

Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

K.Valdemāra ielā 157, Rīgā, LV – 1013 ♦ tālr. (+371) 67388624 ♦ fakss (+371) 67388634 ♦ e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

LĒMUMS

Rīgā

2011.gada 18.augustā

Nr. E03-KREUD-14

Par aizliegumu, tiesiskā pienākuma un administratīvā soda uzlikšanu

Par negodīgas komercprakses īstenošanu, par kuru paredzēts administratīvais sods Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 166.¹³ panta trešajā daļā

Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktores vietniece Brigita Liepiņa,

piedaloties SIA „LIMAROS”

juridiskā adrese: Akmeņu ielā 24, Ogrē, Ogres nov., LV-5001,

reģistrācijas numurs: 40103180804,

kuru pārstāv

pilnvarotā persona: ...

personas kods: ...

izskatīja administratīvo lietu un konstatēja:

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmo daļu un ņemot vērā patērētāju iesniegumos norādītās sūdzības, ir veicis SIA „LIMAROS” (turpmāk – Sabiedrība) īstenotās komercprakses atbilstības normatīvo aktu prasībām izvērtēšanu. Konkrētajā gadījumā PTAC ir izvērtējis darbības, ko Sabiedrība ir veikusi komerciālās saziņas ietvaros, Interneta mājas lapā <http://www.e-baby.lv/> (turpmāk – Mājas lapa) piedāvājot patērētājiem preces, sniedzot informāciju, slēdzot ar patērētājiem distances līgumus un risinot ar noslēgto distances līgumu izpildi saistītos jautājumus. Saistībā ar PTAC veikto izvērtēšanu un konkrētās administratīvās lietas ietvaros veiktajām darbībām PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Mājas lapā Sabiedrība patērētājiem piedāvā bērnu preces, sniedz informāciju par distances līguma noteikumiem un slēdz distances līgumus. Mājas lapas sadaļā „*Piegāde*” Sabiedrība ir sniegusi zemāk norādīto informāciju:

Pēc pasūtījuma saņemšanas un apstiprināšanas, mūsu speciālists sazināsies ar Jums, lai precizētu ērtāko piegādes vietu un laiku. Iepriekš saskaņojot, veicam piegādi arī pēc darba laika, brīvdienās un svētku dienās.

Vēlamo piegādes laiku Jūs varat norādīt Jūsu pasūtījumā. Preču piegāde iespējama no plkst 8.00 līdz 22.00.

Preču piegādi nodrošinām darba dienās. Rīgā 2-5 dienu laikā pēc pasūtījuma veikšanas, Latvijas teritorijā preču piegāde 4-14 darba dienu laikā pēc pasūtījuma veikšanas.

- no maksājuma saņemšanas brīža bankas kontā, ja izvēlētais apmaksas veids ir pārskaitījums;
- no pirkuma apstiprināšanas brīža, ja izvēlētais apmaksas veids ir skaidrā naudā (Rīgā, Salaspilī, Ogrē).

Piegādes termiņi var mainīties atkarībā no piegādātāja īpašiem noteikumiem un preces pieejamības.

[2] No 2010.gada 1.septembra līdz 2011.gada 18.augustam PTAC ir saņēmis 17 iesniegumus, kuros patērētāji sūdzas par to, ka Sabiedrība nepilda noslēgtajos distancēs līgumos noteikto piegādes pienākumu, kā arī neatmaksā piegādes nokavējuma dēļ laužto distancēs līgumu patērētāju samaksāto pirkuma maksu.

Sūdzībās patērētāji norāda uz apstākli, ka Sabiedrība pasūtītās preces piegādi neveic vai neveic apsolutajos termiņos. Sabiedrības dažkārt pat vairākkārtīgi piedāvātie preču piegādes termiņu pagarinājumi pārsniedz 30 dienas (no pasūtījuma veikšanas), bet preču piegāde pēc piegādes termiņu pagarināšanas netiek veikta un patērētāji ir spiesti pieprasīt noslēgto distancēs līgumu laušanu un samaksātās pirkuma maksas atmaksāšanu. Patērētājiem, sazinoties ar Sabiedrību un pieprasot pirkuma maksas atmaksāšanu, Sabiedrība paziņo par atmaksas veikšanu tuvākajā laikā, taču apsolutajā termiņā patērētāju atmaksātā pirkuma maksa netiek atmaksāta.

Iesniegumos norādīto pirkumu maksa ir robežās no Ls 28 līdz Ls 316, turklāt tikai 4 no iesniegumos norādītajiem pasūtījumiem pirkuma maksa ir mazāka par Ls 80. Kopējā PTAC saņemto iesniegumu pirkumu maksas vērtība ir Ls 2166, bet vidējā pirkuma maksas vērtība ir Ls 127.

Izskatot saņemtos patērētāju iesniegumus, PTAC ir pieņēmis 5 lēmumus par pirkuma summas atmaksas prasību izpildi, bet 10 gadījumos Sabiedrība, pēc tam, kad PTAC Sabiedrībai ir pieprasījis paskaidrojumus par iesniegumos norādītajiem faktiskajiem apstākļiem, ir labprātīgi atmaksājusi nepienācīgas piegādes dēļ laužto līgumu pirkumu maksas.

[3] Lai pārlicinātos, ka Mājas lapā izvietotie piedāvājumi nav maldinoši un Sabiedrībai bija iespējams nodrošināt vai pamatoti paļauties, ka tā varēs nodrošināt attiecīgo piedāvāto preču piegādi, PTAC 2011.gada 12.maijā Sabiedrībai nosūtīja vēstuli Nr.21-06/2961-P-21 „Par informācijas un paskaidrojumu sniegšanu”. Šajā vēstulē PTAC pieprasīja Sabiedrībai līdz 2011.gada 25.maijam iesniegt pierādījumus par zemāk norādītajā tabulā uzskaitīto (patērētāju pasūtīto) preču pieejamību (piemēram, preču pavadzīmju, piegādes līgumu kopijas).

N.p.k	Piedāvājuma datums	Piedāvātā prece	Preces cena LVL
1.	22.10.2010	Bērnu šūpoles „Fischer price butterfly cradle n swing 2010”	138,00
2.	25.11.2010	Bērnu barošanas krēsls „Bloom fresco classic”	160,65
3.	28.10.2010	Bērnu „Huppa kombinezons Albert”, kods 3100CA09	44,00
4.	18.12.2010	Bērnu barošanas krēsliņš „Bloom nano - brown”	78,00
5.	18.12.2010	Bērnu barošanas krēsliņa ieliktnis „Bloom snug 2010 - white”	19,00
6.	09.05.2011	Bērnu barošanas krēsliņš „Bloom nano - brown”	99,00

Minētajā vēstulē PTAC Sabiedrībai pieprasīja arī rakstveidā sniegt paskaidrojumus par to, kādu iemeslu dēļ Sabiedrība Mājas lapā norādītajos termiņos nav nodrošinājusi patērētāju sūdzībās minēto preču pasūtījumu izpildi, kādēļ Sabiedrība 30 dienu laikā no pasūtījumu saņemšanas dienas nav atmaksājusi naudas summas, kuras patērētāji ir samaksājuši Sabiedrībai par pasūtītajām, bet Sabiedrības apsolītajā termiņā nepiegādātajām precēm, kā arī sniegt paskaidrojumus par to, kādā veidā Sabiedrība risina jautājumus par naudas summu atmaksu gadījumos, kad ar patērētājiem noslēgtie distances līgumi tiek laužti kavētas vai neiespējamās piegādes dēļ.

Vēstulē norādītajā termiņā Sabiedrība rakstveida pierādījumus un paskaidrojumus PTAC nesniedza, bet 2011.gada 26.maijā, sazinoties ar elektroniskā pasta vēstuli, lūdza pagarināt informācijas un paskaidrojumu sniegšanas termiņu līdz 2011.gada 8.jūnijam.

2011.gada 7.jūnijā PTAC saņēma Sabiedrības 2011.gada 25.maija (pasta zīmogs 2011.gada 6.jūnijs) vēstuli Nr.42, kurā Sabiedrība lūdza PTAC pagarināt pierādījumu un paskaidrojumu iesniegšanas termiņu līdz 2011.gada 1.jūlijam. Kā termiņa pagarināšanas lūguma pamatojumu Sabiedrība norādīja nespēju nodrošināt piegādes vairākiem klientiem, ekonomisko situāciju valstī un apstākli, ka sadarbības partneris ir izbeidzis darbību. Šajā vēstulē Sabiedrība informēja PTAC par to, ka „visiem klientiem, kuriem netika piegādāti pasūtījumi maksājumi tiks atgriezti līdz 1.jūlijam, lielākajai daļai maksājumi ir atgriezti”.

Izskatot Sabiedrības lūgumu, PTAC 2011.gada 8.jūnijā pieņēma lēmumu par Sabiedrībai iepriekš pieprasītās informācijas un paskaidrojumu sniegšanas termiņa atjaunošanu, nosakot šo termiņu līdz 2011.gada 20.jūnijam. Lēmums Sabiedrībai tika nosūtīts 2011.gada 8.jūnijā ar vēstuli Nr. 21-06/3524-P-21.

[4] 2011.gada 22.jūlijā PTAC saņēma Sabiedrības 2011.gada 20.jūnija (pasta zīmogs 2011.gada 21.jūlijs) vēstuli Nr.49, ar kuru Sabiedrība sniedza turpmāk minēto informāciju, paskaidrojumus un iesniedza pierādījumus:

- Prece – šūpolītes „Fischer price butterfly cradle n swing 2010” – piedāvājuma izteikšanas brīdī ir bijusi pieejama Sabiedrības noliktavā, taču defekta, kurš atklājās, izrakstot garantijas talonu, dēļ tā bija jāmaina. Lai šo precī nomainītu, to, kavējot apsolīto piegādes termiņu, bija nepieciešams piegādāt no Vācijas un tādejādi patērētāja šīs preces pasūtījumu atcēla un klientei tika atmaksāta tās samaksātā pirkuma maksa.
- 2010.gada nogalē Sabiedrībai lielā pieprasījuma dēļ nebija iespējams nodrošināt konkrētas pasūtītās krāsas preču pieejamību, un tādēļ klientiem tika piedāvātas

atlaides un vienojoties ar klientiem, pagarināti piegādes termiņi, taču PTAC tabulā norādītie klienti „*pēc laika*” pasūtījumus atsauc.

- Finansiālo problēmu dēļ Sabiedrība nebija spējīga patērētājiem atmaksāt lauzto līgumu pirkuma maksu 30 dienu laikā, taču tā ir atmaksāta pakāpeniski vēlākā laikā.
- No tabulā norādītajiem, pirkuma maksa Ls 99,00 vērtībā joprojām nav atmaksāta par 2011.gada 9.maijā veikto bērnu barošanas krēsliņa „*Bloom nano - brown*” pirkumu, taču tās atmaksa tiks veikta Sabiedrības iespēju robežās tuvākajā laikā.
- Preci – „*Huppa kombinezons Albert*” – Sabiedrība nav piegādājusi noliktavas datu bāzes administratora rīcības dēļ, jo vienīgo noliktavā pieejamo preces vienību vienlaicīgi pasūtīja 2 pircēji. Šajā gadījumā noliktavas administratora dēļ patērētājiem kļūdaini tika piedāvātas divas preces vienības un tādēļ tika nokavēts viena pasūtījuma piegādes termiņš.
- No 1.jūlija tiek pieņemti pasūtījumi tikai tām precēm, kas ir pieejamas noliktavā un kurām Sabiedrība „*100% var nodrošināt piegādi*”.
- Vēstulei pievienotas astoņu preču pavadzīmju kopijas, lai pierādītu „*attiecīgo preču pieejamību*” Sabiedrības noliktavā, kā arī SEB bankas apstiprināta maksājuma uzdevuma kopija, kas apliecina pasūtījuma Nr.20798890217 atcelšanas 1. maksājuma veikšanu kādai personai.

[5] 2011.gada 29.jūlijā PTAC Sabiedrībai nosūtīja vēstuli Nr.21-06/4492-P-21 „*Par lietvedības administratīvo pārkāpumu lietā uzsākšanu un uzaicinājumu uz administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanu*”. Šajā vēstulē PTAC informēja Sabiedrību par PTAC pirmšķietami konstatēto iespējamo administratīvo pārkāpumu un Sabiedrībai iespējami piemērojamo administratīvo atbildību. Vēstulē Sabiedrība tika informēta par administratīvās lietas izskatīšanas laiku un vietu, kā arī par Sabiedrības tiesībām līdz 2011.gada 11.augustam rakstveidā izteikt viedokli un argumentus konkrētajā administratīvajā lietā. Līdz administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanai Sabiedrība rakstveidā viedokli un argumentus lietā nav sniegusi.

[6] Lietas izskatīšanas gaitā Sabiedrības pārstāvis paskaidroja, ka apzinās izdarīto pārkāpumu un ka Sabiedrības darbību būtu bijis jāpārtrauc jau pašā sākumā, saskaroties ar finansiālajām grūtībām, kas radās, tostarp, saistībā ar pievienotās vērtības nodokļa pārmaksas summu neatgūšanu. Sabiedrība arī norādīja, ka situāciju pasliktināja apstākļi, ka bankrotēja divi piegādātāji – Vācijā reģistrēti uzņēmumi. Šobrīd Sabiedrība piedāvā tikai tādas preces, kas ir pieejamas tās noliktavā un kuru piegādi tā var nodrošināt.

Lietas izskatīšanas gaitā Sabiedrības pārstāvis iesniedza Sabiedrības finanšu rādītājus – bilanci un peļņas un zaudējumu aprēķinu par laika periodu no 01.01.2011 līdz 30.06.2011. Sabiedrības pārstāvis nevarēja izskaidrot, kādēļ 2011.gada pirmajos 7 mēnešos neto apgrozījums ir gandrīz uz pusi mazāks par PTAC saņemtajos iesniegumos norādīto patērētāju veikto preču pasūtījumu summu kopējo vērtību.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC secina turpmāk minēto:

1) NKAL 1.panta pirmās daļās 2.punktā ir noteikts, ka *komercprakse ir 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*. NKAL 1.panta pirmās

daļas 1.punkts nosaka, ka *komercprakses īstenotājs ir ražotājs, pakalpojuma sniedzējs vai pārdevējs, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura cita persona, kas rīkojas ražotāja, pakalpojuma sniedzēja vai pārdevēja vārdā vai uzdevumā.*

Preču piedāvāšana un informācijas par distances līguma noteikumiem sniegšana Mājas lapā ir uzskatāma par komercpraksi NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, jo šādā veidā, vērsoties pie patērētājiem, Sabiedrība veicina attiecīgo piedāvāto preču tirdzniecību.

Par komercpraksi konkrētajā gadījumā ir uzskatāma arī saziņa, ko pēc līguma noslēgšanas Sabiedrība veic ar patērētājiem. Šīs saziņas ietvaros Sabiedrība ar patērētājiem risina jautājumus, kas ir saistīti ar pasūtītās preces piegādes nepienācīgu izpildi (gadījumi, kad Sabiedrība pasūtītās preces piegādi nevar nodrošināt vispār vai nevar nodrošināt apsolītajā termiņā). Tā kā informāciju Mājas lapā un minētajā saziņā ar patērētājiem nodrošina Sabiedrība, tā ir uzskatāma par konkrētās komercprakses īstenotāju NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkta izpratnē.

2) NKAL 4.panta pirmajā daļā ir noteikts negodīgas komercprakses īstenošanas aizliegums. Savukārt NKAL 4.panta otrajā daļā ir noteikti nosacījumi, kurus konstatējot komercprakse ir atzīstama par negodīgu. Saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktu komercprakse ir negodīga, „*ja tā ir maldinoša*”. Savukārt NKAL 4.panta otrās daļas 1.punkts nosaka, ka komercprakse ir atzīstama par negodīgu, „*ja tā neatbilst profesionālajai rūpībai un negatīvi ietekmē vai var negatīvi ietekmēt tāda vidusmēra patērētāja vai tādas vidusmēra patērētāju grupas ekonomisko rīcību, kam šī komercprakse adresēta vai ko tā skar*”.

3) Saskaņā ar NKAL 7.panta otro daļu „*par patērētāja pieņemtu lēmumu slēgt līgumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmums: 1) iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības, 2) kādā veidā un ar kādiem noteikumiem iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu, 3) samaksāt preces vai pakalpojuma cenu pa daļām vai kopumā, 4) paturēt preci, pieņemt pakalpojumu vai izmantot iespēju īstenot savas likumīgās patērētāja tiesības*”.

PTAC ir konstatējis, ka Sabiedrības īstenotās komercprakses ietekmē patērētāji pieņem vai varētu pieņemt lēmumus, kas atbilstoši NKAL 7.panta otrajai daļai ir uzskatāmi par „*patērētāja pieņemtiem lēmumiem slēgt līgumu*”. Konkrētajā gadījumā par šādiem lēmumiem ir uzskatāmi patērētāju lēmumi par Sabiedrības piedāvāto preču iegādi vai par atteikšanos no to iegādes, par atkāpšanos no noslēgtā distances līguma nepienācīgas piegādes dēļ, par piekrišanu vai par atteikšanos piekrist Sabiedrības piedāvātajiem piegādes vai pirkuma maksas atmaksāšanas termiņiem, par samaksātās pirkuma maksas pieprasīšanu no Sabiedrības, par preču pasūtīšanu no citiem pārdevējiem gadījumā, kad Sabiedrība nevar nodrošināt pienācīgu piegādi.

4) Sabiedrības īstenoto komercpraksi PTAC ir vērtējis no vidusmēra patērētāja uztveres viedokļa, ņemot vērā to, kā Mājas lapā un Sabiedrības saziņā ar patērētājiem sniegto informāciju uztvertu vidusmēra patērētājs, kas interesējas, varētu interesēties, iegādājas vai varētu iegādāties bērniem paredzētas preces.

5) NKAL 9.panta pirmā daļa nosaka, ka „*komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visus apstākļus, patērētājs tās ietekmē pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis*”. Saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu 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”.

PTAC, izvērtējot lietas materiālus, ir secinājis, ka konkrētajā gadījumā Sabiedrība patērētājiem ir piedāvājusi preces, kuru piegādi Sabiedrība nav varējusi nodrošināt vai nav varējusi nodrošināt Sabiedrības apsolītajā termiņā, kā arī uz kuru pieejamību piedāvājuma izteikšanas brīdī Sabiedrība nevarēja pamatoti paļauties. Šāds secinājums ir pamatots ar patērētāju iesniegumos norādītajiem un PTAC konstatētajiem faktiskajiem apstākļiem.

Pieņemot lēmumus par patērētāju individuālajos iesniegumos norādīto prasījumu izpildi un panākot labprātīgu patērētāju prasību izpildi, PTAC ir konstatējis, ka Sabiedrības patērētājiem ir piedāvājusi preces, kuru piegādi tā nevar nodrošināt, kā arī šo preču piegādei piedāvātie termiņu pagarinājumi pārsniedz 30 dienas no pasūtījuma veikšanas.

Lai pārliecinātos, ka Mājas lapā izvietotie piedāvājumi nav maldinoši un Sabiedrībai bija iespējams nodrošināt vai pamatoti paļauties, ka tā varēs nodrošināt attiecīgo piedāvāto preču piegādi, PTAC Sabiedrībai pieprasīja iesniegt pierādījumus par konkrētu sešu preču pieejamību noteiktā laikā (brīdī, kad patērētājs, atsaucoties uz Mājas lapā izvietoto konkrētās preces piedāvājumu ar Sabiedrību noslēdza distances līgumu). PTAC pieprasītie pierādījumi pierādītu to, ka attiecīgo piedāvājumu izteikšanas brīdī Sabiedrība pamatoti varēja paļauties uz piegādātāju apsolījumu piegādāt konkrētās preces un/vai uz to, ka Sabiedrības preču noliktavā attiecīgās preces būs pieejamas. Tā kā Sabiedrība nav pierādījusi šo preču pieejamību, tad, PTAC ieskatā, ir pamats uzskatīt, ka šīs patērētājiem piedāvātās preces nekad nav bijušas pieejamas Sabiedrības noliktavā, kā arī Sabiedrībai tās nav bijis iespējams saņemt no piegādātājiem un tādēļ šo preču piedāvājumi Mājas lapā ir uzskatāmi par maldinošiem.

Izvērtējot Sabiedrības iesniegtās preču pavadzīmju kopijas un Sabiedrības paskaidrojumus, ir konstatēts, ka tikai divām no sešām PTAC norādītajām precēm Sabiedrība bija pamatojusi (pierādījusi) piegādes nodrošinājumu (2010.gada 27.septembra pavadzīmes WOD-0000189 kopija – bērnu barošanas krēsliņa ieliktnis „*Bloom snug 2010 - white*” un 2010.gada 11.oktobra pavadzīmes WOD-0000178 kopija – bērnu barošanas krēsliņš „*Bloom fresco classic*”). Pārējās preču pavadzīmju kopijas nav attiecināmas uz konkrētajām precēm, jo tajās norādītie preču nosaukumi neatbilst PTAC norādītajām precēm.

Sabiedrības paskaidrojums par precī – bērnu šūpolītēm „*Fischer price butterfly cradle n swing 2010*”, kuras piegāde nebija iespējama, jo tai ir atklājušies bojājumi, PTAC ieskatā nav pietiekošs arguments, lai pierādītu šīs preces pieejamību. Tā kā saskaņā ar Sabiedrības sniegto informāciju šī prece ir bijusi pieejama Sabiedrības noliktavā, tās pieejamību apliecinātu PTAC pieprasītā attiecīgās preces pavadzīmes kopija, tomēr šādu pierādījumu Sabiedrība PTAC nav iesniegusi. Papildus minētajam PTAC norāda, ka Sabiedrības paskaidrojums par to, ka precī „*Huppa kombinezons Albert*” Sabiedrība nav piegādājusi noliktavas datu bāzes administratora rīcības dēļ, jo noliktavā pieejamo vienīgo preces vienību vienlaicīgi pasūtīja divi pircēji, nav uzskatāms par attaisnojošu. Sabiedrības Mājas lapa, tai piesaistītā preču noliktavas datu bāze un darbinieki, tai skaitā personas, kas atbild par preču pieejamības informācijas apstrādi, ir Sabiedrības organizēta un pārvaldīta sistēma, par kuras darbību tiesiskajās attiecībās ar patērētājiem pilnībā ir atbildīga Sabiedrība. Ja Sabiedrība nevar nodrošināt pienācīgu preču noliktavas un pasūtījumu informācijas

apstrādi un šis apstākļi ir iemesls, kā dēļ Mājas lapā patērētājiem tiek piedāvātas preces, kuru piegādi Sabiedrība nevar pienācīgi nodrošināt, tad Sabiedrības rīcība, izmantojot šādu sistēmu piedāvājumu izteikšanai un distances līgumu slēgšanai ar patērētājiem atbilstoši NKAL 6.pantā noteiktajam, ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kura ietekmē tiek maldināti patērētāji.

NKAL 15.panta trešajā daļā ir noteikts, ka, *ja komercprakses īstenotājs nesniedz PTAC pieprasīto informāciju, kas ir nepieciešama konkrētās komercprakses atbilstības izvērtēšanai vai sniedz to nepilnīgi, tad PTAC ir tiesīgs uzskatīt, ka komercpraksē izmantotā informācija ir neprecīza vai nepatiesa.*

Tā kā Sabiedrība nav iesniegusi PTAC pieprasītos pierādījumus, kas pierādītu Sabiedrības iespēju nodrošināt patērētājiem piedāvātās preces, kā arī ņemot vērā patērētāju individuālo iesniegumu gaitā konstatētos faktiskos apstākļus, PTAC, pamatojoties uz NKAL 15.panta otro un trešo daļu, ir secinājis, ka Sabiedrība patērētājiem ir sniegusi nepatiesu informāciju par piedāvātajām precēm un to piegādes termiņiem. PTAC uzskata, ka šāda Sabiedrības sniegtā informācija ietekmē vai varēja ietekmēt patērētāju lēmumus par līguma slēgšanu un patērētāji šīs informācijas ietekmē pieņēma vai varēja pieņemt tādus lēmumus par līguma slēgšanu, kurus citkārt nepieņemtu. Piemēram, ja patērētāji zinātu, ka Sabiedrības piedāvātās preces netiks piegādātas vai netiks piegādātas Sabiedrības apsolutajā termiņā, tad patērētāji atturētos vai varētu atturēties no Mājas lapā piedāvāto preču iegādes, pirkuma maksas apmaksāšanas un piekrišanas pagarināt preču piegādes termiņus, tā vietā izvēloties līdzīgu preču iegādi no citiem pārdevējiem.

Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC norāda, ka Sabiedrības īstenotā komercprakse, Māja lapā patērētājiem piedāvājot preces, kuru piegādi Sabiedrība nevar pienācīgi nodrošināt vai uz kuru pieejamību apsolutajos piegādes termiņos Sabiedrība nevar pamatoti paļauties, saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu ir uzskatāma par maldinošu komercpraksi.

6) NKAL 4.panta otrās daļas 1.punkts nosaka, ka negodīga ir tāda komercprakse, kas 1) ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi un kas 2) negatīvi ietekmē vai var negatīvi ietekmēt vidusmēra patērētāju grupas ekonomisko rīcību. Profesionālai rūpībai atbilstošas komercprakses noteikšanas kritēriji izriet no NKAL 6.panta, saskaņā ar kura noteikumiem *„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 vidusmēra patērētāja ekonomiskās rīcības negatīvas ietekmēšanas pazīmes ir noteiktas NKAL 7.panta pirmajā daļā, saskaņā ar kuru *„par patērētāja ekonomisko rīcību 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”*.

PTAC uzskata, ka Sabiedrības rīcība, kas ierobežo patērētāju likumīgo tiesību izmantošanu, ir uzskatāma par komercpraksi, kas neatbilst profesionālajai rūpībai, ko Sabiedrībai būtu pienākums ievērot patērētāju elektroniskās komercijas jomā, jo tās ietvaros netiek ievērotas patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu prasības un patērētājiem tiek sniegta nepatiesa informācija par patērētāju likumīgo tiesību izpildes termiņiem.

PTAC paskaidro, ka normatīvie akti, proti, 2002.gada 28.maija Ministru kabineta noteikumu „*Noteikumi par distances līgumu*” (turpmāk – Noteikumi) 16.punkts nosaka, ka, „*ja pārdevējs nevar izpildīt līgumu tādēļ, ka pasūtītās preces nav pieejamas, viņš par to informē patērētāju un atmaksā patērētājam visu veikto iemaksu ne vēlāk kā 30 kalendāra dienu laikā no dienas, kad pārdevējs saņēmis patērētāja pasūtījumu.* Šis regulējums nosaka patērētāju likumīgās tiesības noteiktā termiņā saņemt atpakaļ pārdevējam samaksāto pirkuma maksu, ja pārdevējs nevar nodrošināt preces piegādi tādēļ, ka prece nav pieejama. PTAC norāda, ka Noteikumu 16.punktā iekļautais jēdziens „*preces nav pieejamas*” ir skaidrojams plaši, ietverot gan gadījumus, kad patērētāju pasūtītās preces ir bijušas pārdevējam pieejamas vai pārdevējs ir varējis pamatoti paļauties uz to pieejamību, bet objektīvu apstākļu dēļ tās nevar tikt piegādātas, gan arī gadījumus, kad pasūtītās preces pārdevējam nav bijušas pieejamas un pārdevējs noteiktā brīdī nevarēja pamatoti paļauties uz to pieejamību (maldinošs piedāvājums).

PTAC, izvērtējot patērētāju sūdzības un Sabiedrības sniegtos paskaidrojumus, ir konstatējis, ka Sabiedrība nav nodrošinājusi minētās patērētāju likumīgās tiesības. Proti, pirkuma maksas atmaksāšana nav tikusi veikta normatīvajos aktos noteiktajos tajā kārtībā (termiņos) vai nav veikta vispār.

Paskaidrojumos kā iemeslu nespējai atmaksāt patērētājiem pirkuma maksu 30 dienu laikā Sabiedrība min tās finansiālās problēmas. Saistībā ar šo Sabiedrības minēto argumentu PTAC norāda, ka, ja Sabiedrība savas komerciālās aktivitātes vērš uz patērētāju tiesiskajām un ekonomiskajām interesēm, tad Sabiedrībai, nodrošinot komercprakses atbilstību profesionālajai rūpībai, ir pienākums ievērot patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu prasības. Sabiedrībai kā profesionālam tirgus dalībniekam konkrētajā tirgus jomā profesionālās rūpības nodrošināšanai ir pienākums plānot, organizēt un kontrolēt Sabiedrības saimniecisko darbību, tai skaitā finanšu līdzekļu pieejamību un izmantošanu tā, lai netiktu negatīvi aizskartas to patērētāju intereses, uz kuriem ir vērstas Sabiedrības komerciālās aktivitātes.

PTAC uzskata, ka minētā Sabiedrības īstenotā profesionālajai rūpībai neatbilstošā komercprakse būtiski negatīvi ietekmē vai var negatīvi ietekmēt vidusmēra patērētāja ekonomisko rīcību. Sabiedrības sniegtās informācijas ietekmē patērētāji tika vai varēja tikt atturēti no savu likumīgo tiesību izmantošanas, kā arī patērētājiem tika vai varēja tikt radītas negatīvas materiālas sekas. Tā kā Sabiedrība Noteikumu 16.punktā noteiktajā termiņā neatmaksāja patērētāju apmaksāto pirkuma maksu, patērētājiem tika vai varēja tikt ierobežoti finanšu līdzekļi, kurus tie varētu izmantot līdzvērtīgu preču pasūtīšanai no citiem pārdevējiem. Šādas negatīvas sekas patērētājiem radās vai varēja rasties arī tādēļ, ka Sabiedrība, dažkārt pat vairākkārtīgi nosakot atmaksas termiņus, noteiktajos termiņos apsoltā pirkuma maksas atmaksāšanu neveica. Paļaujoties uz maldinošajiem Sabiedrības apsoltajumiem noteiktā termiņā veikt patērētāja veiktās pirkuma maksas atmaksu negatīvi tika vai varēja tikt negatīvi ietekmētas patērētāju iespējas plānot un veikt savu līdzekļu izmantošanu un līdz ar to negatīvi tika vai varēja tikt ietekmēta patērētāju ekonomiskā uzvedība.

PTAC ieskatā, ņemot vērā patērētāju sūdzībās norādīto, svarīgi ir uzsvērt, ka šāda komercprakse īpaši negatīvi ietekmēja vai varēja īpaši negatīvi ietekmēt patērētāju ar salīdzinoši nelieliem ienākumiem, kuru ģimenēs ir bērni līdz 2 gadu vecumam intereses un materiālās iespējas, jo Sabiedrība patērētājiem piedāvāja arī tādas preces, kuras ir salīdzinoši dārgas un kuras, ņemot vērā bērna vecumam atbilstošās vajadzības, ir nepieciešamas salīdzinoši steidzami (piemēram, bērnu

barošanas krēsliņi, ratiņi, šūpulīši, apģērbs). Ja Sabiedrība šādā situācijā neatmaksā patērētāju samaksāto pirkuma maksu, tad ir iespējama situācija, kurā patērētājam nepamatoti tiek ierobežoti līdzekļi, kas būtiski ir nepieciešami ģimenes un bērnu vajadzību nodrošināšanai.

Tā kā Sabiedrības īstenotā komercprakse, nenodrošinot patērētāju likumīgo tiesību izpildi, ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kas būtiski negatīvi ietekmē vidusmēra patērētāja ekonomisko rīcību, tā atbilstoši NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktam ir atzīstama par negodīgu komercpraksi.

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

Tā kā konkrētajā gadījumā Sabiedrības īstenotā konkrētā komercprakse ir atzīstama par negodīgu un ņemot vērā Sabiedrības īstenotās komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka Sabiedrība vēlas turpināt darboties patērētāju elektroniskās komercijas jomā, PTAC uzskata, ka nav lietderīgi pieņemt NKAL 15.panta astotās daļas 1., 4.punktā noteiktos lēmumus. Taču konkrētajā gadījumā Sabiedrībai saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.un 3.punktā noteikto ir lietderīgi uzlikt tiesisku pienākumu izbeigt esošo un aizliegt paredzamo negodīgo komercpraksi (maldinošo un profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi).

Vienlaikus, ņemot vērā Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa (turpmāk – LAPK) 9.panta pirmo daļu, proti, ka Sabiedrība ir izdarījusi administratīvo pārkāpumu, par kuru likumā paredzēta administratīvā atbildība, un, ņemot vērā apstākli, ka Sabiedrības īstenotā komercprakse ir uzskatāma par maldinošu un profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kas negatīvi ietekmēja vai varēja negatīvi ietekmēt vidusmēra patērētāja ekonomisko rīcību, PTAC uzskata, ka Sabiedrībai par izdarīto administratīvo pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu būtu piemērojams administratīvais sods, kas paredzēts LAPK 166.¹³ panta trešajā daļā. Saskaņā ar LAPK 166.¹³ panta trešo daļu *par negodīgu komercpraksi - uzliek naudas sodu juridiskajām personām – no piecdesmit līdz desmittūkstoš latiem.*

PTAC ieskatā ar administratīvā soda palīdzību Sabiedrība tiks motivēta savā turpmākajā komercdarbībā nepieļaut atkārtotu minētā pārkāpuma izdarīšanu. Arī LAPK 1.panta pirmā daļa nosaka, ka *administratīvo pārkāpumu likumdošanas uzdevums ir aizsargāt sabiedrisko iekārtu, īpašumu, pilsoņu sociāli ekonomiskās, politiskās un personiskās tiesības un brīvības, kā arī komersantu, iestāžu un organizāciju tiesības un likumīgās intereses, noteikto pārvaldes kārtību, valsts un sabiedrisko kārtību, nostiprināt likumību, novērst tiesību pārkāpumus, audzināt pilsoņus likumu precīzas un stingras ievērošanas garā, ieaudzināt viņos cieņas pilnu attieksmi pret citu pilsoņu tiesībām, godu un pašcieņu, pret sadzīves noteikumiem, apzinīgu attieksmi pret saviem pienākumiem un atbildību sabiedrības priekšā, un juridiskajā literatūrā pausts viedoklis, ka soda kā piespiedu līdzekļa speciālās*

prevencijas uzdevums ir panākt, lai administratīvā akta adresāts neizdarītu jaunus prettiesiskus nodarījumus. Soda ģenerālās prevencijas uzdevums ir panākt, lai tos neizdarītu citas personas. (Māris Baltis. Iestādes rīcības brīvība un lietderības apsvērumi. Jurista Vārds, Nr.18(373), 17.05.2005.). Vienlaikus PTAC ņem vērā, ka saskaņā ar LAPK 22.pantu administratīvā soda piemērošanas mērķis ir arī audzināt personu, kura izdarījusi administratīvo pārkāpumu, lai tā ievērotu likumus.

Lemjot par naudas soda piemērošanu, PTAC ņem vērā Administratīvā procesa likumā noteiktos principus un 66.pantā noteiktos lietderības apsvērumus. Lai noteiktu lēmuma par personas sodīšanu piemērotību un atbilstību, PTAC ir ņēmis vērā samērību starp Sabiedrības rīcību īstenojot negodīgu komercpraksi un šīs rīcības ietekmi uz patērētāju (visas sabiedrības) tiesiskajām interesēm, tai skaitā uz patērētāju tiesībām saņemt patiesu informāciju par piedāvātajām precēm un līguma noteikumiem, tiesībām saņemt pienācīgu noslēgtā līguma izpildi un tiesībām īstenot normatīvajos aktos noteiktās patērētāju likumīgās tiesības.

Izvērtējot administratīvās lietas materiālus, PTAC nav konstatējis apstākļus, kas saskaņā ar LAPK 34.pantu pastiprinātu atbildību par administratīvo pārkāpumu, kā arī nav konstatējis apstākļus, kas saskaņā ar LAPK 33.pantu mīkstina atbildību par administratīvo pārkāpumu.

Izvērtējot iepriekš minētos apstākļus, lietas materiālus, izdarītā pārkāpuma raksturu, pārkāpēja personību, atbildību mīkstinošo un pastiprinošo apstākļu neesamību, kā arī, ievērojot vienlīdzības principu, PTAC uzskata, ka par negodīgas komercprakses īstenošanu Sabiedrībai ir uzliekams naudas sods Ls 3000,00 apmērā, kas konkrētajā gadījumā ir uzskatāms par samērīgu naudas sodu, īpaši ņemot vērā patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm radīto apdraudējumu un ņemot vērā patērētāju iesniegumos norādīto nepienācīgas piegādes dēļ laužto līgumu pirkuma maksas (saskaņā ar lietā esošo informāciju PTAC saņemtajos patērētāju iesniegumos kopējo pirkumu maksas vērtība ir Ls 2166).

Izvērtējot lietas materiālus un izskatīšanā konstatētos apstākļus, pamatojoties uz LAPK 14.¹ pantu, 23.panta pirmās daļas 2.punktu, 32.panta pirmo un otro daļu, 166.¹³ panta trešo daļu, 215.⁴ pantu, 274.pantu, 275.panta pirmās daļas 1.punktu, Administratīvā procesa likuma 5.pantu, 6.pantu, 12.pantu, 13.pantu un 66.panta pirmo daļu, NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu, 4.panta otrās daļas 1., 2.punktu, 6.pantu, 7.pantu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 14.panta pirmo daļu un 15.panta astotās daļas 2., 3. un 5.punktu, Noteikumu 16.punktu,

n o l e m t s:

SIA „LIMAROS”, reģistrācijas numurs: 40103180804, juridiskā adrese: Akmeņu ielā 24, Ogrē, Ogres nov., LV-5001

1) **uzlikt tiesisku pienākumu** izbeigt esošo un **aizliegt** paredzamo negodīgo komercpraksi (maldinošo komercpraksi), kuras ietvaros Sabiedrība patērētājiem piedāvā preces, kuru piegādi tā nevar nodrošināt, nevar nodrošināt absolūtajos termiņos un uz kuru pieejamību piedāvājuma izteikšanas brīdī Sabiedrība nevar pamatoti paļauties;

2) uzlikt tiesisku pienākumu izbeigt esošo un **aizliegt** paredzamo negodīgo komercpraksi (profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi), kuras ietvaros netiek nodrošinātas patērētāju likumīgās tiesības normatīvajos aktos noteiktā termiņā saņemt patērētāja samaksāto pirkuma maksu, ja distances līgums ir laužts tādēļ, ka pasūtītā prece nav pieejama;

3) uzlikt naudas sodu Ls 3000,00 (trīs tūkstoši latu) apmērā.

Pieņemto lēmumu SIA „LIMAROS” ir tiesības pārsūdzēt likumā paredzētajā kārtībā. Saskaņā ar NKAL 16.pantu uzraudzības iestādes lēmumu var pārsūdzēt administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stājas spēkā. Lēmuma pārsūdzēšana neaptur tā darbību.

Naudas sods 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. E03-KREUD-14	
Pieņemšanas datums:	2011.gada 18.augustā	

Naudas sods jāsamaksā ne vēlāk kā 30 dienu laikā pēc dienas, kad saņemts lēmuma noraksts.

Direktores vietniece

(personiskais paraksts)

B.Liepiņa

Ar lēmumu iepazīnos

(paraksts)

2011.gada 18.augustā

(personas, kura iepazīnās ar lēmumu, paraksts)

Lēmuma norakstu saņēmu

(paraksts)

2011.gada 18.augustā

(personas, kura saņēma lēmuma norakstu, paraksts)

IZRAKSTS PAREIZS