



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

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

Rīgā

22.12.2016.Nr.3.2.-1/8398/K-135

**Sabiedrībai ar ierobežotu
atbildību „Baltic Able Traders”
Reģ. Nr.40003774737
Ausekļa prospektā 7
Ogrē, LV- 5001**

*Par pagaidu noregulējumu
par negodīgas komercprakses izbeigšanu*

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu un ņemot vērā saņemtās patērētāju sūdzības, ir uzsācis izvērtēt Sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Baltic Able Traders” (turpmāk – Sabiedrība) īstenoto komercpraksi, piedāvājot patērētājiem ar distances līguma starpniecību iegādāties Sabiedrības interneta vietnē <http://www.2u.lv> (turpmāk – Vietne) preces, atbilstību NKAL un citu patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām.

Izvērtējot PTAC rīcībā esošo informāciju un materiālus, PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] No patērētāju sūdzībās minētā izriet, ka Sabiedrība nenodrošina Vietnē pasūtīto preču pienācīgu piegādi (visos gadījumos pēc apmaksas par precī, patērētāji nav saņēmuši pasūtīto precī, tāpat daudzos gadījumos Sabiedrības pārstāvji patērētājiem ir norādījuši, ka preces piegādi nav iespējams veikt, jo tā nav pieejama veikalā vai noliktavā, solot tās piegādāt patērētājiem papildus termiņā, kas nav izpildīts). Vienlaikus Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību izskatīšanas (nav iespējams sazināties ar Sabiedrību, tā neatbild uz telefona zvaniem un elektroniskā pasta vēstulēm), 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. Sabiedrība nosūta patērētājiem iesnieguma paraugu naudas atgriešanai, taču neatmaksā naudu likumā noteiktajā termiņā pēc tam, kad patērētāji minēto iesniegumu ir aizpildījuši un nosūtījuši Sabiedrībai.

[2] Administratīvās lietas ietvaros PTAC vairākkārtīgi (2016.gada 22.jūlija vēstulē Nr.3.2.-1/4764/K-135, 2016.gada 31.augusta Nr.3.2.-1/5655/K-135, 2016.gada 13.oktobra vēstulē Nr.3.2.-1/6661/K-135) informēja Sabiedrību par konstatētajiem pārkāpumiem, kā arī ierosināja Sabiedrībai noteiktā termiņā novērst vēstulēs norādītos pārkāpumus un iesniegt rakstveida apņemšanos par to, ka Sabiedrība apņemas Vietnē piedāvāt un pārdot preces, kuru pasūtīšanas gadījumā Sabiedrība var veikt pienācīgu piegādes saistības izpildi, piegādāt patērētājiem Vietnē iegādātās preces līgumā noteiktajā termiņā, kā arī ievērot patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 30.pantā noteikto kārtību un termiņus un atmaksāt

patērētāju veikto pirkuma maksu saskaņā ar PTAL 30.panta septīto daļu, ja nepienācīgas piegādes izpildes dēļ patērētājs saskaņā ar PTAL 30.panta otro vai trešo daļu ir vienpusēji atkāpies no noslēgtā līguma.

[3] Par veiktajām izmaiņām Vietnes saturā atbilstoši PTAC vēstulēs norādītajiem pārkāpumiem, kā arī apņemšanos ievērot patērētāju tiesības, Sabiedrība informēja PTAC 2016.gada 19.oktobra un 2016.gada 24.oktobra atbildes vēstulēs. Savukārt 2016.gada 8.novembrī PTAC un Sabiedrības tikšanās laikā Sabiedrība apliecināja, ka līdz 2016.gada 11.novembrim iesniegs rakstveida apņemšanos. Tāpat saskaņā ar Sabiedrības iesniegto informāciju PTAC, uz 2016.gada 8.novembri Sabiedrība nebija patērētājiem samaksājusi 5046.65 EUR.

[4] PTAC 2016.gada 14.novembrī saņēma Sabiedrības 2016.gada 9.novembra rakstveida apņemšanos nr.2, kā arī 2016.gada 9.novembra rakstveida apņemšanos Nr.IZ01 (turpmāk – Rakstveida apņemšanās), ar kuru Sabiedrība apņēmas līdz 2016.gada 8.decembrim veikt turpmākās darbības, kā arī paziņot PTAC par to izpildi:

- 1) atmaksāt patērētājiem pienākošās naudas summas, kuras ir izveidojušās kā parāds uz 2016.gada 8.novembri;
 - 2) nepieļaut un atmaksāt patērētājiem pienākošās naudas summas par neizpildītajiem pasūtījumiem vai izmantotajām atteikuma tiesībām, kuras izmantotas, sākot ar 2016.gada 8.novembri, iekļaujoties likumā noteiktā termiņā;
 - 3) nepieļaut sliktu komunikāciju ar klientiem – atbildēt uz visiem ienākošajiem telefona zvaniem un e-pasta vēstulēm;
 - 4) Vietnē līdz pilnīgai informācijas nomaiņai izlabot preču nosaukumus, nepieļaujot citus nosaukumus, kuri nav valsts valodā;
 - 5) pievienot līdz pilnīgai izpildei Vietnē esošo preču aprakstus;
 - 6) izlabot Vietnē sadaļā „Atteikuma tiesības” jaunākos garantijas noteikumus.
- Sabiedrības paziņojumu par minēto darbību izpildi PTAC nav saņēmis.

[5] 2016.gada 20.decembrī PTAC veica pārbaudi Vietnē, kuras ietvaros tika sastādīts 2016.gada 20.decembra pārbaudes Akts Nr.PTUK-135/1 (turpmāk – Akts). Pārbaudes laikā PTAC konstatēja, ka Vietne darbojas un tajā patērētājiem ir iespējams veikt pasūtījumus, kā arī, izmantojot bankas pārskaitījumu, apmaksāt pasūtījumu. Pēc pasūtījuma veikšanas, pretēji Vietnē sniegtajai informācijai, Sabiedrība ar patērētāju atbilstošā laikā (saziņa ar patērētāju tika veikta četras stundas pēc pasūtījuma apstiprinājuma saņemšanas) nesazinās un neinformē par piegādes veikšanas laiku. Sabiedrība patērētājiem nenodrošina saziņas līdzekļus, kuri izmantojami, lai ātri un efektīvi sazinātos ar Sabiedrību. To apliecina fakts, ka 2016.gada 15.decembrī plkst.11:39 un 20.decembrī plkst.13:00, zvanot uz Vietnē norādītajiem tālruņa numuriem (29535566, 29555004, 25436342), saziņa ar Sabiedrību netika nodrošināta. Tāpat 2016.gada 15.decembrī, nosūtot elektroniskā pasta vēstules uz Sabiedrības un tās pārstāvju elektroniskā pasta adresēm: *info@2u.lv*, *office@2u.lv*, *vladimirs@2u.lv* un lūdzot sniegt skaidrojumu par patērētāju sūdzībām un saziņas iespējām, atbilde netika saņemta. Aktā cita starpā konstatēts, ka laika posmā no 2016.gada 9.novembra PTAC ir saņēmis 34 patērētāju iesniegumus, no kuriem izriet, ka Sabiedrība, nepiegādājot patērētāju pasūtītās preces, neveic pienācīgu noslēgto līgumu izpildi; Sabiedrība neatmaksā atpakaļ par pasūtītajām, bet nepiegādātajām precēm patērētāju veikto pirkuma maksu.

Izvērtējot PTAC rīcībā esošos materiālus, PTAC secina:

1) NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkts nosaka, ka „*darbība (uzvedība, apgalvojums, komerciāla saziņa, tirgvedība) vai bezdarbība (noklusējums), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeniskas vai bezķermeniskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam*”, ir komercprakse. Savukārt NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkts paredz, ka „*jebkura fiziskā vai juridiskā persona, kas savas saimnieciskās vai profesionālās*

darbības ietvaros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura cita fiziskā vai juridiskā persona, kas rīkojas komercprakses īstenošanā vārdā vai uzdevumā”, ir komercprakses īstenoātājs. Sabiedrības rīcība, Vietnē patērētājiem piedāvājot un tirgojot preces, ir uzskatāma par komercpraksi NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, bet Sabiedrība saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu ir atzīstama par minētās komercprakses īstenoātāju.

Ievērojot PTAL 1.panta 4.punktu, *pārdevējs fiziskā vai juridiskā persona (arī importētājs), kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros piedāvā vai pārdod precī 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, tīmeklis, 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 Sabiedrība ir atzīstama gan par pārdevēju PTAL 1.panta 5.punkta izpratnē, gan arī distances līguma pusi PTAL 10.panta pirmās daļas izpratnē. Turklāt Sabiedrība ir persona, kura, izmantojot Vietni saimnieciskās darbības nolūkos, nodrošina tās darbību un pārvalda tās saturu. Līdz ar to, ņemot vērā ISPL 1.panta pirmās daļas 2.punktā noteikto informācijas sabiedrības pakalpojuma definīciju, Sabiedrība ir atzīstama par informācijas sabiedrības pakalpojumu sniedzēju.*

2) NKAL 4.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka negodīga komercprakse ir aizliegta. Atbilstoši NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktam komercprakse ir negodīga, ja 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. 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 vispārētajai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam.*

Savukārt atbilstoši NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktam par negodīgu komercpraksi ir atzīstama maldinoša komercprakse. Turklāt NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punkts nosaka, ka *komercpraksi uzskata par maldinošu, ja tās ietvaros tiek sniegta nepatiesa informācija un ņemot vērā visus apstākļus, patērētājs tās ietekmē pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis.*

3) 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 Sabiedrība Vietnē piedāvā un pārdod preces, kuru pasūtīšanas gadījumā Sabiedrība nevar veikt pienācīgu piegādes saistības izpildi. Turklāt gadījumā, kad patērētāji izmanto tiesības vienpusēji atkāpties no līguma, ja precī nepiegādā noteiktā termiņā, Sabiedrība neievēro PTAL 30.pantā noteikto par samaksātās naudas atmaksu patērētājam bez nepamatotas kavēšanās, jo samaksātā nauda patērētājiem netiek atgriezta saprātīgā termiņā vai arī netiek atmaksāta vispār, turklāt

Sabiedrība nesniedz ziņas patērētājiem, kad par precī veiktā samaksa tiks atmaksāta.

Sabiedrības rīcība, patērētājiem nepieģādājot 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 Sabiedrības īstenotā komercprakse ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kas būtiski negatīvi ietekmē patērētāju ekonomisko rīcību, jo patērētājs varēja pamatoti sagaidīt, ka Sabiedrība kā profesionāls tirgus dalībnieks, kurš tirgo preces ar distances līguma starpniecību, nodrošinās patērētāja normatīvajos aktos noteikto tiesību izpildi.

Vienlaikus secināms, ka Sabiedrība, 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 veic negodīgu – maldinošu komercpraksi.

4) 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 Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 „*Noteikumi par distances līgumu*” (turpmāk – 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 juridiskā adrese un, ja tādi saziņas līdzekļi ir, tālruna, faksa numurs un elektroniskā pasta adrese, lai patērētājs varētu ātri un efektīvi sazināties ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, un, ja attiecināms, tās personas identitāte un juridiskā adrese, kuras uzdevumā pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs darbojas.

No PTAC iesniegtajām sūdzībām, kā arī no 2016.gada 20.decembrī veiktās pārbaudes laikā konstatētā secina, ka Sabiedrību nevar sazvānīt pa Vietnē norādītajiem tālruna numuriem. Tāpat nav iespējams sazināties ar Sabiedrību, izmantojot Vietnē norādīto elektroniskā pasta adresi: *info@2u.lv*. Līdz ar to secināms, ka Sabiedrība, nepildot rakstveida apņemšanos un neievērojot ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktā un Noteikumu Nr.255 5.3.apakšpunktā minētās prasības nodrošināt ātru un efektīvu saziņu ar Sabiedrību, 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 Sabiedrības rīcība, maldinot patērētājus par saziņas iespējām ar Sabiedrības pārstāvjiem, ir uzskatāma par negodīgu – maldinošu komercpraksi atbilstoši NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktam.

Ievērojot iepriekš minēto, PTAC secina, ka Sabiedrība nepilda Rakstveida apņemšanos un, īstenojot maldinošu komercpraksi un profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, ir īstenojusi negodīgu komercpraksi atbilstoši NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktam, tādējādi pārkāpjot NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto komercprakses aizliegumu.

NKAL 18.panta pirmā daļa paredz, ka gadījumā, ja *Uzraudzības iestādei ir pamats uzskatīt, ka pārkāpts negodīgas komercprakses aizliegums un šis pārkāpums var radīt tūlītēju un būtisku kaitējumu konkrētas patērētāju grupas ekonomiskajām interesēm, tā ir tiesīga pieņemt šā likuma 15.panta astotās daļas 2. vai 3.punktā minēto lēmumu kā pagaidu noregulējumu*. Savukārt NKAL 15.panta astotās daļas 2. un 3.punkts nosaka, ka gadījumā, ja *PTAC atzīst komercpraksi par negodīgu, tas ir tiesīgs uzlikt komercprakses īstenošanai par pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; aizliegt negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama*.

Izvērtējot PTAC rīcībā esošos lietas materiālus, PTAC secina, ka Sabiedrība nav pildījusi Rakstveida apņemšanos, jo PTAC turpina saņemt patērētāju sūdzības par neizpildītajiem preču pasūtījumiem un nepieģādāto pasūtījumu maksas neatmaksāšanu patērētājiem, kā arī to, ka Vietnē piedāvātās un pasūtītās preces netiek pieģādātas un nav

iespējams sazināties ar Sabiedrību. Turklāt, kā minēts iepriekš, Sabiedrība nav iesniegusi apliecinājumu par Rakstveida apņemšanās izpildi. Vienlaikus PTAC, turpinot saņemt patērētāju iesniegumus par Sabiedrības nepienācīgu saistību izpildi, secina, ka konkrētās Sabiedrības īstenotās komercprakses ietekmē daudziem patērētājiem tiek radīti zaudējumi.

Konstatējot pazīmes, kuras saistībā ar Sabiedrības īstenoto komercpraksi, liecina par tūlītēja un būtiska kaitējuma risku patērētāju ekonomiskajām interesēm, PTAC saskaņā ar NKAL 18.panta pirmo daļu uzskata, ka ir lietderīgi Sabiedrībai saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktā noteikto **uzlikt tiesisku pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi**, jo ar negodīgas komercprakses izbeigšanu tiks nodrošināta patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzība, kas kā likuma mērķis ir noteikts NKAL 2.pantā.

Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.un 2.punktu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu, 4.panta otrās daļas 1.un 2.punktu, 6.pantu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 15.panta pirmās daļas 1.punktu, 15.panta astotās daļas 2.punktu, 18.panta pirmo daļu, PTAL 1.panta 4.punktu, 10.panta pirmo daļu, 30.panta otro daļu, septīto daļu, ISPL 1.panta pirmās daļas 2.punktu, 4.panta pirmās daļas 2.punktu, Noteikumu Nr.255 5.3.apakšpunktu, Administratīvā procesa likuma 1., 4., 5., 8., 12.un 13.pantu, 17.panta pirmās daļas 4.punktu, 65.panta pirmo daļu un 67.panta otro daļu un Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumu Nr.632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums” 6.4.apakšpunktu,

nolemj:

uzlikt Sabiedrībai tiesisku pienākumu **nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi:**

- pārtraucot piedāvāt un pārdot patērētājiem preces, kuru piegādi Sabiedrība absolūtajā termiņā nevar nodrošināt;
- nesniedzot patiesu informāciju par patērētāju pasūtīto un pasūtāmo preču piegādes termiņiem;
- nesniedzot patiesu informāciju par patērētāju samaksātās pirkuma maksas atmaksāšanu gadījumos, kad patērētāja pasūtīto precī Sabiedrība nepiegādā;
- nodrošinot patērētājiem tādus saziņas līdzekļus, kuri izmantojami, lai patērētāji ātri un efektīvi varētu sazināties ar Sabiedrību.

Saskaņā ar NKAL 18.panta otro daļu lēmums par pagaidu noregulējumu ir spēkā no tā paziņošanas brīža līdz brīdim, kad tas ar Uzraudzības iestādes lēmumu tiek atcelts vai grozīts vai kad stājas spēkā Uzraudzības iestādes galīgais lēmums. Saskaņā ar NKAL 19.panta pirmo daļu šo lēmumu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā. Lēmuma pārsūdzēšana neaptur tā darbību.

Direktore

(personiskais paraksts)

B.Vītoliņa

(..)

IZRAKSTS PAREIZS