



LATVIJAS REPUBLIKAS EKONOMIKAS MINISTRIJA
PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRS

Brīvības ielā 55, Rīgā, LV – 1010 • tālr. (+371) 67388624 • fakss (+371) 67388634 • e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

Rīgā

**Sabiedrībai ar ierobežotu
atbildību „MOBILUKSS”
Reģ. Nr. 40003610078
Mūkusalas ielā 41
Rīgā, LV-1004**

LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā

2014.gada 16.maijā

Nr.8 -pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu un Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 25.panta ceturto daļu, uzsākot administratīvo lietu, ir veicis Sabiedrības ar ierobežotu atbildību „MOBILUKSS” (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses un patērētājiem piedāvāto līgumu noteikumu atbilstības normatīvo aktu prasībām izvērtēšanu. Konkrētā PTAC vērtētā komercprakse tiek īstenota un līguma noteikumi patērētājiem tiek piedāvāti interneta vietnē www.1a.lv (turpmāk – Vietne). Minētās komersprakses ietvaros Sabiedrība patērētājiem piedāvā ar distances līguma starpniecību iegādāties dažāda veida preces, tostarp elektropreces.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Vietnē izvietota sekojoša informācija: „*Interneta veikalā www.1a.lv apskatāmo preču attēli var nedaudz atšķirties no piedāvātās preces. Tāpat www.1a.lv uzsver, ka preču aprakstiem ir informatīva nozīme. www.1a.lv neuzņemas atbildību par ievadklūdām preces aprakstos. Lai precizētu vai konkretizētu preces raksturojumu vai novērstu ar tās pasūtīšanu saistītās neskaidrības, lūdzam sazināties ar www.1a.lv pa epastu: info@1a.lv, tel. **67428800, 29555586**, lai izvairītos no nepatīkamiem pārpratumiem*” (turpmāk – Informācija).

[2] Konstatējot, ka Vietnē sniegtā informācija neatbilst normatīvo aktu prasībām, PTAC 2014.gada 6.februāra vēstulē Nr.3.2.-1-K-190/1060 un 2014.gada 25.marta vēstulē Nr.3.2.-1-K-190/2445 informēja Sabiedrību par konstatētajiem pārkāpumiem. Informējot par pārkāpumiem, PTAC Sabiedrībai vairākkārtīgi ierosināja novērst noteiktā termiņā vēstulēs norādītos pārkāpumus. Pēdējais termiņš, proti, pārkāpumu novēršana līdz 2014.gada 2.aprīlim, tika noteikts 2014.gada 25.marta vēstulē Nr.3.2.-1-K-190/2445. Veicot atkārtotu pārbaudi pēc iepriekš minētā termiņa, PTAC konstatēja, ka PTAC norādītie pārkāpumi nav novērsti.

[3] PTAC 2014.gada 3.aprīlī saņēma Sabiedrības 2014.gada 2.aprīļa atbildi uz vēstuli Nr.3.2.-1-K-190 (turpmāk – Atbilde), kurā attiecībā uz Informāciju Sabiedrība norāda, ka tā nolēma veikt izmaiņas Vietnes Saistību atrunas redakcijā, proti, tekstu: „[...] www.1a.lv uzsver, ka preču aprakstiem ir informatīva nozīme. www.1a.lv neuzņemas atbildību par ievadklūdām preces aprakstos [...]” aizvietot ar: „[...] Tāpat www.1a.lv uzsver, ka preču aprakstiem ir informatīva nozīme. Lai arī www.1a.lv rūpīgi seko tam, lai informācija par preču sertifikāciju vienmēr būtu pilnīga un precīza, diemžēl atsevišķos gadījumos pastāv ievadklūdu izraisītas neprecizitātes, tāpēc lai precizētu vai konkretizētu preces raksturojumu vai novērstu ar tās pasūtīšanu saistītās neskaidrības, lūdzam sazināties ar www.1a.lv pa epastu: info@1a.lv, tel.67428800, 29555586, lai izvairītos no nepatīkamiem pārpratumiem [...]”. Attiecībā uz Informāciju Sabiedrība Atbildē paskaidro: „[...] *norādītā redakcija nekādā mērā neierobežo patērētāja tiesības izmantot viņa likumiskās tiesības atgriezt preces likumā un MK noteikumos noteiktajā kārtībā, taču vērš uzmanību nprecizēt būtiskas detaļas piemums, lai izvairītos no nevajadzīgiem starpgadījumiem un lieka laika patēriņa [...]*”. Turklāt Sabiedrība uzskata, ka ir tiesīga Vietnē izvietot šādu informāciju, jo tikai lūdz pārliecināties par patērētājam būtisku informāciju pie pārdevēja, proti, Sabiedrības.

[4] PTAC 2014.gada 9.aprīlī saņēma Sabiedrības 2014.gada 4.aprīļa vēstuli „Par papildus paskaidrojumu sniegšanu” (turpmāk – Vēstule), kurā Sabiedrība uzsver, ka Vietnē ievietoto informāciju var viegli uztvert un saprast personas bez juridiskām zināšanām un tādēļ Sabiedrība uzskata, ka Vietnē norādīto informāciju vidusmēra patērētājs uztver kā skaidrojošu informāciju. Sabiedrība uzskata, ka vidusmēra patērētājs, kurš slēdz distances līgumu, spēj racionāli un saprātīgi novērtēt situāciju, kā arī riskus, tai skaitā, cilvēcisko faktoru, ka darbinieks varētu pieļaut kļūdas preces aprakstos. Turklāt, Sabiedrības ieskatā, iespējamās ievadklūdas preces aprakstos visiem ir labi zināms fakts, tāpēc arī patērētājam ir jābūt gana vērīgam un piesardzīgam, saskaroties tieši ar preču iegādi, pirms pieņem lēmumu iegādāties preci un noslēdz distances līgumu. Vienlaikus Sabiedrība uzskata, ka patērētājs var uztvert un saprast Vietnē ievietoto informāciju attiecībā uz ievadklūdas iespējamību. Sabiedrība nepiekrīt PTAC viedoklim, ka Vietnē publicētā preču aprakstos norādītā informācija ir preces būtiskās īpašības. Turklāt Sabiedrības ieskatā Informācija nevar negatīvi ietekmēt patērētāja ekonomiskās intereses. Papildus Sabiedrība vērš PTAC uzmanību uz to, ka Vietnē norādītās atrunas mērķis ir vidusmēra patērētāja papildus brīdināšana par to, ja gadījumā ir pieļauta kāda ievadklūda preces aprakstā, tad patērētājam, lai nav jātērē papildus līdzekļi, ir izteikts lūgums sazināties pa norādītajiem telefona numuriem vai atsūtīt jautājumu uz norādīto elektroniskā pasta adresi. Lai gan Sabiedrība atzīst, ka brīdinājuma publicēšana neatbrīvo Sabiedrību no likumā noteikto pienākumu izpildes un atbildības, Sabiedrības ieskatā, gadījumā, ja tiek konstatēts, ka prece radījusi zaudējumus tādēļ, ka par to sniegta maldinoša, nepatiesa, nepilnīga vai neskaidra informācija, tad patērētājs var tiesas ceļā pieprasīt no Sabiedrības šo zaudējumu atlīdzināšanu.

[5] 2014.gada 7.maijā PTAC konstatēja, ka Vietnes sadaļā „*Garantija un saistību atruna*” publicēta Informācijai identisks teksts: „*Interneta veikalā www.1a.lv apskatāmo preču attēli var nedaudz atšķirties no piedāvātās preces. Tāpat www.1a.lv uzsver, ka preču aprakstiem ir informatīva nozīme. www.1a.lv neuzņemas atbildību par ievadklūdām preces aprakstos. Lai precizētu vai konkretizētu preces raksturojumu vai novērstu ar tās pasūtīšanu saistītās neskaidrības, lūdzam sazināties ar www.1a.lv pa epastu: info@1a.lv, tel. 67428800, 29555586, lai izvairītos no nepatīkamiem pārpratumiem*”.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC secina:

1) Atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 10.panta pirmajai daļai distances līgums ir vienošanās starp patērētāju un pārdevēju, pamatojoties uz pārdevēja Internetā izvietoto piedāvājumu. Saskaņā ar 2002.gada 28.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.207 „Noteikumi par distances līgumu” 2.punkta 2.2. un 2.5.apakšpunktu

distances līgumā ietver un patērētājam izteiktajā piedāvājumā cita starpā sniedz informāciju par preces vai pakalpojuma raksturojumu un izpildes kārtību.

Vietne ir interneta veikals, kas pieejams lielam personu, tajā skaitā patērētāju, skaitam un kurā Sabiedrība īsteno savu komercpraksi. Vietnes sadaļā „*Garantija un saistību atruna*” publicēta informācija ar tekstu: „[...] Tāpat www.1a.lv uzsver, ka preču aprakstiem ir informatīva nozīme. www.1a.lv neuzņemas atbildību par ievadklūdām preces aprakstos.[...]” (turpmāk – Noteikums), uzskatāma par patērētājam piedāvātu līguma noteikumu. Ņemot vērā patērētājam piedāvātās Vietnes iespējas, proti, izvēlēties precī, iepazīties ar informāciju par preces raksturojumu, izvēlēties apmaksas veidu un apstiprināt pasūtījumu, ir secināms, ka, Sabiedrība ar patērētājiem slēdz distances līgumus PTAL 10.panta pirmās daļas izpratnē, kā arī, noformējot preces pasūtījumu un iegādoties no Sabiedrības precī, patērētājs piekrīt Vietnē publicētajam Noteikumam.

No iepriekš minētā izriet, ka saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punktu Vietne tiek izmantota komercprakses īstenošanai. Sabiedrība kā persona, kas ir atbildīga par Vietnes uzturēšanu un izmantošanu savas saimnieciskās darbības veikšanai un kas, izmantojot Vietni, ar patērētājiem slēdz distances līgumus preču tirdzniecībai, ir uzskatāma par pārdevēju PTAL 1.panta 5.punkta un 10.panta pirmās daļas izpratnē, kā arī komercprakses īstenošanu NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkta izpratnē.

2) PTAC ieskatā Sabiedrība ir atbildīga par patērētājam (arī distances veidā) sniegto informāciju, jo Vietnē publicētais preces apraksts ir/ var būt patērētāja vienīgā iespēja noskaidrot izvēlētas preces būtiskās īpašības un preces piemērotību patērētāja individuālajām vajadzībām. Ievērojot minēto, PTAC norāda, ka Vietnē nepatiesas informācijas par precī sniegšana, tajā skaitā ievadklūdas preču aprakstos, var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāja un patērētāju grupas ekonomiskās intereses, jo patērētājs nepatiesas informācijas ietekmē var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu viņš nebūtu pieņēmis, ja Vietnē būtu publicēta patiesa informācija par precī. Turklāt saskaņā ar PTAL 27.panta pirmo daļu patērētājs ir tiesīgs pieteikt prasījumu Sabiedrībai par preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem divu gadu laikā no preces iegādes dienas. Savukārt PTAL 28.pantā paredzētas patērētāja, kuram pārdota vai nodota lietošanā līguma noteikumiem neatbilstoša prece, tiesības un to izmantošanas kārtība, tajā skaitā, normatīvie akti paredz patērētājam tiesības pieprasīt pārdevējam attiecīgi samazināt preces cenu, novērst preces neatbilstību līguma noteikumiem vai atlīdzināt patērētājam izdevumus par neatbilstības novēršanu, apmainīt precī pret tādu pašu vai ekvivalentu precī, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem, atcelt līgumu un atmaksāt patērētājam par precī samaksāto naudas summu, kā arī iepriekš minēto tiesību izmantošana neizslēdz patērētāja tiesības pieprasīt zaudējuma atlīdzību vai līgumsoda samaksu. Līdz ar to PTAC secina, ka patērētāju tiesības reglamentējošie tiesību akti paredz Sabiedrības atbildību par preces aprakstā norādītu nepatiesu informāciju, kas publicēta Vietnē un uzskatāma par noslēgtā distances līguma sastāvdaļu.

3) PTAC paskaidro, ka PTAL mērķis ir nodrošināt patērētājam iespēju īstent un aizsargāt savas likumīgās tiesības, slēdzot līgumu ar ražotāju, pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju (PTAL 2.pants), savukārt NKAL mērķis ir nodrošināt patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, aizliedzot komercprakses īstenošanai izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem (NKAL 2.pants). NKAL 4.panta pirmā daļa nosaka, ka negodīga komercprakse ir aizliegta, un saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu komercpraksi uzskata par maldinošu, ja tās ietvaros tiek sniegta nepatiesa informācija un ņemot vērā visus apstākļus, patērētājs tās ietekmē pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis.

Izvērtējot Vietnes sadaļā „*Garantija un saistību atruna*” izvietoto informāciju, PTAC secina, ka Sabiedrības īstenošana komercprakse ir atzīstama par maldinošu komercpraksi, jo Vietnē publicētais Noteikums paziņo patērētājiem, ka Sabiedrība neuzņemas atbildību par

Vietnē saistībā ar preces raksturojumu un tajā skaitā būtiskajām īpašībām publicēto maldinošo informāciju, lai gan patērētāju tiesības reglamentējošie normatīvie akti paredz kārtību un patērētāju tiesības gadījumā, ja patērētājam pārdota vai nodota lietošanā līguma noteikumiem neatbilstoša prece, līdz ar to paredzot Sabiedrībai atbildību par kļūdām preces raksturojumā, proti, par ievadkļūdām preces aprakstos.

PTAL 6.panta trešās daļas 3.punkts nosaka, ka līguma noteikums, kuru līgumslēdzējas puses savstarpēji nav apspriedušas, ir netaisnīgs, ja tas pretēji labticīguma prasībām rada būtisku neatbilstību līgumā noteiktajās līgumslēdzēju pušu tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājam. Par netaisnīgiem līguma noteikumiem uzskatāmi noteikumi, kas ierobežo vai izslēdz iespēju patērētājam izmantot savas likumīgās prasījuma tiesības gadījumā, kad ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav izpildījis līgumsaistības vai ir tās izpildījis daļēji, ieskaitot arī ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja prasījuma dzēšanu ar patērētāja pretprasījumu. Atbilstoši PTAL 6.panta pirmajai daļai Sabiedrība nav tiesīga patērētājiem piedāvāt netaisnīgus līguma noteikumus. Ņemot vērā Noteikumā paredzēto, proti, Sabiedrība neuzņemas atbildību par Vietnē publicētajām ievadkļūdām preču aprakstos, PTAC secina, ka Sabiedrība patērētājiem piedāvā netaisnīgu līguma noteikumu, kas ierobežo iespēju patērētājam izmantot savas likumīgās prasījuma tiesības gadījumā, kad pārdevējs nav izpildījis līgumsaistības vai ir tās izpildījis daļēji.

4) Konkrētā pārkāpuma rezultātā tiek vai var tikt negatīvi ietekmēta vidusmēra patērētāja ekonomiskā rīcība, jo patērētājs var pieņemt, ka Noteikums liedz viņam vērsties pie Sabiedrības par iegādātās preces neatbilstību Vietnē publicētajam preces raksturojumam, proti, par līguma noteikumiem neatbilstošu precī, jo Sabiedrība publicējusi informāciju, ka neuzņemas atbildību par kļūdām Vietnē publicēto preču raksturojumos.

5) Ņemot vērā Atbildē un Vēstulē norādīto informāciju, PTAC paskaidro, ka distances līgumu ar Sabiedrību patērētājs slēdz, pamatojoties uz Vietnē publicēto informāciju, tostarp preču raksturojumu. Tādēļ Informācijā ietvertā patērētājiem adresētā līguma publicēšana neatbrīvo Sabiedrību no atbildības par preces raksturojumā publicētu nepatiesu, neskaidru vai tamlīdzīgu informāciju un atbildības par distances līgumam neatbilstošas preces pārdošanu patērētājam.

Ņemot vērā minēto, PTAC nolemj:

Pamatojoties uz Administratīvā procesa likuma 55.panta 2.punktu, NKAL 2.pantu, 4.panta pirmo daļu, otrās daļas 2.punktu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 14.panta pirmo daļu, 15.panta astotās daļas 2.punktu, PTAL 2.pantu, 6.panta pirmo daļu un trešās daļas 3.punktu, 10.panta pirmo daļu, 25.panta ceturtās daļas 6. un 6¹.punktu, astotās daļas 2.punktu, 27.panta pirmo daļu, 28.pantu,

1. komercprakses ietvaros uzdot par pienākumu Sabiedrībai nekavējoties izbeigt īstenot negodīgu komercpraksi:

pārtraucot Vietnē sniegt informāciju daļā: „,..[.] Tāpat www.la.lv uzsver, ka preču aprakstiem ir informatīva nozīme. www.la.lv neuzņemas atbildību par ievadkļūdām preces aprakstos.[..]”;

2. netaisnīgu līguma noteikumu novēršanas ietvaros uzdot Sabiedrībai nekavējoties:

grozīt patērētājiem piedāvāto līguma noteikumu, kas paredz: „,..[.] Tāpat www.la.lv uzsver, ka preču aprakstiem ir informatīva nozīme. www.la.lv neuzņemas atbildību par ievadkļūdām preces aprakstos.[..]”.

Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu un otro daļu, 79.panta pirmo daļu un PTAL 25.panta (10¹) daļu un NKAL 16.pantu šo lēmumu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stājies spēkā. Savukārt NKAL 16.pantā ir noteikts, ka lēmuma par negodīgu

komercpraksi pārsūdzēšana neaptur tā darbību, un PTAL 25.panta devītajā daļā noteikts, ka lēmuma par netaisnīgiem līguma noteikumiem pārsūdzēšana neaptur tā darbību.

Direktore (personiskais paraksts)

B. Vītoliņa

(..)

IZRAKSTS PAREIZS