



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

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

**Sabiedrībai ar ierobežotu
atbildību „VIVA TRADE”
Reģ.Nr.40103479761
Žagatu ielā 24 - 36
Rīgā, LV- 1084**

**LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā**

02.06.2017.

Nr.15-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 Sabiedrības ar ierobežotu atbildību „VIVA TRADE” (turpmāk – Sabiedrība) īstenotās komercprakses, slēdzot distances līgumus ar patērētājiem par Sabiedrības interneta vietnēs <http://www.moblive.lv> (turpmāk – Vietne1) un <http://www.rigashop.lv> (turpmāk – Vietne2) piedāvāto preču iegādi un pildot noslēgtos distances līgumus, atbilstības NKAL un citu patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām izvērtēšanu.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Laika periodā no 2016.gada 1.janvāra līdz 2017.gada 31.janvārim PTAC saistībā ar Sabiedrības rīcību saņēma 18 patērētāju sūdzības un, atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm, tālruņa zvaniem un klātienē, sniedza 45 konsultācijas. Saskaņā ar patērētāju sūdzībās minēto, konstatējams, ka Sabiedrība nenodrošina Vietnē1 un Vietnē2 pasūtīto preču pienācīgu izpildi. Proti, Sabiedrība maldina patērētājus par Vietnē1 un Vietnē2 piedāvāto preču pieejamību, nenodrošina patērētājiem atteikuma tiesības, nepiegādā patērētājiem Vietnē1 un Vietnē2 pasūtītās preces noteiktajā termiņā pēc apmaksas veikšanas un neievēro normatīvajos aktos noteikto patērētāju 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. Papildus tam konstatēts, ka Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību izskatīšanas (ar Sabiedrību nav iespējams sazināties).

[2] Lai pārliecinātos par Sabiedrības īstenotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, PTAC 2017.gada 10.februārī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Žagatu ielā 24-36, Rīgā, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/938/K-17 (turpmāk – Vēstule1), kurā pieprasīja Sabiedrībai līdz 2017.gada 24.februārim rakstveidā paskaidrot turpmāk minēto:

- kādu iemeslu dēļ Vietnē1 un Vietnē2 tiek piedāvātas preces, kuru pasūtīšanas gadījumā Sabiedrība nevar veikt pienācīgu piegādes saistības izpildi;

- cik ilgā laikā Sabiedrība veic Vietnē1 un Vietnē2 pasūtīto preču piegādi patērētājiem;
- kā Sabiedrība nodrošina atteikuma tiesības;
- kādā veidā Sabiedrība nodrošina patērētāju sūdzību izskatīšanu, tai skaitā kādā veidā nodrošina iespēju patērētājam sazināties ar Sabiedrību līdz preces iegādei un pēc preces iegādes;

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

Vienlaikus PTAC pieprasīja Sabiedrībai iesniegt atteikuma tiesību veidlapas paraugu.

[3] Sabiedrības atbildi uz Vēstuli1 PTAC nav saņēmis. Turklāt 2017.gada 16.martā PTAC saņēma Vēstuli1 atpakaļsūtījumu, jo sūtījumam beidzies glabāšanas laiks un Sabiedrība, neskatoties uz VAS „Latvijas Pasts” atstāto aicinājumu, nav izņēmusi sūtījumu.

[4] Ievērojot minēto PTAC 2017.gada 20.martā nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Žagatu ielā 24-36, Rīgā, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/5609/K-112 (turpmāk – Vēstule2), kurā atkārtoti pieprasīja Sabiedrībai līdz 2017.gada 31.martam rakstveidā sniegt PTAC Vēstulē1 pieprasīto informāciju. Sabiedrības atbildi uz Vēstuli2 PTAC nav saņēmis. Turklāt 2017.gada 25.aprīlī PTAC saņēma Vēstuli2 atpakaļ, jo sūtījumam beidzies glabāšanas laiks un Sabiedrība, neskatoties uz VAS „Latvijas Pasts” atstāto aicinājumu, nav izņēmusi sūtījumu.

[5] 2017.gada 21.aprīlī un 24.aprīlī pārbaudes laikā PTAC konstatēja, ka Vietnē1 un Vietnē2 darbojas un patērētājiem tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces. Vienlaikus, izvērtējot Vietnē1 un Vietnē2 publicēto un patērētājiem pieejamo informāciju, konstatēja turpmāk minēto:

[5.1] Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 „Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi 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 iekļauto atteikuma veidlapu. PTAC ir konstatējis, ka Vietnē1 un Vietnē2 nav sniegta Nr.255 pielikuma B daļai atbilstoša atteikuma veidlapa. Turklāt konstatēts, ka Sabiedrība Vietnē1 sadaļā „*Garantija un atteikums*” un Vietnē2 sadaļā „*Garantija*” ir ietvērusi informāciju par atteikuma tiesībām, balstoties uz Ministru kabineta 2002.gada 28.maija noteikumiem Nr.207 „Noteikumi par distances līgumu”, kuri ir zaudējuši spēku.

[5.2] Saskaņā ar Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 7.panta pirmo daļu Sabiedrībai ir pienākums nodrošināt, lai patērētāji var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt. Savukārt no Noteikumu 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, Vietnē1 un Vietnē2 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.

Vietnē1 un Vietnē2 patērētājiem netiek piedāvātas un nodrošinātas iespējas, kuras paredzētas līguma noteikumu saglabāšanai.

[5.3] Noteikumu Nr.255 13.punkts noteic, ka pārdevējam ir pienākums nodrošināt, ka patērētājs, veicot pasūtījumu, sniedz skaidru apliecinājumu tam, ka „*pasūtījums ietver pienākumu veikt samaksu*”. Ja, veicot pasūtījumu, patērētājam ir jānospiež „*poga*” vai jāveic cita līdzīga darbība, to apzīmē viegli saprotamā veidā ar vārdiem „*pasūtījums ar pienākumu maksāt*” vai izmantojot „*citu līdzīga veida nepārprotamu norādi par patērētāja pienākumu veikt samaksu*”. Ja pārdevējs neievēro minēto prasību, līgums vai pasūtījums nav saistošs patērētājam.

PTAC 2017.gada 24.aprīļa pārbaudes laikā konstatēja, ka pasūtījuma noformēšanas pabeigšanai un nosūtīšanai Sabiedrībai Vietnē1 un Vietnē2 tiek izmantota „poga”, kura apzīmēta ar nosaukumu „Apstiprināt pasūtījumu”. PTAC uzskata, ka minētās prasības tiktu izpildītas, piemēram, ja pasūtījuma pabeigšanas „poga” tiktu noformēta ar uzrakstu „Pirkt” vai, piemēram, ja pie esošās pasūtījuma pabeigšanas „pogas” tiktu iekļauta norāde „Nospiežot „Apstiprināt pasūtījumu””, *Jūs uzņematies pienākumu veikt samaksu par veikto pasūtījumu*”.

[5.4] Noteikumu Nr.255 5.9., 5.22.apakšpunkts nosaka Sabiedrībai pienākumu pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, skaidri un saprotami sniegt patērētājam informāciju par sūdzības izskatīšanas kārtību un informāciju par ārpustiesas sūdzību izskatīšanas un atlīdzības iespējām un veidu, kā tām piekļūt. Vietnē1 un Vietnē2 minētā informācija nav iekļauta.

[6] No 2017.gada 1.februāra līdz 2017.gada 24.aprīlim PTAC saņēma 7 patērētāju sūdzības par Sabiedrības īstenoto komercpraksi, no kurām izriet, ka Sabiedrība neveic pienācīgu noslēgto līgumu izpildi, proti, apsolītajā termiņā neveic pasūtītās preces piegādi.

[7] 2017.gada 28.aprīlī PTAC nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Žagatu ielā 24-36, Rīgā, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/2829/K-17 (turpmāk – Vēstule3), kurā PTAC atkārtoti informēja Sabiedrību 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.punktā minēto līdzekli, pieņemot lēmumu, ar kuru Sabiedrībai 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 Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2017.gada 16.maijam, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC lūdza Sabiedrībai līdz Vēstule3 minētajam termiņam iesniegt informāciju par Sabiedrības pēdējā finanšu gada apgrozījumu. Viedokli un argumentus, kā arī informāciju par Sabiedrības pēdējā finanšu gada neto apgrozījumu Sabiedrība nav iesniegusi. Turklāt no 2017.gada 24.aprīļa līdz 2017.gada 30.maijam PTAC papildus iepriekš norādītajam, ir saņēmis 8 jaunas patērētāju sūdzības par Sabiedrības īstenoto komercpraksi, no kurām izriet, ka Sabiedrība neveic pienācīgu noslēgto līgumu izpildi.

[8] 2017.gada 30.maijā un 31.maijā pārbaudes laikā PTAC konstatēja, ka Vietne1 un Vietne2 darbojas un patērētājiem joprojām tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces. Vienlaikus PTAC konstatēja, ka Vietnes1 un Vietnes2 sadaļā „Kontakti” ir mainīta informācija par Vietnē1 un Vietnē2 piedāvāto preču pārdevēja identitāti – SIA „VIVA LATVIA”, Reģ.Nr.40103978794, Juridiskā adrese: Krišjāņa Valdemāra 20-12, Rīga, LV-1010.

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 īstenotāja vārdā vai uzdevumā*”, ir komercprakses īstenotājs. Sabiedrības rīcība, Vietnē1 un Vietnē2 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 īstenotāju.

Ievērojot 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 Vietnē1 un Vietnē2 sniegto informāciju un tās funkcionālās iespējas, Vietnē1 un Vietnē2 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.

Papildus tam Vietnē1 un Vietnē2 ir uzskatāma par elektronisko tiešsaistes vidi, kurā tiek sniegti „informācijas sabiedrības pakalpojumi”, un Sabiedrībai kā personai, kura ir atbildīga par Vietnē1 un Vietnē2 saturu, darbību un izmantošanu saimnieciskās darbības nolūkos, ir pienākums nodrošināt 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 iestājies 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 preci 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 attiecīgajai 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 preci 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 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 jau ir atzīstama par komercprakses sekām, kuras ietvaros var tikt ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība.

3) Tā kā 2017.gada 21.aprīlī un 24.aprīlī, izvērtējot Sabiedrības īstenoto komercpraksi, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība nenodrošina Vietnē1 un Vietnē2 Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļai atbilstošu atteikuma veidlapu, no minētā secināms, ka Sabiedrība ir noklusējusi būtisku informāciju, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu. Tādējādi Sabiedrība saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 5.punktu, ir īstenojusi maldinošu komercpraksi.

Turklāt, sniedzot Vietnē1 un Vietnē2 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, Sabiedrība ir maldinājusi patērētājus par aktuālo normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību izmantošanas kārtību un atteikuma tiesību apjomu. 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, Sabiedrība ir īstenojusi maldinošu komercpraksi.

4) Saskaņā ar ISPL 7.panta pirmo daļu Sabiedrībai ir pienākums nodrošināt, lai patērētāji var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt. Izvērtējot Vietnē1 un Vietnē2 īstenoto komercpraksi, PTAC konstatē, ka Sabiedrība nav ievērojusi ISPL 7.panta pirmās daļas prasības, jo nav nodrošinājusi patērētājiem iespēju saglabāt Vietnē1 un Vietnē2 piedāvātos distances līguma noteikumus. 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 secina, ka Sabiedrība ir īstenojusi NKAL 6.pantā minēto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi.

5) Noteikumu Nr.255 5.9. un 5.22.apakšpunkts nosaka Sabiedrībai pienākumu pirms patērētājs ir uzņēmis 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. Izvērtējot lietas faktiskos apstākļus, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība nav sniegusi patērētājiem informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību.

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 attiecīgā komercprakses īstenotāja praksē.

Līdz ar to PTAC secina, ka Sabiedrība, Vietnē1 un Vietnē2 nenodrošinot patērētājiem pienācīgu informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, ir noklusējusi 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 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, ir īstenojusi maldinošu komercpraksi.

6) Ņemot vērā, ka 2017.gada 24.aprīlī, izvērtējot Sabiedrības īstenoto komercpraksi, PTAC konstatēja, ka Vietnē1 un Vietnē2 izmantotās pasūtījuma pabeigšanas „*pogas*”, kura apzīmēta ar nosaukumu „*Apstiprināt pasūtījumu*”, noformējums skaidri nenorāda uz patērētāja brīdināšanu par uzņemšanos veikt samaksas pienākumu, PTAC secina, ka šāda Sabiedrības rīcība, Vietnē neizpildot Noteikumu Nr.255 13.punktā norādīto pienākumu, varēja būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, proti, patērētāji pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmuši. Tādējādi Sabiedrība ir īstenojusi NKAL 6.pantā minēto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi.

7) 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, pārdodot un piedāvājot preces Vietnē1 un Vietnē2, preču pasūtīšanas gadījumā nav varējusi veikt pienācīgu piegādes saistības izpildi. Turklāt gadījumā, kad patērētāji izmanto tiesības vienpusēji atkāpties no līguma, ja precī nepiegādā noteiktā termiņā, Sabiedrība nav ievērojusi 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 Sabiedrība nav sniegusi ziņas patērētājiem, kad par precī veiktā samaksa tiks atmaksāta.

Sabiedrības 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 Sabiedrības īstenotā 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 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 Vietnē1 un Vietnē2 piedāvātajām precēm un to pieejamību, likumiskajām atteikuma tiesībām, samaksātās naudas atmaksas termiņiem un patērētāju likumisko un līgumisko tiesību izpildi, ir pārkāpusi NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu un veic negodīgu – maldinošu komercpraksi.

8) Saskaņā ar 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 Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 12.panta sestajā daļā noteikto 14 dienu termiņu naudas atmaksāšanai, tādējādi nenodrošinot patērētāju atteikuma tiesību īstenošanu.

Nemot vērā minēto, secināms, ka Sabiedrība, maldinot patērētājus par likumiskajām atteikuma tiesībām, ir pārkāpusi NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu un īstenojusi negodīgu – maldinošu komercpraksi. Vienlaikus minētā Sabiedrības rīcība ir vērtējama kā profesionālajai rūpībai neatbilstoša komercprakse saskaņā ar NKAL 6.pantu.

9) 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 uzņēmies 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, secināms, ka ar Sabiedrību nav bijis iespējams sazināties, izmantojot Vietnē1 norādīto elektroniskā pasta adresi – info@moblive.lv un tālruņa numuru. Līdzīgā situācija konstatēta arī, izmantojot Vietnē2 norādīto elektroniskā pasta adresi – info@rigashop.lv un tālruņa numuru. Līdz ar to secināms, ka Sabiedrība, pārkāpjot ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktā un Noteikumu Nr.255 5.3.apakšpunktā minētās prasības nodrošināt ātru un efektīvu saziņu ar Sabiedrību, ir īstenojusi 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, varēja būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, proti, patērētāji pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmuši. Tādējādi Sabiedrības īstenošana komercprakse ir uzskatāma arī par negodīgu – maldinošu komercpraksi atbilstoši NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktam.

10) 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. Nemot vērā konstatētos faktus un pierādījumus lietā, secināms, ka Sabiedrība, 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.

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

11) 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 (legitīmu) 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 īstenotājiem 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 Sabiedrības īstenotā komercprakse ir adresēta daudziem patērētājiem. Tādējādi Sabiedrības izdarītais pārkāpums, neievērojot profesionālo rūpību un, maldinot patērētājus par saziņas iespējām ar Sabiedrību, kā arī maldinot patērētājus par Vietnē1 un Vietnē2 piedāvātajām precēm un to pieejamību, likumiskajām atteikuma tiesībām, samaksātās naudas termiņiem un patērētāju likumisko un līgumisko tiesību izpildi, rada/var radīt apdraudējumu ar likumu aizsargātajām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm.

12) No lietas materiāliem izriet, ka laika periodā no 2016.gada 1.janvāra līdz pat šī lēmuma pieņemšanas dienai PTAC ir saņēmis un turpina saņemt daudzas patērētāju sūdzības (kopumā no 2016.gada 1.janvāra līdz 2017.gada 30.maijam ir saņemtas 33 patērētāju sūdzības) par neizpildītiem preču pasūtījumiem, nepiegādāto pasūtījumu maksas neatmaksāšanu patērētājiem, Sabiedrības neapmierinošo komunikāciju ar patērētājiem (nav iespējams sazināties ar Sabiedrību). Vienlaikus PTAC no lietas materiāliem konstatē, ka Sabiedrība, īstenojot komercpraksi Vietnē1 un Vietnē2, nav sniegusi Vēstulē1 un Vēstulē2 pieprasīto informāciju. Līdz ar to Sabiedrība nav sadarbojusies ar PTAC konkrētās lietas apstākļu noskaidrošanai un nav veikusi nepieciešamos pasākumus, lai izbeigtu minētās komercprakses īstenošanu. PTAC rīcībā nav informācijas par to, ka Sabiedrība šādas darbības kādu objektīvu apstākļu dēļ nevarēja izpildīt.

Vērtējot Sabiedrības lomu pārkāpumā, PTAC ņem vērā, ka Sabiedrība savas saimnieciskās darbības ietvaros, piedāvājot patērētājiem ar Vietnes1 un Vietnes2 starpniecību iegādāties preces, ir komercprakses īstenotāja. Kaut arī Sabiedrība ir izbeigusi komercprakses īstenošanu Vietnē1 un Vietnē2 (sk. šī lēmuma [8] punktu), Sabiedrības īstenotā komercprakse joprojām skar vai var skart to patērētāju tiesiskās intereses, kuri ar Sabiedrību ir noslēguši distances līgumu.

Ņemot vērā, ka konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka PTAC joprojām saņem patērētāju sūdzības par Sabiedrības rīcību (sk. šī lēmuma [7] punktu), un Sabiedrības īstenotā komercprakse ir vai varētu būt saistīta ar būtiskiem patērētājiem radītiem zaudējumiem, PTAC secina, ka konkrētajā gadījumā Sabiedrībai par izdarītajiem pārkāpumiem nebūtu lietderīgi pieņemt NKAL 15.panta astotās daļas 1., 3., 4. un 6.punktā noteiktos lēmumus, bet gan 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 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 Sabiedrība tiks motivēta 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 Sabiedrība neiesniedza PTAC pieprasīto pēdējā finanšu gada neto apgrozījumu, uz šī lēmuma pieņemšanas brīdi pēdējais apstiprinātais PTAC rīcībā esošais Sabiedrības gada pārskats ir par 2016.gadu. Saskaņā ar minēto 2016.gada pārskatu Sabiedrības neto apgrozījums 2016.gadā bija 732384,00 EUR.

Ievērojot Sabiedrības izdarītā pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, Sabiedrības lomu pārkāpumā, šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, kā arī mantisko stāvokli, 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 15.² panta pirmajā daļā noteikto ierobežojumu, kopējā soda nauda Sabiedrībai nosakāma 15 000,00 EUR apmērā (procentos soda naudas apmērs ir 2,04 % no 2016.gada neto apgrozījuma), 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 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 5.9.apakšpunktu, 5.3.apakšpunktu, 5.22.apakšpunktu, 13.punktu, 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 „VIVA TRADE”**

juridiskā adrese: Žagatu ielā 24-36, Rīgā, LV-1084

reģistrācijas numurs: 40103479761

1) pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros:

- **patērētāji tiek maldināti par aktuālo normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību izmantošanas kārtību, tai skaitā patērētājiem netiek nodrošināta Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļai atbilstoša atteikuma veidlapa;**
- **patērētājiem nav iespēja saglabāt distances līguma noteikumus;**
- **patērētājiem tiek noklusēta informācija par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību;**
- **pasūtījuma noformēšanas pabeigšanai un nosūtīšanai izmantotās „pogas” noformējumā vai pie tās, patērētāji skaidri netiek brīdināti par uzņemšanos veikt samaksas pienākumu;**
- **patērētājiem tiek piedāvātas un pārdotas preces, kuru piegādi Sabiedrība absolūtajā termiņā nevar nodrošināt;**
- **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 preci Sabiedrība nepiegādā, vai gadījumos, kad patērētāji izmanto atteikuma tiesības;**
- **netiek ievēroti normatīvajos aktos noteiktie patērētāju samaksātās naudas summas atmaksas termiņi gadījumos, kad patērētāji izmanto atteikuma tiesības;**

- patērētājiem netiek nodrošināti tādi saziņas līdzekļi, kuri izmantojami, lai patērētāji ātri un efektīvi varētu sazināties ar Sabiedrību.

2) soda naudu 15 000,00 EUR (piecpadsmit 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. 15-pk
Pieņemšanas datums:	02.06.2017.

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