



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

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

IK „VIPMODE”
Reģ.Nr.45402020055
Brīvības ielā 208 - 3
Jēkabpils, LV – 5201

LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā

27.10.2017.

Nr.24-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu un pēc personu iesniegumu saņemšanas, ir veicis IK „VIPMODE” (turpmāk – Komersants) komercprakses, kas īstenota, piedāvājot patērētājiem ar distances līguma starpniecību iegādāties Komersanta interneta vietnē <http://supermark.lv> (turpmāk – Vietne) preces, atbilstības NKAL un citu patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām izvērtēšanu.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Laika periodā no 2017.gada 29.marta līdz 2017.gada 30.aprīlim PTAC saistībā ar Komersanta rīcību saņēma 3 patērētāju sūdzības un, atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm un tālruņa zvaniem, sniedza 7 konsultācijas. Saskaņā ar patērētāju sūdzībās minēto, konstatējams, ka Komersants neveic patērētāju pasūtīto preču piegādi noteiktā termiņā (tai skaitā solot piegādāt precis papildus termiņā, bet tas nav izpildīts), kā arī neievēro normatīvajos aktos noteikto patērētāja samaksātās naudas summas atmaksas termiņu gadījumos, kad patērētāji izmanto atteikuma tiesības, vai gadījumos, kad patērētāji vienpusēji atkāpjas no noslēgtā līguma tādēļ, ka nav veikta preces piegāde. Turklāt no patērētāju sūdzībām izriet, ka ar Komersantu nav iespējams sazināties saistībā ar noslēgtajiem līgumiem.

[2] 2017.gada 2.maijā veicot pārbaudi Vietnē, PTAC konstatēja, ka Vietne darbojas un patērētājiem tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces. Vienlaikus, izvērtējot Vietnē publicēto un patērētājiem pieejamo informāciju, PTAC konstatēja turpmāk minēto:

[2.1] Vietnē nav sniegta informācija par Komersanta nosaukumu, reģistrācijas numuru un juridisko adresi.

[2.2] Vietnē netiek piedāvātas iespējas, kuras paredzētas distances līguma noteikumu saglabāšanai.

[2.3] Vietnē netiek sniegts atgādinājums par patērētāju likumīgajām tiesībām, ja prece neatbilst līguma noteikumiem.

[2.4] Vietnē nav sniegta normatīvajiem aktiem atbilstoša/aktuāla informācija par atteikuma tiesībām.

[2.5] Vietnē nav sniegta normatīvajiem aktiem neatbilstoša informācija par ierobežojumiem attiecībā uz atteikuma tiesību izmantošanu, tai skaitā atteikuma veidlapa un informācija par ārpustiesas strīdu izskatīšanas kārtību.

[3] 2017.gada 11.maijā PTAC nosūtīja Komersantam vēstuli Nr.3.2.-1/3058/K-60 (turpmāk – Vēstule1), kurā pieprasīja līdz 2017.gada 26.maijam sniegt paskaidrojumus uz Vēstulē1 pieprasīto informāciju. Tāpat PTAC ierosināja Komersantam līdz 2017.gada 26.maijam nodrošināt Vietnē informāciju par Komersanta nosaukumu, reģistrācijas numuru un juridisko adresi, ārpustiesas sūdzību izskatīšanas un atlīdzības iespējām, kā arī normatīvajiem aktiem atbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām (tai skaitā atteikuma tiesību izmantošanas kārtību un atteikuma veidlapu) un atgādinājumu par patērētāju likumīgajām tiesībām, ja prece neatbilst līguma noteikumiem. Vienlaikus PTAC ierosināja Komersantam līdz minētajam datumam nodrošināt Vietnē patērētājiem iespēju iepazīties un saglabāt distances līguma noteikumus, tai skaitā informāciju par atteikuma tiesībām un atteikuma tiesību veidlapu. Vienlaikus PTAC pieprasīja Komersantam līdz minētajam datumam rakstveidā paskaidrot turpmāk minēto:

- kādu iemeslu dēļ Vietnē tiek piedāvātas preces, kuru pasūtīšanas gadījumā Komersants nevar veikt pienācīgu piegādes saistības izpildi;

- cik ilgā laikā Komersants veic Vietnē pasūtīto preču piegādi patērētājiem;

- kā Komersants nodrošina atteikuma tiesības;

- kādā veidā Komersants nodrošina patērētāju sūdzību izskatīšanu, tai skaitā kādā veidā nodrošina iespēju patērētājam sazināties ar Komersantu līdz preces iegādei un pēc preces iegādes;

- cik ilgā termiņā Komersants atmaksā patērētājam visas saskaņā ar līgumu patērētāja samaksātās naudas summas, ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības.

[4] Komersanta atbildi uz Vēstuli1 PTAC nav saņēmis. Turklāt, 2017.gada 12.jūnijā, veicot atkārtotu pārbaudi Vietnē, PTAC konstatēja, ka Komersants Vēstulē1 minētos pārkāpumus ir novērsis tikai daļēji, proti, Vietnes sadaļā „*Kontakti*” ir ievietota informācija par Komersanta nosaukumu, reģistrācijas numuru un juridisko adresi. Savukārt 2017.gada 15.jūnijā tika konstatēts, ka Vietnes darbība ir slēgta.

[5] 2017.gada 19.jūnijā PTAC nosūtīja Komersantam uz tā juridisko adresi Brīvības ielā 208-3, Jēkabpilī, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/4073/K-60 (turpmāk – Vēstule2), kurā atkārtoti pieprasīja Komersantam līdz 2017.gada 30.jūnijam rakstveidā iesniegt Vēstulē1 pieprasīto informāciju.

[6] Komersanta atbildi uz Vēstuli2 PTAC nav saņēmis. Turklāt 2017.gada 25.jūlijā PTAC saņēma Vēstuli2 atpakaļ, jo sūtījumam beidzies glabāšanas laiks un Komersants, neskatoties uz VAS „Latvijas Pasts” atstāto aicinājumu, nav izņēmusi sūtījumu.

[7] 2017.gada 14.augustā, veicot atkārtotu pārbaudi Vietnē, PTAC konstatēja, ka Vietne darbojas un patērētājiem tajā tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces. Vienlaikus, izvērtējot Vietnē publicēto un patērētājiem pieejamo informāciju, PTAC konstatēja šī lēmuma [2.2], [2.3], [2.4], [2.5] punktā minētos pārkāpumus. Turklāt PTAC joprojām turpināja saņemt patērētāju sūdzības par Komersanta īstenoto komercpraksi Vietnē.

[8] 2017.gada 17.augustā PTAC nosūtīja Komersantam uz tā juridisko adresi Brīvības ielā 208-3, Jēkabpilī, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/5541/K-60 (turpmāk – Vēstule3), kurā PTAC atkārtoti informēja Komersantu par tā īstenotās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām, kā arī to, ka PTAC ieskatā konstatēto pārkāpumu novēršanai būtu lietderīgi piemērot NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktā minēto līdzekli, pieņemot lēmumu, ar kuru Komersantam noteikts tiesisks pienākums nekavējoties izbeigt konkrēto negodīgo komercpraksi, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā. Vienlaikus PTAC informēja Komersantu par tā tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2017.gada 1.septembrim, kā

arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC lūdza Komersantam līdz Vēstulē3 minētajam termiņam iesniegt informāciju par Komersanta pēdējo finanšu gada neto apgrozījumu no veiktās saimnieciskās darbības.

[9] Tā kā Komersanta viedokli, argumentus un informāciju par Komersanta pēdējā finanšu gada neto apgrozījumu Komersants nav sniedzis, kā arī PTAC rīcībā nav informācijas par Komersanta ieņēmumiem no saimnieciskās darbības, jo atbilstoši normatīvo aktu prasībām Komersants šādu info informāciju nav iesniedzis, PTAC 2017.gada 27.septembrī nosūtīja Valsts ieņēmumu dienestam (turpmāk – VID) vēstuli Nr.3.2.-1/6876/K-60, kurā lūdza VID sniegt PTAC informāciju par Komersanta pēdējo finanšu gada neto apgrozījumu, ja šāda informācija ir VID rīcībā.

[10] 2017.gada 3.oktobrī PTAC saņēma VID 2017.gada 3.oktobra vēstuli Nr.8.16.1-4/261207, kurā VID informēja, ka VID rīcībā nav informācijas par Komersanta saimnieciskās darbības rādītājiem 2016.gadā.

[11] 2017.gada 10.oktobrī pārbaudes laikā PTAC konstatēja, ka Vietne joprojām darbojas un patērētājiem tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces, kā arī konstatēts, ka šī lēmuma [2.2], [2.3], [2.4], [2.5] punktā minētie pārkāpumi nav novērsti. Tāpat konstatēts, ka PTAC joprojām saņem patērētāju sūdzības par Komersanta īstenoto komercpraksi Vietnē (laika posmā no 2017.gada 4.augusta līdz 2017.gada 27.septembrim papildus jau iepriekš minētajām patērētāju sūdzībām PTAC ir saņēmis 5 jaunas patērētāju sūdzības), no kurām izriet, ka Komersants neveic pienācīgu noslēgto līgumu izpildi.

Izvērtējot PTAC rīcībā esošos 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 īstenotāja vārdā vai uzdevumā*”, ir komercprakses īstenotājs. Komersanta rīcība, Vietnē patērētājiem piedāvājot un tirgojot preces, ir uzskatāma par komercpraksi NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, bet Komersants saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu ir atzīstama par minētās komercprakses īstenotāju.

Ievērojot PTAL 1.panta 5.punktu, *pārdevējs fiziskā vai juridiskā persona (arī importētājs), kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros piedāvā vai pārdod preci patērētājam, arī izmantojot citu personu starpniecību, kuras rīkojas pārdevēja vārdā vai uzdevumā*. 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, tūmeklis, elektroniskais pasts, televīzija, fakss, katalogs, presē publicētās reklāmas, kurām pievienots pasūtījuma kupons, un citi informācijas nosūtīšanas un pārraidīšanas distances līdzekļi*. Ņemot vērā Vietnē sniegto informāciju un tās funkcionālās iespējas, Vietne ir uzskatāma par distances līguma slēgšanas vietu, savukārt Komersants ir atzīstams gan par pārdevēju PTAL 1.panta 5.punkta izpratnē, gan arī distances līguma pusi PTAL 10.panta pirmās daļas izpratnē.

Papildus tam Vietne ir uzskatāma par elektronisko tiešsaistes vidi, kurā tiek sniegti „*informācijas sabiedrības pakalpojumi*”, un Komersantam kā personai, kura ir atbildīga par Vietnes 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 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 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 vispārārstītai 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.

No minētā izriet, 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 precī 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 precī vai saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības. Tātad, pietiek vien, ja komercprakses ietekmē patērētājs pieņem lēmumu iegādāties precī 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.

3) 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.

2017.gada 14.augustā un 2017.gada 10.oktobrī, veicot atkārtotu pārbaudi Vietnē, PTAC konstatēja, ka Komersants, nenodrošina Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļai atbilstošu atteikuma veidlapu. Turklāt konstatēts, ka Vietnes sadaļā „*Preces atgriešanas informācija*” ir ietverta informāciju par atteikuma tiesībām, pamatojoties uz Ministru kabineta 2002.gada 28.maija noteikumiem Nr.207 „Noteikumi par distances līgumu”, kuri ir zaudējuši spēku. PTAC norāda, ka šobrīd pirms distances līguma noslēgšanas sniedzamās un distances līgumā ietveramās informācijas saturu, tās sniegšanas kārtību, patērētāja vai pakalpojuma sniedzēja tiesības un pienākumus atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā nosaka Noteikumi Nr.255.

No minētā secināms, ka Komersants noklusē būtisku informāciju par patērētāja likumīgajām atteikuma tiesībām, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, par atteikuma tiesību izmantošanu. Tādējādi Komersants saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 5.punktu, īsteno maldinošu komercpraksi. Vienlaikus minētā Komersanta rīcība ir vērtējama kā profesionālajai rūpībai neatbilstoša komercprakse saskaņā ar NKAL 6.pantu.

Turklāt, sniedzot Vietnē informāciju par atteikuma tiesībām, kas pamatota ar Ministru kabineta 2002.gada 28.maija noteikumos Nr.207 „Noteikumi par distances līgumu” ietvertajām normām, kas šobrīd vairs nav spēkā, Komersants maldina patērētājus par aktuālo normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību izmantošanas kārtību. Tādas komercprakses ietekmē varēja tikt būtiski negatīvi ietekmēta patērētāju ekonomiskā rīcība, proti, patērētāji pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmuši (piemēram, lēmumu par atteikuma tiesību izmantošanu). Tādējādi saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu, Komersants īsteno maldinošu komercpraksi.

4) Saskaņā ar ISPL 7.panta pirmo daļu Komersantam 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, Vietnē skaidri, nepārprotami un viegli pieejamā veidā ir 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.

Tā kā Vietnē patērētājiem netiek piedāvātas iespējas, kuras paredzētas līguma noteikumu saglabāšanai un šādas komercprakses ietekmē varēja tikt būtiski negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis, PTAC secina, ka konkrētajā gadījumā Komersants īsteno NKAL 6.pantā minēto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi.

5) Noteikumu Nr.255 5.22.apakšpunkts nosaka Komersantam 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. Vietnē nav sniegta informācija par ārpustiesas sūdzību izskatīšanas un atlīdzības iespējām.

Ņemot vērā normatīvajos aktos veiktos grozījumus, kas stājās spēkā 2016.gada 1.janvārī, saistībā ar patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtību jāatzīmē, ka PTAL 19.¹ panta pirmajā daļā noteiktais: „*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 interneta vietnē 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 konkrētā komercprakses īstenotāja praksē.

Līdz ar to PTAC secina, ka Komersants, nenodrošinot Vietnē patērētājiem pienācīgu informāciju par ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, noklusē 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. Minētas komercprakses ietekmē varēja tikt būtiski negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. Līdz ar to saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 4.punktu, Komersants īsteno maldinošu komercpraksi.

6) Atbilstoši Noteikumu Nr.255 5.14.apakšpunktam pārdevējam ir paredzēts pienākums, pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības sniegt atgādinājumu par patērētāja likumīgajām tiesībām, ja prece vai pakalpojums neatbilst līguma noteikumiem. Izvērtējot Vietnē sniegto informāciju, konstatējams, ka Komersants sniedz atgādinājumu par likumīgajām tiesībām. Tomēr Vietnes sadaļā „*Preces atgriešanas noteikumi*” norādīts, ka pretenzijas par iegādātās preces kvalitāti tiek risinātas saskaņā ar Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumu Nr.631 „*Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai pakalpojumu*” prasībām. PTAC informē, ka minētie noteikumi ir zaudējuši spēku. Līdz ar to konstatējams, ka Komersants, sniedzot patērētājiem neaktuālu un normatīvajiem aktiem neatbilstošu informāciju, maldina patērētājus par normatīvajos aktos noteikto patērētāju likumīgo tiesību izmantošanas kārtību gadījumā, ja prece neatbilst līguma noteikumiem. Šādas komercprakses ietekmē varēja tikt būtiski negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. Tādējādi Komersants īsteno maldinošu komercpraksi saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu.

7) Vietnes sadaļā „*Preces atgriešanas noteikumi*” ir norādīts, ka „*patērētājs ir atbildīgs par preces kvalitātes un drošuma saglabāšanu atteikuma tiesību realizēšanas termiņā; ir obligāti saglabāt preces oriģinālo iepakojumu, lai realizējot atteikuma tiesības, prece netiktu ārēji mehāniski bojāta*”. PTAC vērš uzmanību uz to, ka atteikuma tiesības reglamentējošie normatīvie akti nenosaka ierobežojumus attiecībā uz atteikuma tiesību izmantošanu, ja prece obligātā kārtā netiek atdota preču pārdevējam oriģinālā iepakojumā. Proti, atbilstoši PTAL 12.panta pirmajai un piektajai daļai atteikuma tiesības ir patērētāja tiesības noteiktā termiņā, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma, un šādā gadījumā patērētāja pienākums ir 14 dienu laikā pēc rakstveida atteikuma nosūtīšanas atdot preci pārdevējam. Savukārt PTAL 12.panta vienpadsmitā daļa nosaka, ka patērētājs ir atbildīgs par preces vērtības samazināšanos, ja prece izmantota citā nolūkā, nevis preces rakstura, īpašību un darbības noskaidrošanai. Ievērojot minēto, PTAC secina, ka Komersants sniedz patērētājiem PTAL 12.panta piektajai un vienpadsmitajai daļai neatbilstošu informāciju un līdz ar to maldina patērētājus par normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību izmantošanas kārtību. Komersants, sniedzot informāciju, ka patērētājam ir obligāti jā saglabā preces oriģinālais iepakojums, un, piemērojot attiecīgo nosacījumu, ierobežo patērētāju likumīgo tiesību

izmantošanu. Minētas komercprakses ietekmē varēja tikt būtiski negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. Ņemot vērā minēto, PTAC konstatē, ka saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu, Komersants īsteno maldinošu komercpraksi.

8) Komersants Vietnē sniedz Noteikumu Nr.255 22.punkta prasībām neatbilstošu informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas ierobežojumiem. Proti, Vietnes sadaļas „*Preces atgriešanas noteikumi*” cita starpā norādīts, ka atteikuma tiesības nevar tikt izmantotas tādām precēm, kā, piemēram, mājas tekstila izstrādājumi, rotaslietas un aksesuāri, smaržas un kosmētika. Kā norādīts Vietnē, ka „*šīs preces atpakaļ nepieņem higiēnisku iemeslu dēļ*”. Minētais atteikuma tiesību izmantošanas ierobežojums neatbilst Noteikumu Nr.255 22.5.apakšpunktā ietvertajam atteikuma tiesību izmantošanas ierobežojumam. Proti, Noteikumu Nr.255 22.5.apakšpunkts paredz, ka patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja patērētājs ir atvēris iepakojumu precei, kuru veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ. Ņemot vērā minēto, PTAC skaidro, ka Komersants nav tiesīgs paplašināt Noteikumu Nr.255 22.5.apakšpunktā norādīto atteikuma tiesību izmantošanas izņēmumu sarakstu ar kādiem citiem Komersanta noteiktiem izņēmumiem/apsvērumiem, kas nav paredzēti Noteikumu Nr.255 22.5.apakšpunktā. Līdz ar to konstatējams, ka Komersants, sniedzot Noteikumu Nr.255 22.punkta noteikumiem neatbilstošu informāciju, maldina patērētājus par normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību izmantošanas kārtību saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu. Minētas komercprakses ietekmē varēja tikt būtiski negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.

9) PTAL 30.pants paredz patērētāja tiesības, ja precī nepiegādā vai pakalpojumu nesniedz noteiktā termiņā. Atbilstoši PTAL 30.panta otrajai daļai, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav izpildījis pienākumu piegādāt precī noteiktajā termiņā, par kuru ir bijusi vienošanās ar patērētāju, vai šā panta pirmajā daļā noteiktajā termiņā, patērētājs pieprasa, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs piegādā precī apstākļiem atbilstošā papildu termiņā. Ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs papildu termiņā precī 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.

PTAC, ņemot vērā patērētāju sūdzībās minēto, konstatē, ka Komersants Vietnē piedāvā un pārdod preces, kuru pasūtīšanas gadījumā Komersants nevar veikt pienācīgu piegādes saistības izpildi. Turklāt gadījumā, kad patērētāji izmanto tiesības vienpusēji atkāpties no līguma, ja precī nepiegādā noteiktā termiņā, Komersants neievēro PTAL 30.panta otrajā daļā noteikto par samaksātās naudas atmaksu patērētājam bez nepamatotas kavēšanās, jo samaksātā nauda patērētājiem netiek atgriezta saprātīgā termiņā vai arī netiek atmaksāta vispār, turklāt Komersants nesniedz ziņas patērētājiem, kad par precī veiktā samaksa tiks atmaksāta.

Komersanta rīcība, patērētājiem nepiegādājot precī un, pastāvot apstākļiem, kad patērētāji bija tiesīgi vienpusēji atkāpties no distances līguma, nepamatoti neatmaksājot par precī samaksātās naudas summas, būtiski negatīvi ietekmē patērētāju ekonomiskās intereses, radot patērētājiem zaudējumus. Tādējādi Komersanta 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 Komersants kā profesionāls tirgus dalībnieks, kurš tirgo preces ar distances līguma starpniecību, nodrošinās patērētāja normatīvajos aktos noteikto tiesību izpildi.

Vienlaikus secināms, ka Komersants, maldinot patērētājus par Vietnē piedāvātajām precēm un to pieejamību, likumiskajām atteikuma tiesībām, samaksātās naudas atmaksas termiņiem un patērētāju likumisko un līgumisko tiesību izpildi, pārkāpj NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu un īsteno negodīgu – maldinošu komercpraksi. Minētas komercprakses ietekmē

varēja tikt būtiski negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.

10) Pamatojoties uz 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 Komersants nav ievērojis PTAL 12.panta sestajā daļā noteikto 14 dienu termiņu naudas atmaksāšanai, tādējādi nenodrošinot patērētāju atteikuma tiesību īstenošanu.

Ņemot vērā minēto, secināms, ka Komersants, maldinot patērētājus par likumiskajām atteikuma tiesībām, ir pārkāpis NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu un īstenojis negodīgu – maldinošu komercpraksi. Minētas komercprakses ietekmē varēja tikt būtiski negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.

11) 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 uzņēmis 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, tālruņa, 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.

No PTAC iesniegtajām sūdzībām izriet, ka saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem ar Komersantu nevar sazināties, izmantojot Vietnē norādīto elektroniskā pasta adresi – *help.supermark@gmail.com* (patērētāji bieži nesaņem atbildes uz nosūtītajām elektroniskā pasta vēstulēm). Līdz ar to secināms, ka Komersants, neievērojot ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktā un Noteikumu Nr.255 5.3.apakšpunktā minētās prasības nodrošināt ātru un efektīvu saziņu ar Komersantu, īsteno negodīgu (profesionālajai rūpībai neatbilstošu) komercpraksi, kura būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, realizējot savas līgumiskās un normatīvajos aktos noteiktās tiesības.

Vienlaikus secināms, ka Komersanta rīcība, maldinot patērētājus par saziņas iespējām ar Komersanta pārstāvjiem, ir uzskatāma par negodīgu – maldinošu komercpraksi atbilstoši NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktam. Minētas komercprakses ietekmē varēja tikt būtiski negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.

12) Saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.pantu maldinoša un konkrētajā gadījumā konstatētā profesionālajai rūpībai neatbilstoša komercprakse ir negodīga komercprakse, bet NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikts negodīgas komercprakses aizliegums. Ņemot vērā konstatētos faktus un pierādījumus lietā, secināms, ka Komersants, īstenojot maldinošu un profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kura būtiski negatīvi ietekmē vai var ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, ir īstenojusi negodīgu komercpraksi un tādējādi pārkāpusi NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas komercprakses aizliegumu.

13) 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 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 komercpraksi 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 konstatē, ka Komersants ir pārkāpis patērētāju tiesību regulējošos normatīvos aktus, proti, pārkāpums ir būtisks, jo Komersanta īstenotā komercprakse ir adresēta un skar daudzus patērētājus. Tādējādi Komersanta izdarītais pārkāpums, neievērojot profesionālo rūpību un, maldinot patērētājus par Vietnē piedāvātajām precēm un to pieejamību, likumiskajām atteikuma tiesībām, samaksātās naudas atmaksas termiņiem un patērētāju likumisko un līgumisko tiesību izpildi, kā arī saziņas iespējām ar Komersantu, rada/var radīt apdraudējumu ar likumu aizsargātajām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm.

No lietas materiāliem izriet, ka pretēji PTAC vēstulēs norādītajam, Komersants nav veicis visus nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu tā īstenotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām. Pārkāpumi ilgstoši nav novērsti arī pēc PTAC Komersantam sniegtās informācijas par konstatētajām neatbilstībām. Tādējādi nav konstatējama Komersanta vēlme sadarboties ar iestādi, kas PTAC ieskatā ir vērtējams kā Komersanta atbildību pastiprinošs apstāklis.

Vienlaikus, vērtējot citus Komersanta atbildību raksturojošus apstākļus, PTAC lietā ir konstatējis apstākļus, kas būtu par pamatu soda naudas palielināšanai. Proti, PTAC ir pamats uzskatīt, ka Komersants ir kavējis lietas izskatīšanu, jo Komersants vairākkārt nav sniedzis atbildes uz PTAC pieprasīto informāciju lietā (sk. šī lēmuma [4], [6] un [9] punktu).

Vērtējot Komersanta lomu pārkāpumā, PTAC ņem vērā, ka Komersants savas saimnieciskās darbības ietvaros, piedāvājot patērētājiem ar Vietnes starpniecību iegādāties preces, ir komercprakses īstenotājs.

Ņemot vērā, ka konkrētā Komersanta īstenotā komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka Komersants turpina īstenot negodīgu komercpraksi Vietnē, ka PTAC joprojām saņem patērētāju sūdzības par Komersanta neizpildītiem preču pasūtījumiem, nepiegādāto pasūtījumu maksas neatmaksāšanu patērētājiem, atteikuma tiesību nenodrošināšanu patērētājiem (laika periodā no 2017.gada 29.marta līdz 2017.gada 27.septembrim PTAC kopumā ir saņēmis 8 patērētāju iesniegumus par Komersanta īstenoto komercpraksi, no kuriem 4 gadījumos patērētāju sūdzību risināšanā ir rasts patērētājiem pozitīvs risinājums, 3 iesniegumu gadījumos patērētājiem sniegts skaidrojums, savukārt viens iesniegums joprojām ir izskatīšanas stadijā), kā arī Komersanta komunikāciju ar patērētājiem (nav iespējams sazināties ar Komersantu), un Komersanta īstenotā komercprakse ir vai varētu būt saistīta ar būtiskiem patērētājiem radītiem zaudējumiem, PTAC secina, ka konkrētajā gadījumā izvērtējot lietas apstākļus, Komersantam par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu ir lietderīgi uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties

izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā.

PTAC ieskatā ar soda naudas palīdzību Komersants tiks motivēts 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 Komersants neiesniedza PTAC pieprasīto pēdējā finanšu gada neto apgrozījumu, kā arī PTAC nav informācijas par Komersanta ieņēmumiem no saimnieciskās darbības, t.sk. informācija par Komersanta saimnieciskās darbības rādītājiem 2016.gadā (sk. Lēmuma [9], [10] punktu), PTAC rīcībā uz šī lēmuma pieņemšanas brīdi nav informācijas par Komersanta materiālo stāvokli.

Tāpēc nosakot soda naudas apmēru tiek ņemta vērā PTAC prakse soda naudas piemērošanā komersantiem par līdzīgiem pārkāpumiem un to, vai Komersants ir veicis pasākumus pārkāpuma novēršanai, risinot patērētāju sūdzības, un zaudējumu atlīdzināšanai.

Kā jau iepriekš šajā lēmumā minēts, no 8 PTAC saņemtajiem patērētāju iesniegumiem, Komersants ir risinājis tikai 4 patērētāju sūdzības, proti, atmaksājot patērētājiem samaksātās naudas summas. Turklāt PTAC konstatētos pārkāpumus Vietnē Komersants joprojām nav labprātīgi novērsis. Tādējādi Komersants turpina īstenot negodīgo komercpraksi.

Ievērojot Komersanta izdarītā pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, Komersanta lomu pārkāpumā, šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, kā arī to, ka PTAC rīcībā nav informācijas par Komersanta mantisko stāvokli, PTAC secina, ka Komersanta 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, kopējā soda nauda Komersantam nosakāma 5000,00 EUR apmērā, kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā Komersanta 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 pirmo un sesto daļu, 19.¹ pantu, 30.panta otro daļu, ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktu, 7.panta pirmo daļu, Noteikumu Nr.255 5.punktu, 5.3.apakšpunktu, 5.10.apakšpunktu, 5.14.apakšpunktu, 5.22.apakšpunktu, 17.1.apakšpunktu, 22.punktu, 22.5.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 **IK „VIPMODE”**

juridiskā adrese: Brīvības ielā 208-3, Jēkabpilī, LV-5201

reģistrācijas numurs: 45402020055

1) pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros:

- **patērētājiem netiek nodrošināta normatīvajiem aktiem atbilstoša informācija par atteikuma tiesībām, tai skaitā atteikuma veidlapa;**
- **patērētājiem distances pārdošanas tīmekļvietnē nav nodrošinātas iespējas saglabāt distances līguma noteikumus;**

- patērētājiem tiek noklusēta informācija par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību;
- patērētājiem tiek piedāvātas un pārdotas preces, kuru piegādi Komersants absolūtajā termiņā nevar piegādāt;
- patērētājiem netiek sniegta patiesa informācija par patērētāju pasūtīto un pasūtāmo preču piegādes termiņiem;
- patērētājiem netiek sniegta patiesa informācija par patērētāju samaksātās pirkuma maksas atmaksāšanu gadījumos, kad patērētāja pasūtīto precī Komersants nepiegādā;
- netiek ievēroti normatīvajos aktos noteiktie patērētāju samaksātās naudas summas atmaksas termiņi gadījumos, kad patērētāji izmanto atteikuma tiesības;
- patērētāji tiek maldināti par aktuālo normatīvajos aktos noteikto patērētāju likumīgo tiesību izmantošanas kārtību gadījumos, ja prece neatbilst līguma noteikumiem;
- patērētājiem netiek nodrošināti tādi saziņas līdzekļi, kuri izmantojami, lai patērētāji ātri un efektīvi varētu sazināties ar Komersantu.

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.24-pk
Pieņemšanas datums:	27.10.2017.

Atbilstoši NKAL 15.² panta trešajai daļai uzraudzības iestādes uzlikto soda naudu komercprakses īstenotājs 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

(personiskais paraksts)

B.Vītoliņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS