



## Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

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

**Sabiedrība ar ierobežotu  
atbildību "SUGAR MEDIA"  
Reģ. Nr.40103990960  
Raņķa dambī 31,  
Rīgā, LV-1048**

**LĒMUMS  
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā  
Rīgā**

02.03.2018.

Nr. 3-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, kas nosaka, ka *uzraudzības iestāde veic komercprakses uzraudzību atbilstoši iestādes noteiktajām uzraudzības prioritātēm, izvērtējot iespējamā pārkāpuma ietekmi uz patērētāju kolektīvajām interesēm, kā arī nodrošinot līdzsvarotu komercprakses īstenotāju darbības uzraudzību pēc savas iniciatīvas, tai skaitā pamatojoties uz personas iesniegumu atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likumam (turpmāk – PTAL), ir izvērtējis Sabiedrības ar ierobežotu atbildību "SUGAR MEDIA", reģistrācijas numurs 40103990960, (turpmāk – Sabiedrība) īstenotās komercprakses atbilstību patērētāju tiesību aizsardzību regulējošo normatīvo aktu prasībām.*

Sabiedrības īstenotās komercprakses izvērtēšanas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] PTAC 2017.gada 4.septembrī saņēma ziņas no Eiropas patērētāju informēšanas centra (turpmāk – EPIC) par 11 Lietuvas patērētāju sūdzībām saistībā ar Sabiedrības organizēto divu dienu (14.07.2017. – 15.07.2017.) festivālu "*RetroBeachFest2017*" (turpmāk – Pasākums 1) Lietuvas pilsētā Zarasai. Patērētāji norādījuši, ka daudzi izpildītāji, kas tika norādīti iepriekš reklamētajā Pasākuma 1 programmā, Pasākumā 1 neuzstājās, savukārt Pasākuma 1 otrajā dienā neuzstājās neviens no izpildītājiem. Tā kā Pasākums 1 neatbilda iepriekš reklamētajai programmai, patērētāji lūguši pilnu vai daļēju par Pasākuma 1 biļetēm samaksātās naudas atmaksu. Vienlaikus EPIC norādījis, ka Sabiedrībai ir nosūtīta vēstule gan uz tās juridisko adresi, gan uz elektroniskā pasta adresi [sugarbaltmedia@gmail.com](mailto:sugarbaltmedia@gmail.com), tomēr Sabiedrība nav sniegusi atbildi, kā arī ar Sabiedrību nav iespējams sazināties telefoniski.

EPIC iesniegtajās patērētāju sūdzībās norādīts, ka izpildītāji, kas tika norādīti iepriekš reklamētajā Pasākuma 1 programmā, Pasākumā 1 neuzstājās, to vietā uzstājās dīdžejs un daži parodiju mākslinieki, savukārt Pasākuma 1 otrajā dienā apmeklētāji izsauca policiju, jo Pasākuma 1 norise neatbilda programmā norādītajam aprakstam, un Pasākums 1 tika slēgts.

Līdz ar to patērētāji nesaņēma pakalpojumu pilnā apjomā. Patērētāji ir vērsušies pie Sabiedrības ar kompensācijas prasījumiem, tomēr atbildi nav saņēmuši.

Saskaņā ar EPIC 2017.gada 15.septembrī sniegto informāciju kopā iegādātas 5000 Pasākuma 1 biļetes. Vienas biļetes cena no 18,00 līdz 29,00 euro.

[2] Izvērtējot saņemto informāciju, 2017.gada 18.septembrī tika veikta izmeklēšana tīmeklī, kuras laikā konstatēts, ka Sabiedrība savas darbības īstenošanai neizmanto uz sava vārda reģistrēto domēnu, tā vai tās vietā citi komersanti izmanto savas vietnes un sociālo tīklu [www.facebook.com](http://www.facebook.com). Par Sabiedrības aktivitātēm liecina biļešu izplatītāju vai koncertvietu īpašnieku aktivitātes [www.bilesuserviss.lv](http://www.bilesuserviss.lv), [www.piletilevi.ee](http://www.piletilevi.ee), Daugavpils Kultūras pils, Tartu klubs VA-BANK u.c. Sabiedrība savas aktivitātes īsteno Latvijā, Lietuvā un Igaunijā, izmanto arī atlaižu kuponu vietni [www.zizu.lv](http://www.zizu.lv). Minētais fiksēts PTAC 2017.gada 18.septembra aktā Nr.E-LAB/20170918-1-1.

[3] Ievērojot minēto, PTAC 2017.gada 18.septembrī, veicot uzraudzības pasākumu izvērtējumu (turpmāk – Izvērtējums), pirmšķietami secināja, ka Sabiedrība ir īstenojusi negodīgu komercpraksi, tādējādi neievērojot negodīgas komercprakses aizliegumu, kas noteikts NKAL 4.pantā, un pieņēma lēmumu ierosināt patērētāju kolektīvo interešu uzraudzības lietu. Izvērtējumā aprēķināts iespējamais kaitējums un kaitējuma apmērs patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm, konstatējot, ka ir pieļauts būtisks patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums – ir skartas vismaz 5000 patērētāju, kas iegādājušies biļetes uz Pasākumu 1, tiesības. Aptuvenais zaudējumu apmērs, ņemot vērā vienas biļetes cenu 18,00 euro, ir vismaz 90000,00 euro. Kā arī konstatēts, ka pārkāpumam ir pārrobežu raksturs.

[4] Pamatojoties uz PTAL 25.panta ceturto un septīto daļu, NKAL 15.panta pirmās daļas 1.punktu un šī panta otro daļu, Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumu Nr.632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums” (turpmāk – Nolikums) 4.11., 6.3. un 6.4.apakšpunktu, PTAC 2017.gada 28.septembrī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi vēstuli Nr.3.1.-1/6947/L-179 (turpmāk – Pieprasījums 1), pieprasot līdz 2017.gada 13.oktobrim iesniegt PTAC:

- 1) informāciju un attiecīgus pierādījumus par Pasākuma 1 organizatoru;
- 2) informāciju un attiecīgus pierādījumus par to, cik Pasākuma 1 biļetes tika pārdotas;
- 3) informāciju un attiecīgus pierādījumus par patērētāju par Pasākuma 1 biļetēm samaksātās naudas izlietojumu;
- 4) aktuālo informāciju par Sabiedrības saņemtajām patērētāju pretenzijām par Pasākumu 1 un Sabiedrības sniegtajām atbildēm;
- 5) aktuālo informāciju par Sabiedrības plānotajām darbībām konkrētajā lietā;
- 6) informāciju un attiecīgus pierādījumus par citiem Sabiedrības organizētajiem un atceltajiem pasākumiem pēdējo 12 mēnešu laikā;
- 7) informāciju un attiecīgus pierādījumus par citiem Sabiedrības organizētajiem pasākumiem, kuru norise ir paredzēta nākotnē Latvijā un/vai citās valstīs.

[5] Tā kā PTAC noteiktajā termiņā Sabiedrības atbildi uz Pieprasījumu 1 nesaņēma, PTAC 2017.gada 25.oktobrī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi ierakstītu vēstuli Nr.3.1.-1/7890/L-179 (turpmāk – Pieprasījums 2), kurā, pamatojoties uz NKAL 15.panta pirmās daļas 1.punktu un šī panta otro daļu, Nolikuma 4.11., 6.3. un 6.4.apakšpunktu, atkārtoti pieprasīja Sabiedrībai līdz 2017.gada 8.novembrim iesniegt PTAC Pieprasījumā 1 norādīto informāciju.

Sabiedrības atbildi uz Pieprasījumu 2 PTAC nav saņēmis. Turklāt 2017.gada 28.novembrī PTAC saņēma Pieprasījuma 2 atpakaļsūtījumu ar norādi, ka sūtījumam beidzies glabāšanas laiks, un Sabiedrība, neskatoties uz VAS „Latvijas Pasts” atstāto aicinājumu, nav izņēmusi sūtījumu.

[6] 2017.gada 10.novembrī ar PTAC aktu Nr.PTUL-179/1 administratīvai lietai Nr.L-179 pievienotas citu lietu ietvaros PTAC saņemto iesniegumu kopijas, tajā skaitā trīspadsmit patērētāju sūdzības saistībā ar Pasākumu 1, kā arī divu patērētāju sūdzības saistībā ar Sabiedrības organizēto *Egor Kreed* koncertu (turpmāk – Pasākums 2), kas bija paredzēts

2017.gada 8.augustā Dzintaru koncertzāle, Jūrmalā, tomēr tika atcelts, un nauda par nopirktajām biļetēm sūdzības iesniedzējiem netika atmaksāta.

[7] PTAC 2017.gada 15.novembrī nosūtīja Sabiedrībai ierakstītu vēstuli Nr.3.1.-1/8607/L-179 (turpmāk – Pieprasījums 3), kurā atkārtoti informēja par Sabiedrības īstenotās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām, vienlaikus norādot, ka PTAC ieskatā konstatēto pārkāpumu novēršanai būtu lietderīgi piemērot NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktā minēto līdzekli, pieņemot lēmumu, ar kuru Sabiedrībai noteikts tiesisks pienākums nekavējoties izbeigt negodīgo komercpraksi. Kā arī informēja Sabiedrību par to, ka PTAC ieskatā konkrētajā gadījumā būtu lietderīgi Sabiedrībai uzlikt NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktā minēto soda naudu. Samērīgas NKAL 15.<sup>2</sup> pantā paredzētās soda naudas noteikšanai PTAC lūdza Sabiedrību līdz 2017.gada 30.novembrim iesniegt normatīvajos aktos noteiktā kārtībā apliecinātu Sabiedrības pēdējā finanšu gada pārskata „Peļņas vai zaudējumu aprēķina” kopiju, kā arī dalībnieku sapulces protokola izrakstu ar lēmumu par gada pārskata apstiprināšanu. Vienlaikus PTAC informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2017.gada 30.novembrim.

Sabiedrības atbildi uz Pieprasījumu 3 PTAC nav saņēmis. 2017.gada 19.decembrī PTAC saņēma Pieprasījuma 3 atpakaļsūtījumu ar norādi, ka sūtījumam beidzies glabāšanas laiks un Sabiedrība nav izņēmusi sūtījumu.

[8] Atbildot uz PTAC 2017.gada 28.septembra pieprasījumu, SIA “KupiKupon Baltic” ar 2017.gada 3.oktobra vēstuli Nr.KKB – 2/2017 informēja PTAC, ka pēdējo 12 mēnešu laikā Zizu.lv vietnē tika organizēta biļešu tirdzniecība uz vienu pasākumu – *Vadima Kazačenko* koncertu, kas bija ieplānots 2017.gada 2.martā, bet tika atcelts. Zizu.lv vietnē tika nopirkti 11 kuponi uz minēto pasākumu, un naudas līdzekļi par visiem nopirktajiem kuponiem tika atdoti pircējiem, pretenzijas netika saņemtas.

[9] Atbildot uz PTAC 2017.gada 28.septembra pieprasījumu, SIA “BIĻEŠU SERVISS” ar 2018.gada 26.janvāra vēstuli Nr.1-11/2-n informēja, ka SIA “BIĻEŠU SERVISS” un Sabiedrības sadarbība uzsākta 2016.gada 22.jūlijā, un kopš tā laika noslēgti pieci sadarbības līgumi par biļešu tirdzniecību pasākumiem, no kuriem divos gadījumos pasākumi tika atcelti.

Par atcelto koncertu “*VADIMS KAZACHENKO “PROSTI”/ ВАДИМ КАЗАЧЕНКО “ПРОСТИ”*”, kas bija paredzēts 2016.gada 2.martā Rīgas Kongresu namā un 4.martā Daugavpils Kultūras pilī, visiem biļešu īpašniekiem atdota nauda saskaņā ar Sabiedrības un SIA “BIĻEŠU SERVISS” starpā noslēgto vienošanos par naudas atgriešanu. Savukārt par atcelto Pasākumu 2, kas bija paredzēts 2017.gada 8.augustā, nauda tika atgriezta tikai daļai biļešu pircēju, jo Sabiedrība neveica naudas pārskaitījumu SIA “BIĻEŠU SERVISS” naudas atgriešanai, tādējādi nauda nav atmaksāta par 61 biļeti par kopējo summu 3055,20 euro.

Kopš pēdējā atceltā pasākuma Sabiedrība nav organizējusi nevienu pasākumu Baltijas valstī, uz kuru tirdzniecība būtu notikusi [www.bilesuserviss.lv](http://www.bilesuserviss.lv).

SIA “BIĻEŠU SERVISS” ir aicinājis biļešu īpašniekus, kuri par nenotikušo Pasākumu 2 nav saņēmuši naudu, risināt šo jautājumu patstāvīgi ar pasākuma organizatoru. Papildus SIA “BIĻEŠU SERVISS” norādīja, ka sadarbībā ar biļešu izplatītāju “Piletilevi” mēģina caur attālinātiem sadarbības partneriem rast iespēju iegūt papildu līdzekļus naudas atgriešanai.

Izvērtējot administratīvās lietas materiālus, PTAC secina:

[10] 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 minētā likuma 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*.

Saskaņā ar NKAL 3.panta otro daļu *NKAL noteikumi attiecas uz komercpraksi, kas tiek īstenota attiecībā uz patērētāju pirms līguma noslēgšanas, līguma slēgšanas laikā, kā arī pēc līguma noslēgšanas.*

Ņemot vērā iepriekš minēto, kopsakarā ar SIA “Lursoft” Uzņēmumu datu bāzē publiski pieejamo informāciju, ka Sabiedrības pamatdarbības veids ir “Cita izklaides un atpūtas darbība”<sup>1</sup>, PTAC secina, ka Pasākuma 1 un Pasākuma 2 organizēšana, tajā skaitā informācijas sniegšana par pasākumiem un naudas atmaksāšana par nenotikušajiem pasākumiem ir uzskatāma par komercpraksi. Savukārt Sabiedrība saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu ir atzīstama par komercprakses īstenotāju, kas konkrēto komercpraksi īsteno savas saimnieciskās darbības ietvaros.

[11] NKAL 4.panta pirmā daļa nosaka, ka *negodīga komercprakse ir aizliegta*. Saskaņā ar minētā panta otrās daļas 1.punktu *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*, savukārt NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktā noteikts, ka *komercprakse ir negodīga, ja tā ir maldinoša*.

NKAL 6.pantā noteikts, 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 attiecīgajai saimnieciskās vai profesionālās darbības jomā vispārāztītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam*.

Atbilstoši NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktam *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.

NKAL 7.panta pirmā daļa paredz, ka *par patērētāja ekonomisko rīcību būtiski negatīvi ietekmējošu uzskata tādu komercpraksi, kura būtiski ierobežo patērētāja iespēju pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu un kuras rezultātā patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis*. Saskaņā ar NKAL 7.panta otrās daļas 4.punktu *par patērētāja pieņemtu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmums paturēt precī, pieņemt pakalpojumu vai izmantot iespēju īstenot savas likumīgās vai līgumiskās patērētāja tiesības*.

Sabiedrības īstenoto komercpraksi PTAC vērtē no vidusmēra patērētāja uztveres viedokļa, ņemot vērā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2005/29/EK (turpmāk – Direktīva), 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, un Eiropas Savienības tiesas praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – *patērētājs, kurš ir pietiekoši zinošs un labi informēts, kā arī pietiekoši vērīgs un piesardzīgs* (skatīt 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 Direktīvas preambulas 11.punktu *ar šo direktīvu ir sasniedzama augsta līmeņa patērētāju tiesību aizsardzība, nosakot vienotu vispārēju aizliegumu tādai negodīgai komercpraktei, 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*

<sup>1</sup> <https://company.lursoft.lv/sugar-media/40103990960> (aplūkots 10.11.2017.)

*vai no tā atbrīvoties, vai attiecībā uz to izmantot līgumtiesības, neatkarīgi no tā, vai patērētājs nolemj rīkoties vai no rīcības atturēties.*

PTAC ieskatā, iegādājoties biļetes uz Pasākumu 1 un Pasākumu 2, patērētāji varēja paļauties, ka pasākuma atcelšanas gadījumā viņi saņems atpakaļ samaksāto naudu par biļetēm. Sabiedrībai, īstenojot savu komercpraksi, ir jārīkojas atbilstoši vispārātzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam, kā arī ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs no Sabiedrības kā no profesionāla savā jomā varētu pamatoti sagaidīt (NKAL 6.pants). Sabiedrībai ir ne tikai jāorientējas tirgū, īstenojot mārketinga darbības, bet jābūt arī godīgai un saprātīgai pret saviem klientiem, proti, jārīkojas ekonomiski vismērķtiecīgākajā veidā, vienlaikus gan sekmējot Sabiedrības interešu īstenošanu, gan neaizskarot patērētāju ekonomiskās intereses.

Ņemot vērā PTAC rīcībā esošu informāciju, secināms, ka Sabiedrība organizēja Pasākumu 1 un Pasākumu 2, tomēr nenodrošināja to izpildi atbilstoši līguma noteikumiem (Pasākums 1) vai nenodrošināja pakalpojumu vispār (Pasākums 2).

Civillikuma 1587.pants nosaka, ka *tiesīgi noslēgts līgums uzliek līdzējam pienākumu izpildīt apsolīto, un ne darījuma sevišķais smagums, ne arī vēlāk radušās izpildīšanas grūtības nedod vienai pusei tiesību atkāpties no līguma, kaut arī atlīdzinot otram zaudējumus. Saskaņā ar Civillikuma 1589.pantu vienpusēja atkāpšanās no līguma ir pieļaujama tikai tad, kad tā pamatota ar paša līguma raksturu, vai kad to zināmos apstākļos atļauj likums, vai arī kad tāda tiesība bijusi noteikti pielīgta.*

Atbilstoši PTAL 14.<sup>1</sup> panta pirmajai un otrajai daļai *pakalpojuma sniedzēja pienākums ir sniegt pakalpojumu atbilstoši līguma noteikumiem. Pakalpojums uzskatāms par atbilstošu līguma noteikumiem, ja:*

- 1) pakalpojuma saturs, sniegšanas veids un rezultāts atbilst tam, par ko bijusi vienošanās;*
- 2) pakalpojums sniegts ar profesionālu rūpību, ņemot vērā patērētāja intereses;*
- 3) pakalpojums atbilst prasībām, kas tiek pamatoti izvirzītas šādiem pakalpojumiem.*

PTAL 29.panta pirmā daļa noteic, ka *patērētājs, kuram sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, vispirms ir tiesīgs pieprasīt, lai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs sniegtā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem. Ja tas nav iespējams, patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi samazina pakalpojuma cenu vai atmaksā par pakalpojumu samaksāto naudas summu. Samazinot cenu vai atceļot līgumu un atmaksājot patērētājam par pakalpojumu samaksāto naudas summu, var tikt ņemts vērā labums, ko patērētājs guvis, izmantojot pakalpojumu, un par ko līgumslēdzēja puses ir vienojušās.*

PTAL 30.panta piektajā daļā noteikts, ja *pakalpojuma sniedzējs nav izpildījis pienākumu sniegt pakalpojumu noteiktajā termiņā, par kuru ir bijusi vienošanās ar patērētāju, vai šā panta ceturtajā daļā noteiktajā termiņā vai sniedz pakalpojumu tikai daļēji, patērētājs pieprasa, lai pakalpojuma sniedzējs sniedz pakalpojumu apstākļiem atbilstošā papildu termiņā. Ja pakalpojuma sniedzējs papildu termiņā pakalpojumu nesniedz, patērētājs ir tiesīgs vienpusēji atkāpties no līguma. Saskaņā ar minētā panta sesto daļu šā panta piekto daļu nepiemēro, ja pakalpojuma sniedzējs ir atteicies sniegt pakalpojumu vai pakalpojuma sniegšana termiņā, par kuru bijusi līgumslēdzēju pušu vienošanās, ir būtiska, ņemot vērā līguma noslēgšanas apstākļus, vai ja patērētājs pirms līguma noslēgšanas ir informējis pakalpojuma sniedzēju, ka pakalpojuma sniegšana līdz konkrētam datumam vai konkrētā datumā ir būtiska. Šādā gadījumā, ja pakalpojuma sniedzējs nav sniedzis pakalpojumu termiņā, par kuru ir bijusi vienošanās ar patērētāju, vai termiņā, kas noteikts šā panta ceturtajā daļā, patērētājs ir tiesīgs nekavējoties vienpusēji atkāpties no līguma. Savukārt PTAL 30.panta septītajā daļā noteikts, ka, gadījumā 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.*

Sabiedrība, organizējot Pasākumu 1, nav sniegusi pakalpojumu atbilstoši līguma noteikumiem, proti, tajā neuzstājās pasākuma programmā norādītie izpildītāji, kā arī Sabiedrība atbilstoši PTAL 29.panta pirmajai daļai, reaģējot uz patērētāju sūdzībām, nav samazinājusi

pakalpojuma cenu vai atmaksājusi naudu patērētājiem. Savukārt Sabiedrības organizētais Pasākums 2 tika atcelts un patērētājiem pakalpojums netika sniegts vispār. Šajā gadījumā saskaņā ar SIA "BIĻEŠU SERVISS" sniegto informāciju nauda par Pasākuma 2 biļetēm atmaksāta tikai daļai patērētāju, jo Sabiedrība nav pārskaitījusi SIA "BIĻEŠU SERVISS" līdzekļus naudas atmaksāšanai visiem patērētājiem. Līdz ar to Sabiedrība nav rīkojusies atbilstoši PTAL 30.panta septītajai daļai.

Ievērojot minēto, Sabiedrības komercprakse saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktu un 6.pantu atzīstama par profesionālajai rūpībai neatbilstošu. Tādējādi Sabiedrības rīcība, nesniedzot pakalpojumu vispār vai nesniedzot to atbilstoši līguma noteikumiem, kopsakarā ar apstākli, ka patērētājiem netiek atmaksāta par pakalpojumiem samaksātā nauda vai samazināta pakalpojuma cena, būtiski negatīvi ietekmē patērētāju ekonomiskās intereses, radot patērētājiem zaudējumus.

No patērētāju sūdzībām, kas saņemtas no EPIC, kā arī patērētāju sūdzībām, kas pievienotas administratīvajai lietai ar PTAC 2017.gada 10.novembra aktu Nr.PTUL-179/1, izriet, ka Pasākums 1 neatbilda iepriekš reklamētajai programmai, jo tajā neuzstājās daudzi no programmā norādītajiem izpildītājiem. PTAC secina, ka Sabiedrība ne vien nav nodrošinājusi pakalpojuma sniegšanu atbilstoši līguma noteikumiem, bet arī maldinājusi patērētājus, sniedzot nepatiesu informāciju par izpildītājiem, kas uzstāsies Pasākumā 1. Ievērojot minēto, Sabiedrības komercprakse saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu atzīstama par maldinošu. Patērētāji iegādājās biļetes uz Pasākumu 1, jo programmā bija paredzēti noteikti izpildītāji, līdz ar to Pasākuma 1 programmā ietvertās maldinošās informācijas ietekmē patērētāji pieņēma lēmumu iegādāties Pasākuma 1 biļetes.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Sabiedrības komercprakse saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktu, 6.pantu un 9.pantu atzīstama par negodīgu, maldinošu un profesionālajai rūpībai neatbilstošu.

[12] 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 aizskārums 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 īstenošanai izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem.*

No lietā esošajiem materiāliem PTAC konstatē, ka Sabiedrība ir pārkāpusi patērētāju tiesību regulējošos normatīvos aktus, un, ņemot vērā Izvērtējumā aprēķināto mazāko iespējamo patērētājiem nodarīto kaitējumu un SIA "BIĻEŠU SERVISS" norādīto summu, kas nav atmaksāta patērētājiem par Pasākuma 2 biļetēm, kā arī, ievērojot to, ka Sabiedrības īstenotā komercprakse ir adresēta daudziem patērētājiem, pārkāpums ir būtisks un vērtējams kā sevišķi smags. Tādējādi Sabiedrības izdarītais pārkāpums, neievērojot profesionālo rūpību rada/var radīt apdraudējumu ar likumu aizsargātajām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm.

Vienlaikus PTAC no lietas materiāliem konstatē, ka Sabiedrība nav sniegusi Pieprasījumā 1, Pieprasījumā 2 un Pieprasījumā 3 lūgto informāciju. Līdz ar to Sabiedrība nav sadarbojusies ar PTAC konkrētās lietas apstākļu noskaidrošanai un nav veikusi nepieciešamos pasākumus, lai novērstu negodīgas komercprakses īstenošanas rezultātā radītos zaudējumus patērētājiem. Minēto PTAC vērtē kā atbildību pastiprinošu apstākli. PTAC rīcībā nav informācijas par to, ka Sabiedrība šādas darbības kādu objektīvu apstākļu dēļ nevarēja izpildīt.

NKAL 15.panta astotā daļa nosaka, ka, *ja uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga pieņemt vienu vai vairākus lēmumus, ar kuriem: 1) nosaka*



*komercprakses īstenotājam pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2) nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4) nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu publicēt attiecīgajai komercpraktei atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norādīta labotā informācija, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5) 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.*

Nemot vērā, ka konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir uzskatāma par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka Sabiedrība neatbild uz patērētāju iesniegumiem un PTAC pieprasījumiem, turklāt Sabiedrības īstenotā komercprakse skar un turpmāk var skart daudzu patērētāju ekonomiskās intereses, konkrētajā gadījumā nav lietderīgi pieņemt NKAL 15.panta astotās daļas 1., 3., 4. un 6.punktā noteiktos lēmumus. PTAC ieskatā Sabiedrībai par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu ir lietderīgi uzliedz tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.<sup>2</sup> pantā noteiktajā kārtībā.

[13] PTAC ieskatā, piemērojot Sabiedrībai soda naudu, tā tiks motivēta izbeigt pārkāpumu un savā turpmākajā komercpraksē nepieļaut līdzīga rakstura pārkāpumu izdarīšanu.

NKAL 15.<sup>2</sup> panta pirmā daļa paredz, ka *uzraudzības iestāde ir tiesīga par negodīgu komercpraksi uzliedz 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.*

Ievērojot to, ka Sabiedrība neiesniedza PTAC pieprasīto pēdējā finanšu gada neto apgrozījumu, PTAC ņem vērā SIA "Lursoft" Uzņēmumu datu bāzē pieejamo informāciju par Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistrā pēdējo reģistrēto Sabiedrības finanšu gada pārskatu, saskaņā ar kuru 2016.gadā Sabiedrības neto apgrozījums bija 187000,00 euro.

PTAC rīcībā uz šī lēmuma pieņemšanas brīdi nav informācijas par Sabiedrības materiālo stāvokli. Taču minētais apstāklis nevar būt par iemeslu, lai atbrīvotu Sabiedrību no soda naudas piemērošanas.

Līdz ar to, nosakot soda naudas apmēru, tiek ņemta vērā SIA "Lursoft" Uzņēmumu datu bāzē pieejamā informācija par Sabiedrības 2016.gada pārskatā norādīto apgrozījumu 187000,00 euro, kā arī PTAC prakse soda naudas piemērošanā komersantiem par līdzīgiem pārkāpumiem.

PTAC saskaņā ar NKAL 15.<sup>2</sup> panta otro daļu, *pieņemot lēmumu par soda naudas uzlikšanu un tās apmēru, ņem vērā pieļautā pārkāpuma raksturu un ilgumu, pārkāpuma radīto ietekmi (zaudējumus patērētājiem), pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, pārkāpēja lomu pārkāpumā un pārkāpuma apjomu, vai komercprakses īstenotājs līdz lēmuma pieņemšanas dienai ir atlīdzinājis vai sācis atlīdzināt patērētājiem nodarītos zaudējumus, vai pārkāpums pārtraukts pēc komercprakses īstenotāja iniciatīvas, vai komercprakses īstenotājs negodīgas komercprakses aizlieguma pārkāpumu izdarījis atkārtoti pēdējo divu gadu laikā, un tas konstatēts ar PTAC lēmumu vai rakstveida apņemšanos, vai komercprakses īstenotājs nav izpildījis rakstveida apņemšanos, kā arī vai komercprakses īstenotājs ir kavējis lietas izskatīšanu vai slēpis izdarīto pārkāpumu.*

Pēc PTAC rīcībā esošās informācijas Sabiedrība nav sniegusi pakalpojumu atbilstoši līguma noteikumiem, nav atbildējusi uz patērētāju sūdzībām un nav atmaksājusi patērētāju samaksātās naudas summas par pakalpojumu, kā arī Sabiedrība nav sadarbojusies ar PTAC konkrētās lietas apstākļu noskaidrošanai, līdz ar to atzīstams, ka Sabiedrība nav veikusi nepieciešamos pasākumus, lai novērstu negodīgas komercprakses īstenošanas rezultātā radītos zaudējumus patērētājiem. Sabiedrības pārkāpums, ņemot vērā iesaistīto patērētāju loku (nopirkta 5000 Pasākuma 1 biļetes un 61 Pasākuma 2 biļete, par kuru nav atmaksāta nauda)

un zaudējumu apmēru (vismaz 90000,00 euro par neatmaksātajām Pasākuma 1 biļetēm un 3055,20 euro – par Pasākuma 2 biļetēm), vērtējams kā sevišķi smags, turklāt konstatēts, ka Sabiedrība sniegusi maldinošu informāciju par pakalpojuma saturu, norādot nepatiesas ziņas par izpildītājiem, kas uzstāsies Pasākumā 1. Minētos apstākļus PTAC saskaņā ar NKAL 15.<sup>2</sup> panta otro daļu vērtē kā Sabiedrības atbildību pastipriņošus apstākļus.

Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC secina, ka Sabiedrības nodarītais pārkāpums ir vērtējams kā sevišķi smags patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums. Tādējādi, ņemot vērā soda naudas piemērošanas mērķi un pamatojumu, kā arī NKAL 15.<sup>2</sup> panta pirmajā daļā noteikto ierobežojumu, kopējā soda nauda Sabiedrībai nosakāma 10 % no pēdējā finanšu gada neto apgrozījuma – 18700,00 euro apmērā, kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā Sabiedrības izdarīto pārkāpumu un tā raksturu.

**Ņemot vērā minēto, PTAC nolemj:**

pamatojoties uz NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu un otrās daļas 1. un 2.punktu, 6.pantu, 7.panta pirmo daļu un otrās daļas 4.punktu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 15.panta astotās daļas 2. un 5.punktu, 15.<sup>2</sup> panta pirmo un otro daļu, PTAL 14.<sup>1</sup> panta pirmo un otro daļu, 29.panta pirmo daļu, 30.panta piekto, sesto un septīto daļu, Administratīvā procesa likuma 4.pantu, 7.pantu, 51.pantu, 55.panta 2.punktu, 65.panta ceturto daļu, 66.panta pirmo daļu, 67.pantu,

**uzlikt Sabiedrībai ar ierobežotu atbildību “SUGAR MEDIA”**

reģistrācijas numurs 40103990960

juridiskā adrese Raņķa dambī 31, Rīgā, LV-1048

- 1) pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros:
  - patērētājiem netiek atmaksāta nauda par nenotikušu Pasākumu 1;
  - patērētājiem netiek samazināta pakalpojuma cena vai netiek atmaksāta par Pasākumu 2 samaksātā naudas summa,
- 2) soda naudu 18700,00 EUR (astoņpadsmit tūkstoši septiņi simti euro, 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 stājas 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	TRELLV22
Konts (IBAN)	LV12TREL1060121019400
Maksājuma mērķis:	Lēmums Nr. 3-pk
Pieņemšanas datums:	02.03.2018.

Direktore (personiskais paraksts)

B.Vītoliņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS