmētiku vai pierakstīties pie speciālista (piemēram, friziera), ja patērētājs nav Sabiedrības klients, proti, ja patērētājs nav iegādājies Sabiedrības piedāvāto komplektu (programmu) kopsummā par 2400,00 EUR. Sabiedrības darbiniece pārbaudes laikā intensīvi uzsvēra to, ka skaistumkopšanas salons nav parasts, bet gan ir ārstniecisks salons, tas ir, balstīts uz medicīnu un nopietniem ārstu izmeklējumiem. Katram patērētājam tiek noteikta individuāla ārstēšana, pirms tam viņu pārbauda ārsti. Sabiedrībai ir 4 veidu ārsti: 1) ārsts – trihologs; 2) ārsts – dermatologs; 3) ārsts – dietologs un 4) ārsts – kosmetologs. PTAC amatpersona apmeklēja Sabiedrības ārstu – trihologu, kurš veica galvas ādas un matu pārbaudi, noteica diagnozi un nozīmēja ārstēšanu (Sabiedrības ārsts uzsvēra, ka ārstēšanu var veikt tikai ar Salonā piedāvātā komplekta palīdzību). Sabiedrības pārstāvji pēc vairākkārtīgiem PTAC amatpersonas lūgumiem tā arī nespēja nosaukt minētā ārsta uzvārdu (*piezīme* – ārsta vārds ir Jeļena). Vienlaikus pārbaudes ietvaros tika saņemta informācija, ka Latvijā ir trīs ārsti – trihologi, no kuriem divi labākie strādā Salonā (*piezīme* – arī šo ārstu vārdus Sabiedrības darbinieki izvairījās nosaukt).

2015.gada 25.augustā PTAC amatpersona veica papildu pārbaudi Sabiedrības Salonā, kuras ietvaros tika sastādīts Akts Nr.3. Pārbaudes ietvaros PTAC amatpersonai tika veikta matu diagnostika, ko vadīja ārste – triholoģe Jeļena. Sarunas gaitā minētā persona vairākkārt apstiprināja, ka ir ārste no Maskavas. Turpmākās sarunas gaitā ārste veica precīzi tādas pašas darbības, kā tas aprakstīts cita PTAC darbinieka Aktā Nr.2.

Iepazīstoties ar Sabiedrības iesniegtajiem pierādījumiem, PTAC Aicinājumā Nr.2 secināja, ka T.Kristapjonokai ir tiesības praktizēt profesijā ārsta palīgs (feldšeris) saskaņā ar 2014.gada 20.februāra VI izdoto apliecinājumu ar minētās personas kā ārstniecības personas identifikatoru Nr.44210022999. Līdz ar to PTAC secināja, ka T.Kristapjonokai nav tiesību praktizēt kā ārstam un nav tiesību tikt dēvētai par ārstu. Pēc PTAC Aicinājuma Nr.1 Sabiedrības iesniegtajā Daļējā apņemšanā daļā par komercpraksi tā apņēmas turpmāk sniegt patērētājiem patiesu informāciju par T.Kristapjonokas atbilstību ārsta palīga (feldšera) profesijai, kā arī turpmāk nepieļaut profesiju kvalifikācijas pārkāpumus.

Aicinājumā Nr.2 PTAC secināja, ka Salonā strādā tikai viens ārsta palīgs un Salonā nestrādā personas, kuras atbilstu ārsta statusam, tai skaitā, Salonā nestrādā tādi ārsti, kā PTAC pārstāvji fiksēja 2015.gada 19. un 25.augusta pārbaudēs, proti, 1) ārsts – trihologs; 2) ārsts – dermatologs; 3) ārsts – dietologs un 4) ārsts – kosmetologs. Vienlaikus PTAC konstatēja, ka šādi ārsti ne tikai nestrādā Salonā, bet pēc ārstu profesijas klasifikatora (skatīt MK noteikumi Nr.461) Latvijā vispār nav tādas ārstniecības profesijas kā ārsts – kosmetologs.

Līdz ar to PTAC Aicinājumā Nr.2 secināja, ka Aktā Nr.2 un Aktā Nr.3 konstatētās Sabiedrības darbības (intensīvi uzsverot to, ka skaistumkopšanas salons nav parasts, bet gan ir ārstniecisks salons, tas ir, balstīts uz medicīnu un nopietniem ārstu izmeklējumiem. Katram patērētājam tiek noteikta individuāla ārstēšana, pirms tam viņu pārbauda ārsti. Sabiedrībai ir 4 veidu ārsti: 1) ārsts – trihologs; 2) ārsts – dermatologs; 3) ārsts – dietologs un 4) ārsts – kosmetologs. Kur, piemēram, ārsts – trihologs veic patērētāju galvas ādas un matu pārbaudi, nosaka diagnozi un nozīmē ārstēšanu) ir pretrunā normatīvo aktu prasībām, kā arī ir pretrunā Sabiedrības Daļējai apņemšanai. Tādejādi PTAC Aicinājumā Nr.2 atkārtoti konstatēja Sabiedrības rīcībā negodīgas komercprakses pazīmes saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktu un 9.panta pirmās daļas 1.punktu.

Ņemot vērā minēto un pamatojoties uz NKAL 15.panta otro daļu, PTAC vienlaikus ar aicinājumu labot pirkuma līguma projektu un izstrādāt atteikuma veidlapas projektu pieprasīja Sabiedrībai līdz 2015.gada 30.septembrim sniegt skaidrojumu par tās rīcību, neievērojot normatīvos aktus un tās Daļējā apņemšanās norādīto par ārstiem un Salonu kā ārstniecības iestādi.

Sabiedrība Paskaidrojumā Nr.4 norādīja: ņemot vērā, ka Akts Nr.2 un Akts Nr.3 ir pretiesisks, tajos norādītā informācija ir iegūta nelikumīgi, un, pārkāpjot Nolikumā noteiktos amatpersonu pienākumus, Sabiedrība atsakās komentēt to saturu.

Ievērojot minēto, PTAC informē, ka 2015.gada 19. un 25.augusta pārbaudes (kuru ietvaros tika sastādīts Akts Nr.2 un Akts Nr.3) veica amatpersonas, kurām ir atbilstošs pilnvarojums veikt šāda veida darbības saskaņā ar PTAL, Nolikumu un attiecīgo amatpersonu amata aprakstiem.

Saskaņā ar PTAL 25.panta (8<sup>2</sup>) daļu, ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs saskaņā ar šā panta astotās daļas 1.punkta noteikumiem parakstījis rakstveida apņemšanos, tiek uzskatīts, ka ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ir atzinis savu vainu konstatētajā pārkāpumā, un šādā gadījumā PTAC nepieņem šā panta astotās daļas 2.punktā minēto lēmumu. Ja apņemšanās netiek pildīta, PTAC ir tiesības pieņemt šā panta astotās daļas 2.punktā minēto lēmumu un ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs saukt pie normatīvajos aktos noteiktās atbildības.

Ņemot vērā minēto, PTAC secina, ka Sabiedrība Daļējā apņemšanās (iesniegta PTAC 2015.gada 24.jūlijā) ir apņēmusies turpmāk sniegt patērētājiem patiesu informāciju par T.Kristapjonokas atbilstību ārsta palīga (feldšera) profesijai, kā arī turpmāk nepieļaut profesiju kvalifikācijas pārkāpumus. VI Atzinumā cita starpā norādīja, ka Salons nav reģistrēts ārstniecības iestāžu reģistrā kā ārstniecības iestāde, līdz ar to Salonā nedrīkst tikt sniegti ārstnieciskie pakalpojumi saskaņā ar Ārstniecības likuma 1.panta pirmo daļu un trešo daļu. Līdz ar to Salona darbiniekiem nav tiesību sniegt ārstnieciskos pakalpojumus. Kā arī līdz šī dokumenta sastādīšanas brīdim Sabiedrība nav spējusi paskaidrot vai iesniegt attiecīgus pierādījumus, kas pamatotu tās darbinieku apgalvojumus par ārstu esamību Salonā un to darbību, tai skaitā, tiesībām noteikt diagnozes, slimību pazīmes un nozīmēt ārstēšanu.

To, ka Sabiedrība pēc Daļējās apņemšanās iesniegšanas turpina sniegt patērētājiem maldinošu informāciju par ārstu esamību un piedāvā/sniedz patērētājiem ārstu pakalpojumus, piemēram, ārstes – triholoģes Jeļenas no Maskavas pakalpojumus, apliecina PTAC Akts Nr.2, Akts Nr.3 un Akts Nr.4 (kas sastādīts pēc Liecinieces Nr.1 un Lielinieces Nr.2 liecībām). Tai skaitā saskaņā ar VI Atzinumu 2015.gada 5.oktobrī VI darbinieki veica kontroli Sabiedrības Salonā un konstatēja vairākus pārkāpumus saistībā ar Sabiedrības darbinieku nelikumīgu uzdošanos par ārstiem un maldinošas informācijas sniegšanu patērētājiem saistībā ar to, ka Salonā ir pieejami ārstu pakalpojumi.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC norāda, ka daudzi patērētāji Sabiedrības pakalpojumus un preces ir iegādājušies vai varēja iegādāties tieši tāpēc, ka viņus par to nepieciešamību ir pārliecinājuši Sabiedrības darbinieki – “ārsti”, veicot patērētāju veselības pārbaudes, nosakot slimību diagnozes un izrakstot ārstēšanas kursu, kuru parasti varēja veikt tikai ar Sabiedrības piedāvātajām precēm un pakalpojumiem. Piemēram, (..) 2015.gada 13.jūlija iesniegumā PTAC norāda sekojošo: “[...] man norādīja, ka man steidzami nepieciešama ārstēšana, jo galvas āda ir ļoti sliktā stāvoklī. Paralēli tam uz ekrāna tika demonstrēts nekustīgs attēls it kā ar manu galvas ādu un matiem, kas esot stipri bojāti un tiem esot nepieciešama steidzama ārstēšana. [...] biedēja mani ar nopietnām slimībām un sekām, kas radīsies, ja nelietošu uzņēmuma piedāvāto kosmētiku” [lietas 82.lpp.]. (..) 2015.gada 9.marta iesniegumā informē PTAC: “Vēl mani aizsūtīja turpat uz sejas diagnostiku, kur sejas diagnostikas veicējs pateica, ka galīgi nekas man ar seju nav kārtībā. [...] darbinieki agresīvā veidā mani psiholoģiski iespaidoja, iestāstot, ka Piedāvājums man ir vitāli nepieciešams” [lietas 49.lpp.]. 2015.gada 17.februāra (..) iesniegumā PTAC norādīts: “[...] man teica, ka man ir ādas slimība – seboreja, ko apstiprināja uzņēmumā strādājošs ārsts – trihologs” [lietas 48.lpp.].

Lietā esošajā Sabiedrības izsniegtajā Dāvanu sertifikātā (..) norādīts, ka Sabiedrības diagnostiski veiks patērētāja matu un galvas ādas diagnostiku, kurā, tai skaitā, ietilpst galvas ādas slimību noteikšana [lietas 12.lpp.].

PTAC secina, ka Sabiedrība ne vien sniedz nepatiesu informāciju par to, ka tā sniedz ārstniecības pakalpojumus un Sabiedrības darbinieki uzdodas par ārstiem, bet Sabiedrības “ārstu” noteiktās slimību diagnozes, iespējamās sekas, ja patērētājs slimību neārstēs, un ieteikumi ārstēšanas kursam ir nepatiesi, neprofesionāli un tiek pasniegti agresīvā veidā. Tādā veidā Sabiedrība mudina patērētājus iegādāties Sabiedrības pakalpojumus un preces.

Piemēram, (..) 2015.gada 17.februāra iesniegumā norāda, ka *“Uzņēmumā strādājošais trihologs ir nekompetents, jo nevar sniegt atbildi par intensīvu matu izkrišanu un sniedz nepatiesu informāciju. Griezios pēc ārsta trihologa Paula Stradiņa Klīniskajā slimnīcā uz konsultāciju, kur noraidīja ādas slimību – seboreju”* (piezīme – no patērētājas iesnieguma izriet, ka patērētājai Sabiedrības ārsts – trihologs konstatēja slimību – seboreju, taču P.Stradiņa Klīniskās universitātes slimnīcas ārsts patērētājai to neapstiprināja).

Ņemot vērā saņemto informāciju, PTAC vērsās pie sertificētiem Latvijas ārstiem ar lūgumu sniegt viedokli par Sabiedrības darbinieku norādītās informācijas patiesumu un veikto manipulāciju patērētājiem atbilstību medicīniskajai zinātnei un praksei. Tās ietvaros ārste – triholoģe S.Vizule un sejas estētikas speciāliste I.Actiņa Speciālistu atzinumā norādīja, ka Sabiedrības pārstāvju veiktās darbības, sniegtā informācija un secinātais par patērētāju veselības stāvokli, neveicot atbilstošus izmeklējumus (piezīme – informācija tika iegūta PTAC veiktajās 2015.gada 19. un 25.augusta pārbaudēs un uz kuru pamata tika sastādīts Akts Nr.2 un Akts Nr.3, un kas tika iegūta, uzklusot Liecinieci Nr.1 un Nr.2), ir mazākā mērā nekorekti, neestētiski un neprofesionāli. Līdz ar to Sabiedrības speciālistu ieteiktie produkti un manipulācijas klientiem ir neiespējami un Sabiedrības darbinieku solīto rezultātu nekad nespētu sasniegt.

NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punkts paredz – *“Komerccpraksi 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. Komerccpraksi uzskata par maldinošu šādos gadījumos: 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 12.panta pirmo daļu un trešās daļas 1.punktu *“Komerccpraksi uzskata par agresīvu, ja, ņemot vērā visas tās īpatnības un visus apstākļus — neatlaidīgas darbības, piespiešanu, tostarp fiziska spēka vai nesamērīgas ietekmes izmantošanu, tā būtiski ietekmē vai var būtiski ietekmēt vidusmēra patērētāja izvēles vai rīcības brīvību attiecībā uz precī vai pakalpojumu un rezultātā patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. [...] Lai noteiktu, vai komercpraksē ir izmantotas neatlaidīgas darbības, piespiešana vai nesamērīga ietekme, ņem vērā notikuma laiku, vietu, raksturu vai ilgumu”*.

No lietas materiāliem PTAC secina, ka Sabiedrība īsteno maldinošu un agresīvu komercpraksi. Proti, Sabiedrība rada iespaidu patērētājiem, ka tā sniedz ārstniecības pakalpojumus un tajā darbojas ārsti, kuri diagnosticē patērētājiem nopietnas veselības problēmas, tai skaitā, slimības. Uz šī pamata Sabiedrības darbinieki norāda, ka patērētājiem jāveic ārstniecības/estētikas problēmu novēršanas kursi, uzsverot: tie ir jāveic steidzami un tikai Sabiedrības piedāvātās preces un pakalpojumi var atrisināt patērētājam konstatētās veselības vai estētiskās problēmas. Sabiedrības darbinieku norādes par to, ka patērētājiem ir nopietnas ādas vai matu problēmas, liecina par nesamērīgas ietekmes izmantošanu, nolūkā pārdot preces un pakalpojumus. PTAC konstatē, ka, ņemot vērā visus apstākļus, patērētājs Sabiedrības negodīgās komercprakses ietekmē pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis. Patērētāju iesniegtie iesniegumi un PTAC veiktās pārbaudes norāda, ka daudzi patērētāji, pamatojoties uz šo nepatieso informāciju par ārstiem un viņu veiktajām diagnostikām, izrakstītajiem ārstēšanās kursiem u.tml., ir pieņēmuši lēmumu noslēgt darījumu, ko iespējams citādi nebūtu pieņēmuši.

PTAC ņem vērā to, ka Sabiedrība ir iesniegusi Daļējo apņemšanos, bet tāpat turpina sniegt patērētājiem maldinošu informāciju par ārstu esamību un piedāvā/sniedz patērētājiem ārstu pakalpojumus – tātad Sabiedrība turpina īstenot negodīgu komercpraksi, apzinoties savas darbības prettiesiskumu.

**Līdz ar to PTAC secina, ka, īstenojot negodīgu – maldinošu un agresīvu – komercpraksi attiecībā par ārstiem un to medicīniskajiem pakalpojumiem Salonā, Sabiedrība ir pārkāpusi NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas komercprakses aizliegumu. Vienlaikus PTAC konstatē, ka Sabiedrība nepilda Daļējā apņemšanās**



izteikto apņemšanos – *“turpmāk sniegt patērētājiem patiesu informāciju par T.Kristapjonokas atbilstību ārsta palīga (feldšera) profesijai, kā arī turpmāk nepieļaut profesiju kvalifikācijas pārkāpumus”*. Saskaņā ar PTAL 25.panta (8<sup>2</sup>) daļu, ja Sabiedrība ir parakstījusi rakstveida apņemšanos, tiek uzskatīts, ka tā ir atzinusi savu vainu konstatētajā pārkāpumā. Līdz ar to konstatējams, ka Sabiedrība turpina īstenot negodīgu komercpraksi, apzinoties pārkāpuma prettiesiskumu un sekas.

[25] Saskaņā ar NKAL 12.pantu komercpraksi uzskata par agresīvu, ja, ņemot vērā visas tās īpatnības un visus apstākļus — neatlaidīgas darbības, piespiešanu, tostarp fiziska spēka vai nesamērīgas ietekmes izmantošanu, tā būtiski ietekmē vai var būtiski ietekmēt vidusmēra patērētāja izvēles vai rīcības brīvību attiecībā uz precī vai pakalpojumu un rezultātā patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. Lai noteiktu, vai komercpraksē ir izmantotas neatlaidīgas darbības, piespiešana vai nesamērīga ietekme, ņem vērā:

- 1) notikuma laiku, vietu, raksturu vai ilgumu;
- 2) to, vai nav pieļauta draudēšana vai aizvainošana ar vārdiem vai rīcību;
- 3) to, vai komercprakses īstenotājs nolūkā ietekmēt patērētāja lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu nav apzināti izmantojis konkrētu nelaimi vai tik nopietnus apstākļus, kas mazina patērētāja spriestspēju;
- 4) jebkurus apgrūtinājošus vai nesamērīgus nelīgumiskus šķēršļus, ko komercprakses īstenotājs liek patērētājam gadījumos, kad patērētājs vēlas izmantot līgumiskās tiesības, tostarp izbeigt līgumu vai izvēlēties citu precī, pakalpojumu vai arī citu pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju;
- 5) jebkurus draudus veikt prettiesiskas darbības.

Pamatojoties uz NKAL 13.panta 1.punktu, *“Komercprakse jebkuros apstākļos uzskatāma par agresīvu, ja komercprakses īstenotājs rada iespaidu, ka patērētājs nevarēs atstāt attiecīgo telpu, pirms nebūs noslēdzis līgumu”*.

PTAC secina, ka Sabiedrība rada iespaidu patērētājiem, ka tie nevarēs atstāt attiecīgo telpu, pirms nebūs noslēgts līgums. PTAC ir saņēmis no patērētājiem mutisku un rakstisku informāciju, ka Sabiedrības darbinieki mēdz matu un galvas ādas procedūras vai sejas ādas procedūras veikt līdz pusei un tad sākt patērētājiem uzstājīgi piedāvāt līguma noslēgšanu, netieši radot sajūtu, ka, ja patērētājs līgumu neparakstīs, tad iespējams procedūra netiks pabeigta, un patērētājam būs jāatstāj Salons neatbilstošā vizuālā izskatā, piemēram, ar apstrādātu pusi sejas vai ar pusizmazgātiem matiem.

Piemēram, (..) 2015.gada 13.jūlija iesniegumā informē – *“Tika radīts iespaids, ka nevarēšu atstāt telpu, pirms nebūšu noslēgusi līgumu – apkārt atradās daudz uzņēmuma darbinieku, un durvis tika aizvērtas, radot psiholoģisku ietekmi”* [lietas 82.lpp.]. (..) 2014.gada 21.marta iesniegumā norāda: *“darbiniece Raimonda [..] pēkšņi visu pameta, visu procedūru atstāja pusdarītu, manuprāt, vismaz uz 3 minūtēm”* [lietas 5 lpp.]. (..) 2014.gada 19.septembra iesniegumā informē – *“[..]Procedūra tika pārtraukta pusē, lai runātu par preces pirkuma līgumu un patērētāju kreditēšanas līgumiem [..]”* [lietas 32.lpp.]. Arī Aktā Nr.3 PTAC darbiniece norāda – *“Tā kā izrādīju iespējamu interesi iegādāties Sabiedrības piedāvātos pakalpojumus, man tika piedāvāta tikšanās ar Sabiedrības finanšu konsultanti. Lai arī daļa matu man vēl netika izžāvēta (tas tika pamatots ar to, ka maskai vēl “ir jāiedarbojas”), mani ievēda atsevišķā, nodalītā telpā, kurā ienāca Sabiedrības finanšu konsultante. [..] Saruna notika diezgan agresīvā veidā, finanšu konsultantei mani mēģinot pārliecināt pieņemt nekavējošu lēmumu iegādāties procedūras uzreiz. Iespējams, arī šī iemesla dēļ patērētājas pieņem nepārdomātus lēmumus iegādāties Sabiedrības pakalpojumus”*.

Vienlaikus PTAC secina, ka Sabiedrība rada iespaidu, ka noteiktā preces cena, izdevīgais piedāvājums un atlaides ir pieejams tikai konkrētajā brīdī, kad patērētājs atrodas Salonā. Patērētājam netiek dota iespēja apdomāt nepieciešamību veikt attiecīgo darījumu. Piemēram, (..) 2014.gada 19.septembra iesniegumā informē – *“[..] ierodoties augstāk minētajā*

adresē, procedūras norises laikā, uzstājīgi un uzbāzīgi tika piedāvāts noslēgt līgumu, nerēķinoties ar iebildi parniecīgajiem ienākumiem un vēlmi padomāt” [lietas 32.lpp.]. (..) 2014.gada 3.jūnija iesniegumā norāda, ka “Konsultante solīja man atlaidi uz to precī 50%, jo tā bija akcija tieši man, tieši prezentācijas laikā” [lietas 16.lpp.].

Arī Aktā Nr.3 PTAC darbinieks konstatē: “Tāpat man tika piedāvātas papildu procedūras par brīvu, ja pieņemšu lēmumu tūlīt. Sarunas laikā minēju, ka man par šādiem jautājumiem jāapspriežas ar vīru un ka nevaru lēmumu pieņemt uzreiz. Minēju, ka vēlos aiziet ar vīru pusdienās un tad paziņošu lēmumu. Uz to konsultante atbildēja, ka piedāvājums ar cenu 2780 EUR spēkā ir tikai tad, ja lēmumu pieņemu šodien un, neatstājot objekta telpas, bet es varu zvanīt vīram. Pretējā gadījumā piedāvājums būs par 20% dārgāks. [..]”. Pēc Liecinieces Nr.2 teiktā Aktā Nr.4 fiksēta liecība: “Kad Lieciniece Nr.2 teica, ka viņai ir nepieciešamas laiks apdomāties, konsultante uzsvēra, ka izdevīgais piedāvājums ar īpašajām atlaidēm ir spēkā tikai un vienīgi šai brīdī, līdz ar to Lieciniecei Nr.2 līgums ir jānoslēdz nekavējoties, tai skaitā, neizejot no telpām. Arī sarunas sākumposmā konsultante vairākkārt uzsvēra, ka šodien ir īpaša diena, īpaši akcijas piedāvājumi par īpaši izdevīgām cenām. Piedāvājumā, tas ir, komplektā ietilptu ārstu pakalpojumi, procedūras, serviss un preces lietošanai mājas apstākļos”.

Sabiedrības veiktās bezmaksas procedūras un pakalpojumu un preču piedāvāšana notiek apzināti radītā haotiskā situācijā, tas ir, darbiniecēm un ārstiem īsā laika periodā nomainot vienu otru, vienlaikus sniedzot liela apjoma informāciju, skaitliskus aprēķinus, dažādus faktus u.tml. (skatīt piemēram, (..) 2015.gada 13.jūlija iesniegumu [lietas 82-83 lpp.]).

Ņemot vērā minēto, **PTAC secina, ka Sabiedrība, izdarot neatlaidīgas darbības, piespiešanu un nesamērīgu ietekmi pret patērētājiem (radot iespaidu patērētājiem, ka tie nevarēs atstāt Salonu, pirms nebūs noslēgts līgums), īsteno agresīvu komercpraksi saskaņā ar NKAL 12.panta pirmo daļu un trešās daļas 3.punktu, tai skaitā, agresīvu komercpraksi jebkuros apstākļos, pamatojoties uz NKAL 13.panta 1.punktu.** Aprakstītās komercprakses ietvaros Sabiedrība būtiski ietekmē vai var būtiski ietekmēt vidusmēra patērētāja izvēles vai rīcības brīvību attiecībā uz precī vai pakalpojumu un rezultātā patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.

[26] 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 īstenošanai pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2)nosaka komercprakses īstenošanai pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4)nosaka komercprakses īstenošanai pienākumu publicēt attiecīgajai komercprakti atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norādīta labotā informācija, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5)uzliedz naudas sodu šā likuma 15.<sup>2</sup> pantā noteiktajā kārtībā; 6)nosaka par labas prakses kodeksu atbildīgajai personai pienākumu izdarīt labojumus kodeksā, lai novērstu negodīgu komercpraksi”.

Izvērtējot lietas apstākļus, Sabiedrības īstenošanās komercprakses raksturu, ietekmi un ar tās īstenošanu saistītos apstākļus, to, ka PTAC konstatētie komercprakses pārkāpumi labprātīgi nav novērsti un tiek turpināti, un lietderības apsvērumus, proti, to, ar kāda veida lēmumiem konkrētajā situācijā tiktu panākta augsta līmeņa patērētāju tiesību aizsardzība, PTAC secina, ka ir lietderīgi negodīgas komercprakses īstenošanas pārtraukšanai pieņemt lēmumus, kas minēti NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktā un 5.punktā, tas ir, noteikt komercprakses īstenošanai pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi un uzliedz naudas sodu šā likuma 15.<sup>2</sup>pantā noteiktajā kārtībā.

Lemjot par tiesiskā pienākuma uzlikšanu, PTAC ņem vērā Administratīvā procesa likuma (turpmāk – APL) 4.pantā noteiktos administratīvā procesa principus un 66.pantā noteiktos lietderības apsvērumus, lai noteiktu lēmuma piemērotību un atbilstību, konkrētajā

gadījumā ievērojot samērību starp pie atbildības sauktā tirgus dalībnieka rīcību un tam uzliedzamo ierobežojumu, kā arī patērētāju (visas sabiedrības) tiesiskās intereses, tai skaitā, tiesības saņemt normatīvajiem aktiem atbilstošu komercpraksi un šo interešu aizskārumu.

PTAC ņem vērā arī negodīgās komercprakses īstenošanas laiku, vietu, raksturu vai ilgumu, kā arī to, ka ir pārkāptas būtiskas patērētāju kolektīvās intereses.

Saskaņā ar NKAL 15.<sup>2</sup>panta pirmo daļu soda naudas apmērs ir nosakāms samērīgs ar izdarīto pārkāpumu, ņemot vērā komercprakses īstenošanas veiktos pasākumus pārkāpuma novēršanai un zaudējumu atlīdzināšanai. Pamatojoties uz NKAL 15.<sup>2</sup>panta otro daļu, PTAC, pieņemot lēmumu par soda naudas uzlikšanu un tās apmēru, ņem vērā šādus apstākļus, kā arī izvērtē, vai pastāv šādi nosacījumi:

- 1) pieļautā pārkāpuma raksturs un ilgums, pārkāpuma radītā ietekme (zaudējumi patērētājiem), pārkāpuma izdarīšanas apstākļi, pārkāpēja loma pārkāpumā un pārkāpuma apjoms;
- 2) komercprakses īstenošanas dienai ir atlīdzinājis vai sācis atlīdzināt patērētājiem nodarītos zaudējumus;
- 3) pārkāpums pārtraukts pēc komercprakses īstenošanas iniciatīvas;
- 4) komercprakses īstenošanas negodīgas komercprakses aizlieguma pārkāpumu izdarījis atkārtoti pēdējo divu gadu laikā, un tas konstatēts ar Uzraudzības iestādes lēmumu vai rakstveida apņemšanos;
- 5) komercprakses īstenošanas nav izpildījis rakstveida apņemšanos;
- 6) komercprakses īstenošanas ir kavējis lietas izskatīšanu vai slēpis izdarīto pārkāpumu.

Proti, PTAC ņem vērā, ka pirmo patērētāja sūdzību par Sabiedrības komercprakses (aicinot patērētājus uz bezmaksas matu un galvas ādas, kā arī sejas kopšanas kosmētikas līdzekļu prezentāciju un tās ietvaros piedāvājot patērētājiem iespēju iegādāties matu un galvas ādas vai sejas kopšanas komplektu mājas lietošanai) atbilstību normatīvo aktu prasībām, PTAC saņēma 2013.gada 28.oktobrī. Kopš 2013.gada 28.oktobra līdz 2016.gada 26.janvārim PTAC ir saņēmis 17 patērētāju sūdzības, kurām 16 patērētāju sūdzības ir par kopējo naudas summu (tas ir, patērētāju iespējamajiem zaudējumiem) 26 763,94 EUR apmērā (*piezīme* – vienā patērētāju sūdzībā nav iespējams identificēt iespējamo zaudējumu apmēru, jo patērētājs to nav norādījis).

Vienlaikus PTAC ir sniedzis konsultācijas ievērojamam skaitam patērētāju, kuri ir sazinājušies ar PTAC, izmantojot tālruni un elektronisko pastu; kopā PTAC ir saņēmis 94 zvanus un elektroniskās pasta vēstules (2014.gadā – 49; 2015.gadā – 44; 2016.gadā – 1). Līdz ar to PTAC secina, ka PTAC apzināto – skarto patērētāju skaits ir liels, bet prezumējams, ka daļa skarto patērētāju nav vērsušies PTAC, tādejādi Sabiedrības īstenošanās negodīgās komercprakses skarto patērētāju un tiem radīto zaudējumu apmērs ir ievērojami lielāks.

Minēto apstiprina AS "BIGBANK" (*piezīme* – kura kopš 2014.gada 14.janvāra ir Sabiedrības sadarbības partneris, nodrošinot aizdevumu līgumu noslēgšanu ar patērētājiem Salonā) 2014.gada 24.septembra vēstule Nr.6.1.7/1979-1, kurā norādīts sekojošais: AS "BIGBANK" "*kopš sadarbības uzsākšanas ar Sabiedrību, tas ir no 2014.gada 14.janvāra līdz šīs vēstules sagatavošanas dienai (piezīme – līdz 2014.gada 24.septembrim) ar Sabiedrības starpniecību ir noslēgusi ar patērētājiem (..) aizdevuma līgumus preču iegādei*". AS "BIGBANK" kopā no Sabiedrības ir saņēmusi (..) patērētāju pieteikumus aizdevumam preču iegādei, bet tikai (..) gadījumos ir pieņemti lēmumi par aizdevuma piešķiršanu. Proti, apmēram astoņu mēnešu periodā (..) patērētāji ir pieprasījuši aizdevumu, lai par to iegādāties Sabiedrības preces un pakalpojumus.

PTAC ir konstatējis, ka pārkāpumi ir pieļauti ilgstoši (vismaz kopš 2013.gada 28.oktobra, kad PTAC saņēma pirmo patērētāja sūdzību par Sabiedrības īstenošanu negodīgo komercpraksi. Proti, vairāk kā divus gadus). Papildus PTAC secina, ka, neskatoties uz patērētāju sūdzībām, valsts iestāžu iebildumiem, mediju interesi (piemēram, liels skaits patērētāju ir norādījis Sabiedrībai uz tās negodprātīgo rīcību, žurnālisti ir pievērsuši pastiprinātu

uzmanību Sabiedrības pārkāpumiem, piemēram, skatīt AS “DELFI” ziņu interneta portāla rakstu <http://www.delfi.lv/news/national/politics/sieviete-uz-krita-noperkot-kosmetiku-par-1200-eiro-iemanto-alergiju.d?id=44250879> par SIA “TV 3 LATVIA” raidījuma “Bez Tabu” sižetu televīzijā u.tml.), kā arī pašas Sabiedrības vainas atzīšanu par negodīgas komercprakses īstenošanu (proti, ievērojot Sabiedrības iesniegto Daļējo apņemšanos), Sabiedrība turpināja negodīgas komercprakses īstenošanu. Līdz ar to PTAC konstatē, ka Sabiedrība bija informēta par tās darbībā konstatētajiem pārkāpumiem, bet tāpat turpināja tos īstenot. Vienlaikus būtiski ņemt vērā to, ka Daļējā apņemšanās Sabiedrība rakstveidā apņēma turpmāk sniegt patērētājiem informāciju par T.Kristapjonokas atbilstību ārsta palīga (feldšera) profesijai, kā arī turpmāk nepieļaut profesiju kvalifikācijas pārkāpumus. Proti, Sabiedrība kā šī lēmuma adresāts nav izpildījusi darbības, kuras nosaka rakstveida apņemšanās – Daļējā apņemšanās. Tai skaitā, Sabiedrība kā komercprakses īstenoātājs negodīgas komercprakses aizlieguma pārkāpumu izdarījis atkārtoti pēdējo divu gadu laikā, un tas konstatēts ar rakstveida apņemšanos.

Aicinājumā Nr.1 PTAC informēja Sabiedrību, ka saskaņā ar NKAL 15.<sup>1</sup>panta otro daļu un PTAL 25.panta (8<sup>2</sup>) daļu, ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ir parakstījis rakstveida apņemšanos, tiek uzskatīts, ka ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs ir atzinis savu vainu konstatētajā pārkāpumā. Līdz ar to PTAC vērs uzmanību, ka saskaņā ar iesniegto Daļējo apņemšanos Sabiedrība ir atzinusi savu vainu PTAC Aicinājumā Nr.1 konstatētajā pārkāpumā par to, ka tā ir sniegusi patērētājiem nepatiesu informāciju par T.Kristapjonokas atbilstību ārsta statusam, tai skaitā, sniegusi nepatiesu informāciju par to, ka Salonā strādā un savus pakalpojumus var sniegt un sniedz sertificēti ārsti: 1) ārsts – trihologs; 2) ārsts – dermatologs; 3) ārsts – dietologs un 4) ārsts – kosmetologs.

Attiecībā par pārkāpuma izdarīšanas apstākļiem, PTAC ņem vērā to, ka Sabiedrības negodīgā komercprakse tiek īstenota:

- 1) tās telpās (konkrēti, Salonā), kur patērētājiem tiek radīta sajūta, ka tie nevarēs atstāt Sabiedrības telpas, līdz netiks noslēgts līgums; tiek radīta fiziskas aizturēšanas sajūta;
- 2) piedaloties vairākiem Sabiedrības darbiniekiem vienlaikus, kas rada pārkāpuma sajūtu pār vienu patērētāju (parasti procedūru var saņemt tikai viens patērētājs, Sabiedrība nepieļauj to, ka kopā ar patērētāju ierodas kāds cits cilvēks, piemēram, patērētāja draugs);
- 3) Sabiedrības darbinieki strauji nomainās, radot haotisku situāciju, nespēju patērētājam izsekot līdz darbinieku sniegtajai informācijai, pārliecināties par tās īstumu, iepazīties ar “ārstiem” (piemēram, uzzināt to vārdu un uzvārdu, ko Sabiedrības darbinieki izvairās nosaukt), noskaidrot to kompetenci u.tml. Patērētājiem ir sarežģīti uzdot papildus jautājumus, jo Sabiedrības darbinieku mutiskā komunikācija notiek nepārtraukti, ļoti sasteigti, procedūras laikā nenodod patērētājam laiku apdomāt savu lēmumu.

PTAC informē, ka juridiska persona ir vērtējama kā profesionālis savā jomā, tai ir, pārzina attiecīgās jomas prasības, labas un godīgas tirdzniecības prakses principus. Vienlaikus prezumējams, ka juridiska persona atšķirībā no fiziskas personas ir ietekmīgāka, tās darbība ir labāk organizēta, tai ir lielākas iespējas saņemt speciālistu, tai skaitā, juristu konsultācijas, iespējams pat algot juristu kā darbinieku juridiskajā personā. Līdz ar to pie atsevišķiem apstākļiem juridiskas personas izdarīti pārkāpumi ir vērtējami stingrāk, nekā fiziskas personas izdarīts pārkāpums.

Sabiedrības pārkāpumi nav uzskatāmi par maznozīmīgiem, jo tie tika izdarīti, individuāli uzaicinot Sabiedrības izvēlētos patērētājus no visas Latvijas. Cietušās personas ir sievietes, proti, Sabiedrība izmanto Latvijā dzīvojošo sieviešu raksturīgos aizspriedumus par savu ārējo izskatu. Ar savu darbinieku palīdzību, sniedzot nepatiesu informāciju, apgalvoja, ka patērētājam ir noteikta veida slimības/veselības problēmas, kuras nepieciešams nekavējoties ārstēt/novērst ar Sabiedrības piedāvāto pakalpojumu un preču palīdzību. PTAC secina, ka Sabiedrība maldina patērētājus un īsteno agresīvu komercpraksi, lai patērētāji neapdomīgi

iegādātos preces un pakalpojumus, ko iespējams pie citādiem apstākļiem viņi nebūtu izvēlējušies.

Vienlaikus no lietas materiāliem PTAC secina, ka nav pastāvējuši tādi apstākļi, kas varēja Sabiedrībai traucēt veikt pasākumus, lai izbeigtu negodīgās komercprakses īstenošanu. Lai atturētu pārkāpēju un citus tirgus dalībniekus no pārkāpumu izdarīšanas, kā arī šādu pārkāpumu atkārtošanas, PTAC uzskata, ka nepieciešams Sabiedrībai piemērot soda naudu. PTAC ieskatā ar naudas soda palīdzību Sabiedrība tiks motivēta savā turpmākajā komercdarbībā nepieļaut līdzīga rakstura pārkāpumu izdarīšanu.

Vērtējot Sabiedrības mantisko stāvokli, PTAC ņem vērā pārkāpēja mantisko stāvokli tikai no tāda aspekta, lai piemērotais sods neradītu pārkāpējam pārmērīgu apgrūtinājumu un neradītu tam maksātspējas stāvokli. Atbilstoši iepriekš minētajam soda apmērs konkrētajā gadījumā tiek noteikts, ņemot vērā PTAC pieejamo informāciju par Sabiedrības mantisko stāvokli un patērētāju sūdzībās norādīto par precēm un pakalpojumiem izdarīto maksājumu amplitūdu no 1200,00 – 2400 EUR (*piezīme* – pārkāpuma ilguma, radītās ietekmes un apjoma analīzi skatīt šī lēmuma [26] punkta 6.-8.rindkopā, tas ir, 19.lpp.).

Ar 2016.gada 28.janvāra vēstuli Nr.3.1.-1-L-30/633 PTAC lūdza Sabiedrību līdz 2016.gada 11.februārim iesniegt normatīvajos aktos noteiktā kārtībā apliecinātu Sabiedrības 2015.gada pārskata „*Peļņas vai zaudējumu aprēķina*” kopiju, kā arī dalībnieku sapulces protokola izrakstu ar lēmumu par gada pārskata apstiprināšanu. Ņemot vērā, ka līdz lēmuma sastādīšanas brīdim Sabiedrība nav iesniegusi iepriekš minēto informāciju, PTAC vadās pēc tā rīcībā esošās informācijas lēmuma pieņemšanas brīdī. Proti, iepazīstoties ar Sabiedrības gada pārskatu par 2014.gada, tās neto apgrozījums bija 2307421,00 EUR. Ievērojot pārkāpumu apjomu – negodīgas komercprakses veidus, apjomu un ilgumu, tai skaitā, šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, raksturu un radīto ietekmi, PTAC secina, ka Sabiedrības nodarītais pārkāpums ir vērtējams kā sevišķi smags pārkāpums. Papildus, ņemot vērā apstākli, ka Sabiedrība ir centusies grozīt pirkuma līguma noteikumus, iekļaujot tajā līgumiskas atteikuma tiesības (nevis nodrošinot likumiskās atteikuma tiesības to likumā noteiktajā apjomā) un no 2014.gada 13.jūnija līdz 9.oktobrim 348 gadījumos nodrošinājuši atteikuma tiesības, un pārkāpuma radīto ietekmi – kopējais soda naudas apmērs Sabiedrībai nosakāms 50000,00 EUR apmērā. Procentos soda apmērs sastāda 2,17% no Sabiedrības 2014.gada neto apgrozījuma, kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā izdarīto pārkāpumu un tā ietekmi, īpaši ņemot vērā patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm radīto apdraudējumu un nepieciešamību Sabiedrību un citus tirgus dalībniekus atturēt no turpmākas šādas komercprakses īstenošanas.

Ņemot vērā iepriekš minēto un pamatojoties uz PTAL 6.panta (1<sup>1</sup>) daļu, astoto daļu, 9.panta pirmās daļas 3.punktu, 12.pantu, 25.panta ceturtais daļas 6<sup>1</sup>.punktu, astotās daļas 1.punktu, (8<sup>2</sup>) daļu, NKAL 1.panta pirmo daļu, 4.panta pirmo daļu, otro daļu, 6.pantu, 7.panta pirmo un otro daļu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 10.panta pirmās daļas 1.punktu, trešās daļas 1.punktu un ceturto daļu, 12.pantu, 13.panta 1.punktu, 15.panta pirmās daļas 1.punktu, otro daļu, piektās daļas 2.punktu un astoto daļu, 15.<sup>1</sup>pantu un 15.<sup>2</sup>pantu, MK noteikumu Nr.254 5.10.apakšpunktu un B pielikumu, MK noteikumiem Nr.461, Nolikuma 4.punktu, Direktīvu par patērētāju tiesībām, Negodīgas komercprakses direktīvas Preambulas 18.punktu, APL 4.pantu, 7.pantu, 51.pantu, 55.panta 2.punktu, 65.panta ceturto daļu, 66.pantu un 67.pantu,

### **PTAC nolēmjs:**

uzlikt SIA “MP Latvija”

juridiskā adrese: Tērbatas iela 30, Rīga, LV-1011

reģistrācijas numurs: 40103700486

**1) pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi un aizliegt paredzamu negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros:**

- patērētājiem adresētajos pirkuma līguma piedāvājumos un noteikumos tiek noklusēta MK noteikumu Nr.254 5.10.apakšpunktā norādītā informācija par atteikuma tiesībām;
- pirms patērētājs ir uzņēmis līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, patērētājiem, kuri ar Sabiedrību noslēguši līgumu ārpus patstāvīgās tirdzniecības vai pakalpojuma sniegšanas vietas, netiek sniegta informācija par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību (saskaņā ar MK noteikumu Nr.254 5.10.apakšpunktu), kā arī šo noteikumu pielikuma B daļā iekļautā atteikuma veidlapa.
- patērētājiem tiek sniegta maldinoša un nepatiesa informācija par ārstiem un to noteiktajām diagnozēm/veselības problēmām, Salonu kā ārstniecības iestādi u.tml.
- rada iespaidu patērētājiem, ka tie nevarēs atstāt Salona telpas vai tās būs jāatstāj neatbilstošā izskatā (kuru Sabiedrības darbinieks ir radījis apzināti, piemēram, neizžāvējot patērētājam matus, apstrādājot tikai pusi sejas u.tml.), ja netiks noslēgts līgums; rada spiedienu uz patērētājiem, lai tie noslēdz līgumu.

**2) naudas sodu 50000,00 EUR (piecdesmit tūkstoši euro, 00 eiro cents) apmērā.**

Pieņemtais lēmums daļā par tiesiskā pienākuma uzlikšanu saskaņā ar NKAL 19.panta pirmo daļu, PTAL 25.panta 10<sup>1</sup>.daļu un APL 70.panta pirmo un otro daļu un 79.panta pirmo daļu ir spēkā ar dienu, kad tas kļūst zināms Sabiedrībai, un Sabiedrība to var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā viena mēneša laikā no tā spēkā stāšanās dienas. Lēmuma pārsūdzēšana daļā par tiesiskā pienākuma uzlikšanu neaptur tā darbību.

Pieņemtais lēmums daļā par naudas soda uzlikšanu saskaņā ar NKAL 19.panta pirmo daļu, PTAL 25.panta 10<sup>1</sup>.daļu un APL 70.panta pirmo un otro daļu un 79.panta pirmo daļu ir spēkā ar dienu, kad tas kļūst zināms Sabiedrībai, un Sabiedrība to var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā viena mēneša laikā no tā spēkā stāšanās dienas. Lēmuma pārsūdzēšana daļā par naudas soda uzlikšanu aptur tā darbību.

Naudas sods 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.13-pk

Pieņemšanas datums: 2016.gada 2.maijs.

Naudas sods jāsamaksā ne vēlāk kā 30 dienu laikā pēc dienas, kad saņemts lēmums.

Direktore

(personiskais paraksts)

B.Vītoliņa

(..)

IZRAKSTS PAREIZS