



## 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 "TEHNOLINE"**  
**Reģ.Nr. 40203081701**  
**Ganību dambī 26A**  
**Rīgā, LV-1005**

**LĒMUMS**  
**patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā**  
**Rīgā**

21.06.2019.

Nr. 6-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 SIA „TEHNOLINE” (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses izvērtēšanu. Konkrētā komercprakse ir īstenota tīmekļvietnē <http://www.tehnoline.lv/> (turpmāk – Vietne), patērētājiem piedāvājot preces, par to iegādi ar patērētājiem slēdzot distances līgumus, kā arī tās rīcību, kas saistīta ar patērētāju likumīgo tiesību un līguma izpildi.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Laika periodā no 2019.gada 1.janvāra līdz 2019.gada 18.jūnijam PTAC saistībā ar konkrēto Sabiedrības īstenoto komercpraksi saņēma 43 patērētāju sūdzības un, atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm un tālruņa zvaniem, sniedza 87 konsultācijas. Atbilstoši patērētāju sniegtajai informācijai Sabiedrība Vietnē maldina patērētājus par piedāvāto preču pieejamību, vai to pieejamību noteiktajā termiņā, kā arī nepiegādā patērētājiem pasūtītās preces apsolītajā termiņā. Vienlaikus Sabiedrība neievēro normatīvajos aktos noteiktos patērētāju samaksātās naudas summas atmaksas prasības gadījumos, kad patērētāji izbeidz līgumu tādēļ, ka Vietnē pasūtītās preces nav piegādātas. Tādējādi, saskaņā ar iesniegumos minēto, patērētājiem radot zaudējumus ~ 11 500 EUR apmērā. Papildus minētajam Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību izskatīšanas, jo ar Sabiedrību patērētājiem nav iespējams sazināties, izmantojot Vietnē norādīto un citu Sabiedrības kontaktinformāciju.

[2] 2019.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 norādīto:

- Vietnē netiek nodrošināta iespēja saglabāt distances līguma noteikumus;
- Vietnē netiek nodrošināta normatīvajiem aktiem atbilstoša informācija par sūdzības izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, kā arī nav norādīta elektroniskā saite uz strīdu risināšanu tiešsaistē (SIT) platformu atbilstoši 2013.gada 21.maija Eiropas Parlamenta un Padomes regulas Nr.524/2013 “Par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr.2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK 14.punktam;

- Vietnē nav pieejama Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 "Noteikumi par distances līgumu" (turpmāk – Noteikumi Nr.255) pielikuma B daļai atbilstoša atteikuma veidlapa.

[3] Ņemot vērā iepriekš konstatēto, PTAC 2019.gada 7.maijā nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Ganību dambis 26A, Rīga, LV-1005 ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/4301/K-203 (turpmāk – Vēstule1), kurā ierosināja līdz 2019.gada 17.maijam veikt izmaiņas Vietnē, tādējādi novēršot PTAC konstatētos pārkāpumu, kā arī pieprasīja rakstveidā paskaidrot turpmāk minēto:

- vai un kādu iemeslu dēļ Vietnē tiek piedāvātas preces, kuru pasūtīšanas gadījumā Sabiedrība neveic pienācīgu piegādes saistības izpildi;

- kādā veidā Sabiedrība risina patērētāju sūdzības par Vietnē pasūtīto preču nepiegādāšanu vai kavētu piegādi;

- kādā veidā Sabiedrība nodrošina iespēju patērētājam sazināties ar Sabiedrību saistībā ar noslēgto distances līgumu;

- informāciju par to, cik distances līgumi noslēgti laika periodā no 2019.gada 1.janvāra līdz šīs vēstules sastādīšanas brīdim ar patērētājiem un cik no tiem nav izpildīti, norādot kopējo neizpildīto pasūtījumu pirkumu summu.

[4] Sabiedrība atbildi uz Vēstulē1 norādītajiem jautājumiem PTAC nav sniegusi. PTAC 2019.gada 23.maijā veiktās pārbaudes laikā konstatēja, ka Vietne darbojas, kā arī to, ka PTAC iepriekš norādītie pārkāpumi nav novērsti.

Ievērojot minēto, PTAC 2019.gada 24.maijā nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Ganību dambis 26A, Rīga, LV-1005 ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/4978/K-203 (turpmāk – Vēstule2), kurā atkārtoti informēja par Sabiedrības īstenotās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām, kā arī to, ka PTAC ieskatā konstatēto pārkāpumu novēršanai būtu lietderīgi piemērot NKAL 15.panta astotās daļas 2. un 3. punktā minēto līdzekli, pieņemot lēmumu, ar kuru Sabiedrībai noteikts tiesiskais pienākums nekavējoties izbeigt konkrēto negodīgo komercpraksi, aizliegt negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu Sabiedrībai būtu piemērojama soda nauda šā likuma 15.<sup>2</sup> pantā noteiktajā kārtībā. Vienlaikus PTAC informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2019.gada 3.jūnijam, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC aicināja Sabiedrībai līdz iepriekš norādītajam termiņam iesniegt peļņas vai zaudējumu aprēķinu par 2018.gadu. Viedokli un argumentus, kā arī informāciju par Sabiedrības peļņas vai zaudējuma aprēķinu par 2018.gadu Sabiedrība nav sniegusi.

Izvērtējot konkrētās administratīvās lietas materiālus, PTAC secina:

1) NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkts nosaka, ka „darbība (uzvedība, apgalvojums, komerciāla saziņa, tirgvedība) vai bezdarbība (noklusējums), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeniskas vai bezķermeniskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam”, ir komercprakse. Savukārt NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkts paredz, ka „jebkura fiziskā vai juridiskā persona, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura cita fiziskā vai juridiskā persona, kas rīkojas komercprakses īstenotāja vārdā vai uzdevumā”, ir komercprakses īstenotājs. Sabiedrības rīcība, Vietnē patērētājiem piedāvājot iegādāties un pārdodot ar distances līguma starpniecību 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 īstenotāju.

Ievērojot Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 1.panta 5.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 to darbību un pārvalda to saturu. Līdz ar to, ņemot vērā Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 1.panta pirmās daļas 2.punktā noteikto definīciju, Sabiedrība ir atzīstama arī par informācijas sabiedrības pakalpojumu sniedzēju.

2) 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 tādu patērētāju vai tādas patērētāju grupas ekonomisko rīcību, kurai šī komercprakse adresēta vai kuru 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 vispāratzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam”. Savukārt atbilstoši NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktam par negodīgu komercpraksi ir atzīstama maldinoša komercprakse. NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punkts nosaka, ka „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”.

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”.

Saskaņā ar NKAL 7.panta pirmo daļu, „par patērētāja ekonomisko rīcību būtiski negatīvi ietekmējošu uzskata tādu komercpraksi, kura būtiski mazina patērētāja iespēju pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu un kuras rezultātā patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis”. Savukārt saskaņā ar NKAL 7.panta otrās daļas 1.punktu, „par patērētāja pieņemtu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmumus iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības”. Tātad, pietiek vien, ja komercprakses ietekmē patērētājs pieņem lēmumu iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu vai atturēties no šādas rīcības, kā arī pieņem lēmumu iegādāties to uz konkrētiem noteikumiem, jo tikai pēc konkrēta lēmuma pieņemšanas patērētājs rīkojas, piemēram, uzsāk preces vai pakalpojuma iegādes darbības, slēdzot distances līgumu, un konkrētā patērētāja rīcība ir atzīstama par komercprakses sekām, kuras ietvaros var tikt ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība. Vienlaikus uz patērētāja lēmumu saistībā ar darījumu ir attiecināma tā izvēle un rīcība attiecībā uz likumiskajām tiesībām, piemēram tiesībām, ja prece nav piegādāta apsolutajā termiņā.

3) Saskaņā Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 7.panta pirmo daļu Sabiedrībai, sniedzot informācijas sabiedrības pakalpojumus, ir pienākums nodrošināt, lai patērētāji Vietnē var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt. Savukārt no Noteikumi Nr.255 17.1.apakšpunkta izriet, ka līguma noteikumi, tai skaitā 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 piegādi citā elektroniskā veidā, piemēram, lejuplādējot.

PTAC, 2019.gada 2.maijā, veicot pārbaudi (akts Nr.PTUK-203/1) un atkārtoti 2019.gada 23.maijā (akts Nr.PTUK-203/2), konstatēja, ka Vietne darbojas un tajā patērētājiem netiek nodrošinātas iespējas, kuras paredzētas līguma noteikumu saglabāšanai. Minētā komercprakse saskaņā ar NKAL 6.pantu ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu, turklāt tādu, kuras ietekmē var tikt būtiski negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība, proti, patērētājs var pieņemt/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. Piemēram, lēmumu par patērētāja līgumisko vai likumisko tiesību izmantošanu.

4) Noteikumu Nr.255 5.10.apakšpunkts nosaka pārdevējam pienākumu, pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, atteikuma tiesību gadījumā skaidri un saprotami sniegt patērētājam patiesu informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī šo noteikumu pielikuma B daļā iekļautā atteikuma veidlapu. Pārbaudes laikā 2019.gada 2.maijā un 24.maijā, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība, neizpildot normatīvo aktu prasības, Vietnē nenodrošina Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļai atbilstošu atteikuma veidlapu. Līdz ar to ir secināms, ka Sabiedrība noklusē būtisku informāciju, kas patērētājiem ir vai varētu būt nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, piemēram, par atteikuma tiesību izmantošanu. Šādas informācijas noklusēšana saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un 10.panta trešās daļas 5.punktu, ir uzskatāma par maldinošu komercpraksi.

5) Noteikumu Nr.255 5.9. un 5.22.apakšpunkts nosaka pienākumu pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējam skaidri un saprotami sniegt informāciju par sūdzības izskatīšanas kārtību un informāciju par ārpustiesas sūdzību izskatīšanas un atlīdzības iespējām, kā arī veidu, kā tām piekļūt.

Atbilstoši PTAL 19.<sup>1</sup> panta pirmajā daļā minētajam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs informē patērētāju par vienu vai vairākiem PTAC mājaslapā internetā publicētajā ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstā iekļautiem strīdu risinātājiem, kuri risina strīdus attiecīgajā jomā, norādot arī ārpustiesas strīdu risinātāja mājaslapas adresi. Atbilstoši 2013.gada 21.maija Eiropas Parlamenta un Padomes regulas Nr.524/2013 "Par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr.2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (turpmāk – Regula) 14.punktam tirgotāji, kas veic uzņēmējdarbību Savienībā un iesaistās tiešsaistes pārdošanas vai pakalpojuma līgumos, un tiešsaistes tirdzniecības vietas, kas veic uzņēmējdarbību Savienībā, savā tīmekļa vietnē norāda elektronisku saiti uz strīdu risināšanu tiešsaistē (SIT) platformu.

Konkrētās lietas ietvaros, konstatēts, ka minēto prasību izpildi Sabiedrība nenodrošina, jo Vietnē nav sniegta informācija par sūdzību izskatīšanas, ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību un saite uz Regulā minēto platformu nav iekļauta, tādējādi noklusējot būtisku informāciju, kas patērētājiem ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, piemēram, par patērētāju tiesību atbilstošu realizēšanu gadījumā, ja iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece vai, ja Sabiedrība neveic pienācīgu noslēgto distances līgumu izpildi. Līdz ar to saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 4.punktu, Sabiedrība īsteno maldinošu komercpraksi.

6) 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 Noteikumu 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, tālruna, faksa numuru un elektroniskā pasta adresi, lai patērētājs varētu ātri un efektīvi sazināties ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, un, ja attiecināms, tās personas identitāti un juridisko adresi, kuras uzdevumā pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs darbojas.

No patērētāju iesniegtajām sūdzībām, kā arī ņemot vērā PTAC nosūtītās vēstules secināms, ka ar Sabiedrību nav iespējams sazināties, tai skaitā, izmantojot Vietnē norādīto elektroniskā pasta adresi info@tehnoline.lv un tālruna numuru 27646400, kā arī nosūtīt informāciju uz tās juridisko adresi. Līdz ar to konstatēts, ka Sabiedrība, pārkāpjot ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktā un Noteikumu Nr.255 5.3.apakšpunktā noteiktās prasības nodrošināt ātru un efektīvu saziņu ar Sabiedrību, ir īstenojusi negodīgu (profesionālajai rūpībai neatbilstošu) komercpraksi, turklāt tādu, kura būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, realizējot savas līgumiskās un normatīvajos aktos noteiktās tiesības.

7) 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 ir piedāvājusi un pārdevusi preces, kuru piegādi tā nevar nodrošināt. Turklāt gadījumā, kad patērētāji ir izmantojuši tiesības vienpusēji atkāpties no līguma, ja prece nav piegādāta Sabiedrības apsolītajā termiņā, Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 30.panta septītajā daļā noteikto pienākumu veikt pirkuma maksas atmaksāšanu patērētājiem bez nepamatotas kavēšanās, turklāt Sabiedrība patērētājiem nav sniegusi ziņas par to, kad par precī veiktā pirkuma maksa tiks atmaksāta.

PTAC uzskata, ka minētā Sabiedrības rīcība, negatīvi ir ietekmējusi vai varēja ietekmēt daudzu patērētāju ekonomiskās intereses un rīcību, tai skaitā, 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 gan līgumā, gan normatīvajos aktos noteikto patērētāja tiesību izpildi.

Vienlaikus secināms, ka Sabiedrība Vietnē, piedāvājot un pārdodot preces, kuru pienācīgu piegādes izpildi tā nav nodrošinājusi, saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktu un 9.panta pirmās daļas 1.punktu ir īstenojusi negodīgu – maldinošu komercpraksi. Minētā komercprakse būtiski negatīvi ietekmēja vai varēja būtiski negatīvi ietekmēt patērētāja ekonomisko rīcību, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis, piemēram, pieņemot lēmumu par atteikšanos no preču iegādes Vietnē.

8) 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, proti, pārkāpums ir būtisks, jo Vietnē ir brīvi pieejama un vērsta uz daudziem patērētājiem. Līdz ar to Sabiedrības īstenotā komercprakse ir adresēta lielam patērētāju skaitam, kā arī saistībā ar tajā noslēgtajiem distances līgumiem lielam skaitam patērētāju salīdzinoši īsā laika posmā tika nodarīti ievērojami zaudējumi. Tādējādi Sabiedrības izdarītais pārkāpums, nepildot profesionālās rūpības prasības un maldinot patērētājus par saziņas iespējām ar Sabiedrību, kā arī maldinot

patērētājus par Vietnē piedāvātajām precēm un to pieejamību, kā arī neatmaksājot patērētājiem pirkuma maksu par nepiegādātām precēm, ir radījis/var radīt apdraudējumu ar likumu aizsargātajām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm.

NKAL 15.panta astotā daļa nosaka: ja Uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga pieņemt vienu vai vairākus lēmumus, ar kuriem: 1) nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2) nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4) nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu publicēt attiecīgajai komercprakti atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norādīta labotā informācija, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5) uzliek 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.

Ņemot vērā, ka konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka minētā komercprakse tiek turpināta un Sabiedrības īstenotā komercprakse joprojām skar/var skart daudzu patērētāju ekonomiskās intereses, PTAC ieskatā Sabiedrībai par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu ir lietderīgi uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī, ņemot vērā PTAC ieskatā pamatotu pieņēmumu, ka līdzīgu negodīgu komercpraksi Sabiedrība varētu veikt arī turpmāk citās tīmekļvietnēs vai citādā veidā, saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 3.punktu ir lietderīgi un pamatoti aizliegt negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama. Vienlaikus saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu Sabiedrībai ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.<sup>2</sup> pantā noteiktajā kārtībā. PTAC ieskatā ar soda naudas palīdzību Sabiedrība tiks motivēta izbeigt pārkāpumu un savā turpmākajā komercpraksē nepieļaut līdzīga rakstura pārkāpumu izradīšanu.

Atbilstoši NKAL 15.<sup>2</sup> panta otrajā daļā minētajam, Uzraudzības iestāde, 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 īstenotājs līdz lēmuma pieņemšanas dienai ir atlīdzinājis vai sācis atlīdzināt patērētājiem nodarītos zaudējumus; 3) pārkāpums pārtraukts pēc komercprakses īstenotāja iniciatīvas; 4) komercprakses īstenotājs negodīgas komercprakses aizlieguma pārkāpumu izdarījis atkārtoti pēdējo divu gadu laikā, un tas konstatēts ar Uzraudzības iestādes lēmumu vai rakstveida apņemšanos; 5) komercprakses īstenotājs nav izpildījis rakstveida apņemšanos; 6) komercprakses īstenotājs ir kavējis lietas izskatīšanu vai slēpis izdarīto pārkāpumu.

No lietas materiāliem izriet, ka Sabiedrības īstenotā negodīgā komercprakse faktiski ir skārusi daudzus patērētājus, jo laika periodā no 2019.gada 1.janvāra līdz 2019.gada 18.jūnijam PTAC ir saņēmis 43 patērētāju sūdzības par patērētājiem neatmaksātu naudas summu ~ 11 500 EUR apmērā par neizpildītiem preču pasūtījumiem, nepiegādāto pasūtījumu maksas neatmaksāšanu patērētājiem un Sabiedrības neatbilstošo saziņu ar patērētājiem. PTAC saņemtie patērētāju iesniegumi liecina par Sabiedrības negodīgo komercpraksi Vietnē, kas skāra/varēja skart arī citu patērētāju ekonomiskās intereses, kuri nav vērsušies PTAC. Vienlaikus PTAC no lietas materiāliem konstatē, ka Sabiedrība, īstenojot komercpraksi Vietnē, nav sniegusi Vēstulē1 un Vēstulē2 pieprasīto informāciju. Līdz ar to Sabiedrība nav sadarbojusies ar PTAC konkrētās lietas apstākļu noskaidrošanai, tādējādi kavējusi lietas izskatīšanu, kā arī nav veikusi nepieciešamos pasākumus, lai izbeigtu minētās negodīgās komercprakses īstenošanu. Pēc PTAC rīcībā esošās informācijas PTAC iesniegtās patērētāju sūdzības Sabiedrība ir risinājusi daļēji, proti, Sabiedrība ir atmaksājusi 9 patērētājiem samaksātās naudas summas, bet pārējās patērētāju sūdzības Sabiedrība nav risinājusi. PTAC ņem vērā arī apstākli, ka Sabiedrība

labprātīgi nav veikusi visus nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu tās īstenotās komercprakses Vietnē atbilstību normatīvo aktu prasībām.

Ņemot vērā konstatētos faktus un pierādījumus lietā, secināms, ka Sabiedrības rīcība saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktā, 6.pantā, 7.pantā, 9.panta pirmās daļas 1.punktā, 10.panta pirmajā punktā noteikto ir uzskatāma par negodīgu komercpraksi.

NKAL 15.<sup>2</sup> 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 ar Sabiedrību nav iespējams sazināties un iegūt informāciju par tās finanšu gadu, proti, 2018.gada neto apgrozījumu, kā arī attiecīgo Sabiedrības materiālo stāvokli raksturojošu informāciju PTAC nav iespējams iegūt citādā veidā, minēto soda naudas apmēra kritēriju konkrētajā situācijā nav iespējams piemērot. Vienlaikus minētais apstāklis neatbrīvo Sabiedrību no soda naudas piemērošanas, bet tās apmērs ir nosakāms atbilstoši Sabiedrības izdarītā pārkāpuma raksturam, ņemot vērā apdraudējumu un aizskārumu, kas radīts patērētāju ekonomiskajām interesēm.

Ievērojot Sabiedrības izdarītā pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, Sabiedrības lomu pārkāpumā, šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, PTAC secina, ka Sabiedrības nodarītais pārkāpums ir vērtējams kā smags patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums. Tādējādi, ņemot vērā soda naudas piemērošanas mērķi un pamatojumu, kā arī NKAL 15.<sup>2</sup> panta pirmajā daļā noteikto ierobežojumu, kopējā soda nauda Sabiedrībai nosakāma 30 000,00 EUR apmērā, kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā Sabiedrības izdarīto pārkāpumu tā raksturu un ietekmi.

#### **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.pantu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 10.panta pirmās daļas 1.punktu, 15.panta astotās daļas 2., 3. un 5.punktu, PTAL 1.panta 5.punktu, 10.panta pirmo daļu, 30.panta otro daļu un septīto daļu, ISPL 1.panta pirmās daļas 2.punktu, 4.panta pirmās daļas 2.punktu, 7.panta pirmo daļu, Noteikumu Nr.255 5.3., 5.10., 5.14.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 SIA “TEHNOLINE”

juridiskā adrese: Ganību dambis 26A, Rīga, LV-1005

reģistrācijas numurs: **40203081701**

#### **1) uzlikt pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros:**

- patērētājiem tiek piedāvātas un pārdotas preces, kuru piegādi Sabiedrība **apsolītajā termiņā nevar nodrošināt;**
- patērētājiem netiek atmaksāta pirkuma maksa par nepiegādātajām precēm;
- patērētājiem saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem netiek nodrošinātas efektīvas saziņas iespējas;
- patērētājiem netiek nodrošināta iespēja saglabāt un uz pastāvīgā informācijas nesēja saņemt distances līguma noteikumus;
- patērētājiem netiek nodrošināta atteikuma tiesību veidlapa;
- patērētājiem netiek sniegta informācija par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, kā arī Regulā minētā platforma.

**2) uzlikt pienākumu aizliegt komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama, kuras ietvaros patērētājiem tiek piedāvātas un pārdotas preces, kuru piegādi Sabiedrība apsolutajā termiņā nevar nodrošināt.**

**3) uzlikt soda naudu 30 000,00 EUR (trīsdesmit 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 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 TREL LV22  
Konts (IBAN) LV12TREL1060121019400  
Maksājuma mērķis: Lēmums Nr. 6-pk

Pieņemšanas datums: 21.06.2019.

Atbilstoši NKAL 15.<sup>2</sup> 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 (zīmogs) (personiskais paraksts)

B.Vītoliņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS