



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

LĒMUMS
Rīgā

2013.gada 31.oktobrī

Nr. E03-PTU-L87-18

Par 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 Patērētāju tiesību uzraudzības departamenta direktore/iestādes direktora vietniece Ieva Baldiņa-Brūklīte,
nepiedaloties SIA „Simply Travel”
juridiskā adrese: Skanstes ielā 54, Rīgā, LV – 1013
reģistrācijas numurs: 40103554260,

izskatīja administratīvā pārkāpuma lietu un konstatēja:

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – *PTAC*) saskaņā ar *Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma* (turpmāk – *NKAL*) 15.panta pirmo daļu izvērtēja SIA „Simply Travel” (turpmāk – *Sabiedrība*) īstenotās komercprakses atbilstību *NKAL* un citu patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām.

Izvērtēšanas gaitā *PTAC* ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] 2013.gada 19.augustā *PTAC* no personas (turpmāk – *Persona 1*) saņēma iesniegumu par *Sabiedrības* rīcību saistībā ar tās rīkotajās prezentācijās piedāvātajiem pakalpojumiem un noslēgtajiem līgumiem. *Persona 1* iesniegumā cita starpā norāda, ka 2013.gada 23.aprīlī (prezentācijas dienā) tika noslēgts pakalpojumu līgums par personu izmitināšanu norādītajos kūrortos. Prezentācijas laikā *Sabiedrība* norādīja savu kontaktinformāciju un tālruņa numurus. 2013.gada 21.jūnijā, nosūtot rezervācijas formu uz līgumā norādīto adresi mail@simplytravel.lv, 2013.gada 25.jūnijā no e-pasta adreses bookings@simplytravel.lv tika saņemta informācija, ka izvēlētie datumi nav pieejami, līdz ar ko viesnīca tika rezervēta uz citiem datumiem. Vēlāk tika saņemts zvans no Tenerifes tel.Nr.+34922761110, lai noskaidrotu precizējošu informāciju par rezervāciju, kā arī paskaidrots, ka tiks atzvanīts, kas netika izdarīts. *Sabiedrības* pārstāvjus pa tālruni (67377006) neizdevās sazvanīt. Vienīgais tālrunis, pa kuru bija iespējams sazvanīt *Sabiedrības* darbinieci – 29606256. Darbiniece paskaidrojusi, ka tās kolēģe turpmākajā laikā sazināsies ar *Personu 1*. Iepriekš minētais viesnīcas telefona numurs nav sazvanāms. Neatrodot

booking.com mājas lapā izvēlēto viesnīcu un interesējoties par šo faktu, 2013.gada 10.jūlijā no e-pasta bookings@simplytravel.lv saņemta informācija, ka Tenerifes menedžeru datu bāzē pazudusi informācija, pēc tās atjaunošanas visi pieprasījumi tiks apstiprināti. Šī bija pēdējā ziņa, ko *Persona 1* saņēma no *Sabiedrības*. 2013.gada 20.jūlijā *Persona 1* konstatēja, ka izvēlētajai viesnīcai ir mainīts nosaukums. 2013.gada 22.jūlijā *Sabiedrībai* tika iesniegts iesniegums (Rīga, Brīvības 48/50, 509.kab.) par līguma laušanu ar līgumu atgriezt naudu. 2013.gada 1.augustā, zvanot uz numuru 20210260, *Personai 1* izdevās sazvanīt biroja darbinieci E.Eriņu, lai atgādinātu par naudas atmaksu, uz ko sniegta atbilde par naudas neesamību, jo *Sabiedrības* vadība atrodas ārzemēs un meklē investorus. Vēršoties ar atkārtotu iesniegumu Brīvības ielā 48/50, Rīgā, 509.kabinetā, durvis bija slēgtas un aizzīmogotas. Nekāda informācija vai naudas atmaksa no *Sabiedrības* nav saņemta.

2013.gada 30.jūlijā *PTAC* saņēma personas (turpmāk – *Persona 2*) iesniegumu. Atbilstoši iesniegumā norādītajam 2013.gada 2.jūlijā *Persona 2* noslēdza līgumu par izmitināšanas pakalpojumu, tomēr *Sabiedrība* nepilda noslēgtā līguma noteikumus, nav sazvanāma un neatbild uz e-pasta vēstulēm. 2013.gada 8.jūlijā tika nosūtīta rezervācijas forma, bet atbilde 10 darba dienu laikā netika saņemta. 2013.gada 16.jūlijā *Persona 2* nosūtīja *Sabiedrībai* prasījuma pieteikumu par naudas atgriešanu ierakstītā vēstulē, kuru 2013.gada 18.jūlijā saņēma atpakaļ, jo adresāts mainījies atrašanās vietu. Kad 2013.gada 19.jūlijā *Persona 2* personīgi ieradās *Sabiedrības* ofisā Rīgā, Skanstes ielā 54-221, tika konstatēts, ka *Sabiedrība* vairs šajās telpās neatrodas.

2013.gada 2.augustā *PTAC* no personas (turpmāk – *Persona 3*) saņēma iesniegumu par *Sabiedrības* prezentācijas laikā noslēgto līgumu un samaksāto naudas summu. Līguma noslēgšanas dienā *Sabiedrības* pārstāve Elīna paskaidrojusi, ka pēc 2 dienām uz *Personas 3* e-pastu tikšot nosūtīta informācija par kūrorta vietām. Nesaņemot šo informāciju, *Persona 3* zvanīja gan Elīnai (tāl.29606256), gan uz *Sabiedrības* tālruni 29607667 (no kura tika saņemts uzaicinājums uz prezentāciju). Sazvanīt nevienu neizdevās, jo Elīnas tālrunis bija atslēgts, bet uz firmas tālruni neviens neatbildēja. Nesaņemot nekādu informāciju (bet ņemot vērā *PTAC* sniegto konsultāciju), *Persona 3* nosūtīja ierakstītu vēstuli uz rēķinā norādīto adresi par atteikuma tiesību izmantošanu. Minētā vēstule tika atsūtīta atpakaļ ar norādi, ka saņēmējs minētajā adresē neatrodas.

[2] Pilnīgai *PTAC* rīcībā esošās informācijas izvērtēšanai, kā arī precizēšanai *PTAC* 2013.gada 20.septembrī nosūtīja *Sabiedrībai* ierakstītu vēstuli Nr.3.1.-1/6636-L-87 (turpmāk – *Pieprasījums*) un pamatojoties uz *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* 25.panta ceturto un septīto daļu, Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumu Nr.632 „*Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums*” 6.3. un 6.4.apakšpunktu, *NKAL* 15.panta pirmās daļas 1.punktu un 15.panta otro daļu, pieprasīja *Sabiedrībai* līdz 2013.gada 3.oktobrim sniegt šādu rakstveida informāciju un attiecīgus rakstveida pierādījumus:

1) vai/kur *Sabiedrība* šobrīd rīko/plāno rīkot prezentācijas savu pakalpojumu prezentēšanai ar iespēju iegādāties tās pakalpojumus;

2) vai *Sabiedrība* patērētājiem, kas noslēguši/noslēdz līgumus tās rīkoto prezentāciju laikā, ir izsniegusi/izsniedz normatīvajos aktos noteiktās atteikuma tiesību veidlapas;

3) vai patērētāji pirms līgumu noslēgšanas tika/tiek informēti rakstveidā par atteikuma tiesību esamību;

4) vai gadījumos, kad patērētāji ir vērsušies/vēršas pie *Sabiedrības* ar nolūku izmantot tiem normatīvajos aktos paredzētās atteikuma tiesības, *Sabiedrība* ir nodrošinājusi/nodrošina iespēju izmantot šīs tiesības;

5) kā (ar kādiem līdzekļiem) *Sabiedrība* nodrošināja/nodrošina sazināšanos ar patērētājiem, kas nepieciešama sekmīgai līgumsaistību izpildei;

6) kā *Sabiedrība* nosaka prezentācijas laikos piedāvāto pakalpojumu cenas apmēru, ņemot vērā *PTAC* konstatēto, ka vairākkārt patērētājiem tiek piedāvāts pēc būtības identisks pakalpojums (izmitināšana 7 naktis Spānijas kūrortos La Pinta Beach Club un Sahara Sunset Club), kā arī patērētāju skaitu, kuriem vienā prezentācijā tiks piedāvāts pakalpojums par vienādu cenu.

[3] Atbildes vēstule no *Sabiedrības* uz minēto *PTAC* *Pieprasījumu* netika saņemta. *PTAC* *Pieprasījums* ar VAS „Latvijas Pasts” darbinieka izdarītu atzīmi „Norādītajā adresē neatrodas” 2013.gada 24.septembrī saņemts atpakaļ *PTAC*.

[4] Ņemot vērā, ka nekādi pierādījumi vai cita informācija, kas būtu pretēji *PTAC* konstatētajam un apliecinātu *Sabiedrības* darbības atbilstību normatīvo aktu prasībām, iesniegti netika, *PTAC*, konstatējot, ka *Sabiedrība* ir īstenojusi negodīgu komercpraksi, 2013.gada 7.oktobrī pieņēma lēmumu par lietvedības uzsākšanu administratīvā pārkāpuma, par kuru atbildība paredzēta *Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa* (turpmāk – *LAPK*) 166.¹³ panta trešajā daļā, lietā.

[5] 2013.gada 18.oktobrī *PTAC* nosūtīja *Sabiedrībai* ierakstītu vēstuli Nr.3.1.-1/7406-L-87 (turpmāk – *Uzaicinājums*), kurā *Sabiedrība* tika informēta par *PTAC* konstatētajiem faktiskajiem un tiesiskajiem apstākļiem, konstatēto pārkāpumu, administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laiku un vietu. Vienlaikus *PTAC* aicināja *Sabiedrību* sniegt *Pieprasījumā* norādīto informāciju.

[6] Atbildes vēstule uz *Uzaicinājumu* no *Sabiedrības* netika saņemta. *Uzaicinājums* ar VAS „Latvijas Pasts” darbinieka izdarītu atzīmi „Norādītajā adresē neatrodas” 2013.gada 23.oktobrī saņemts atpakaļ *PTAC*.

[7] *PTAC* konstatē, ka gan *Pieprasījums*, gan *Uzaicinājums* nosūtīts uz *Sabiedrības* juridisko adresi – Skanstes ielā 54, Rīgā, LV – 1013.

[8] *PTAC* laika periodā no 2013.gada 16.jūlija līdz šim brīdim papildus telefoniskajām un uz e-pastiem sniegtajām konsultācijām ir saņēmis 18 rakstveida sūdzības no patērētājiem saistībā ar *Sabiedrības* rīcību, piedāvājot pakalpojumus, nesniedzot informāciju par atteikuma tiesībām, ierobežojot atteikuma tiesību īstenošanu, kā arī profesionālajai rūpībai neatbilstošu rīcību, tas ir, apgrūtinot sazināšanos ar patērētājiem (nesazinoties, neatbildot uz patērētāju zvaniem, e-pastiem un iesniegumiem), kas nepieciešama līgumsaistību izpildei un atteikuma tiesību īstenošanai. Saistībā ar noslēgtajiem līgumiem ar patērētājiem *PTAC* iesniegumos norādītie strīdi ir par summām, sākot no Ls 100 līdz Ls 550 apmēram (piemēram, strīdi par šādām summām: Ls 100, 210, 250, 349, 410, 425, 435, 450, 475, 480, 500, 550), patērētāju sūdzībās minētie apstākļi un informācija ir līdzīgi un pēc būtības sakrīt ar *Personas 1*, *Personas 2* un *Personas 3* iesniegumos norādīto.

[9] Izvērtējot lietā esošos materiālus, *PTAC* secina turpmāk minēto:

[9.1] *NKAL* 1.panta pirmās daļas 2.punkts nosaka, 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”. Saskaņā ar *NKAL* 1.panta pirmās daļas 1.punktu komercprakses īstenoātājs 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*”.

Ņemot vērā *PTAC* rīcībā esošos materiālus, konstatējams, ka *Sabiedrība* ir uzskatāma par komercprakses īstenotāju un *Sabiedrības* darbības saistībā ar pakalpojuma piedāvāšanu, līguma noslēgšanu un līguma izpildi/neizpildi ir uzskatāmas par komercpraksi *NKAL* izpratnē, uz ko attiecas *NKAL* 4.panta pirmajā daļā noteiktais negodīgas komercprakses aizliegums.

Saskaņā ar *NKAL* 14.panta pirmo daļu *NKAL* ievērošanu savas kompetences ietvaros uzrauga *PTAC*.

Atbilstoši *NKAL* 4.panta otrajai daļai komercprakse ir negodīga, ja iestāties vismaz viens no šādiem nosacījumiem: 1) 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; 2) tā ir maldinoša; 3) tā ir agresīva.

Saskaņā ar *NKAL* 6.pantu 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.

Maldinoša komercprakse var tikt veikta ar maldinošām darbībām (*NKAL* 9.panta pirmajā daļā noteikts, 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. Gadījumi, kad komercprakse uzskatāma par maldinošu, precizēti *NKAL* 9.panta pirmās daļas punktos), un maldinošu noklusēšanu (maldinošas noklusēšanas veidi, ņemot vērā komercprakses īpatnības un apstākļus, kā arī tajā izmantotā saziņas līdzekļa ierobežojumus, norādīti *NKAL* 10.panta pirmās daļas punktos). *NKAL* 11.panta punktos uzskaitīti gadījumi, kad komercprakse jebkuros apstākļos ir maldinoša.

Saskaņā ar *NKAL* 7.panta pirmo daļu 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. Atbilstoši *NKAL* 7.panta otrajai daļai 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.

Sabiedrības īstenoto komercpraksi *PTAC* vērtē no vidusmēra patērētāja uztveres viedokļa, ņemot vērā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr.2006/2004 („Negodīgas komercprakses direktīva”), un Eiropas Kopienų tiesas (turpmāk – *EKT*) praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – patērētājs, kurš ir pietiekoši zinošs un labi informēts, kā arī pietiekoši vēriņš un piesardzīgs (skat. Direktīvas preambulas 18.punkts; *EKT* C-112/99, 52.paragrāfs; C-44/01, 55.paragrāfs; C-356/04, 78.paragrāfs; C-381/05, 23.paragrāfs).

[9.2] *PTAC* rīcībā esošā informācija norāda uz šādu *Sabiedrības* komercpraksi, kas vērtējama kā negodīga:

PTAC konstatē, ka *Persona 1*, *Persona 2* un *Persona 3* noslēgusi līgumus ar *Sabiedrību* par patērētāju izmitināšanu līgumā norādītajos kūrortos atbilstoši līguma noteikumiem. Līguma termiņš – 18 mēneši. Izvērtējot minēto līgumu noteikumus kontekstā ar pārējiem iesniegumos aprakstītajiem apstākļiem, secināms, ka līgumi atbilstoši *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma*

(turpmāk – *PTAL*) 9.panta pirmajai daļai uzskatāmi par noslēgtiem ārpus pastāvīgās tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietas, līdz ar ko uz šiem līgumiem attiecināms normatīvo aktu regulējums saistībā ar atteikuma tiesību nodrošināšanu patērētājiem. Vienlaicīgi konstatējams, ka noslēgtajos līgumos nav ietverta informācija par atteikuma tiesībām (kā to paredz 2006.gada 25.aprīļa Ministru kabineta noteikumu Nr.320 „*Noteikumi par ārpus pastāvīgās tirdzniecības vietas vai pakalpojumu sniegšanas vietas noslēgtajā līgumā ietveramo informāciju un atteikuma tiesību realizēšanas termiņu un kārtību*” (turpmāk *Noteikumi Nr.320*) 3.3.apakšpunkts), kā arī patērētājiem netiek izsniegtas atteikuma tiesību veidlapas (kā to paredz minēto noteikumu 4.punkts un *PTAL* 12.panta trešā daļa).

Tādējādi tiek noklusēta būtiska informācija par patērētāja tiesībām izmantot atteikuma tiesības. Šāda *Sabiedrības* rīcība (komercprakse) būtiski ierobežo patērētāja iespēju pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu un kuras rezultātā patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. Atbilstoši *NKAL* 7.panta otrās daļas 4.punktam par patērētāja pieņemtu lēmumu slēgt līgumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmums pieņemt pakalpojumu vai arī izmantot iespēju īstenot savas likumīgās patērētāja tiesības. Iepriekš norādītais saistībā ar atteikuma tiesībām (*Sabiedrības* patērētājiem nesniegtā informācija) varēja ietekmēt patērētāja lēmumu nesaņemt pakalpojumu un attiecīgi izmantot atteikuma tiesības, proti, īstenot savas likumīgās patērētāja tiesības. Atbilstoši *NKAL* 10.panta pirmās daļas 1.punktam 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 līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. Saskaņā ar *NKAL* 10.panta trešās daļas 5.punktu, ja komercprakses īstenotājs izmantotajai komerciālās saziņas formai piemērotā veidā piedāvā patērētājam iegādāties precī vai saņemt pakalpojumu un norāda preces vai pakalpojuma īpašības un cenu, par būtisku uzskata informāciju par atteikuma tiesībām.

Līdz ar to *Sabiedrības* komercprakse atbilstoši *NKAL* 4.panta otrās daļas 2.punktam (kontekstā ar *NKAL* 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 5.punktu) vērtējama kā negodīga (maldinoša).

Izvērtējot *Personas 1*, *Personas 2* un *Personas 3* iesniegumos norādīto informāciju, secināms, ka *Sabiedrība* pēc līgumu noslēgšanas nav pildījusi savus pienākumus (nav nosūtījusi rakstiskus apstiprinājumus par izvēlētajiem brīvdienu pavadīšanas datumiem, kā to paredz līgumu 5.3.apakšpunkti). Ņemot vērā lietas materiālos esošo informāciju, *Sabiedrība* nav ievērojusi profesionālo rūpību un godīgumu attiecībā pret patērētāju, jo tā nav sniegusi personām tādu informāciju, kas ļautu tām līguma izpildes gaitā pienācīgi sazināties ar *Sabiedrības* pārstāvjiem. Tāpat arī pēc sazināšanās ar *Sabiedrības* pārstāvjiem personām paskaidrots, ka viņām tiks atzvanīts vai sniegta atbilde citādākā formā, kas nav darīts. Atbilstoši personu iesniegumos sniegtajai informācijai *Sabiedrība* prezentācijas dienā (kas ir līgumu noslēgšanas diena) norādījusi savus kontaktus, tomēr sazināties ar *Sabiedrību* ne telefoniski, ne e-pastā nav bijis iespējams (atsevišķos gadījumos uz telefoniem vai e-pastiem atbildēts, norādot, ka vēlāk ar patērētājiem sazināsies, kas nav izdarīts). Papildus minētajam *Sabiedrība* mainīja savu biroja adresi, par ko personas nesaņēma nekādu informāciju. Vienlaikus no iesniegumos minētā un tiem pievienotajiem materiāliem secināms, ka *Sabiedrība* nav izpildījusi arī līgumu 4.1.1. – 4.1.3.apakšpunktos noteiktos pienākumus.

Saskaņā ar *NKAL* 4.panta otrās daļas 1.punktu komercprakse ir negodīga, 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. *NKAL* 6.pants nosaka, 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. Atbilstoši *NKAL* 7.panta pirmajai daļai 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.

Ievērojot minēto, secināms, ka *Sabiedrība* īsteno negodīgu (profesionālajai rūpībai neatbilstošu) komercpraksi saskaņā ar *NKAL* 4.panta otrās daļas 1.punktu (kontekstā ar *NKAL* 6.pantu), jo *Sabiedrības* komercprakse 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, kā arī *Sabiedrības* komercprakse negatīvi ietekmēja patērētāju ekonomisko rīcību, ņemot vērā, ka patērētāji nevarēja saņemt līguma izpildījumu.

Atbilstoši personu iesniegumos minētajam, lai iegūtu īpašu/izdevīgu piedāvājuma cenu, līgums bija jānoslēdz prezentācijas dienā. No iesniegumiem pievienotajiem līgumiem secināms, ka *Persona 1* līgumu noslēgusi 2013.gada 23.aprīlī, līguma cena 425.00 Ls, izmitināšana Spānijas kūrortos: La Pinta Beach Club un Bell Vue Club Mallorca (turklāt iesniegumā minēts, ka prezentācijas vadītājs pēc vakara gaitā piedāvātās izsoles nodrošinājis iespēju par minēto cenu pakalpojumu vēl 2 pāriem). *Persona 2* līgumu noslēgusi 2013.gada 2.jūlijā, līguma cena 435.00 Ls, izmitināšana Spānijas kūrortos: La Pinta Beach Club un Sahara Sunset Club. *Persona 3* līgumu noslēgusi 2013.gada 12.jūlijā, līguma cena 435.00 Ls, izmitināšana Spānijas kūrortos: La Pinta Beach Club un Sahara Sunset Club.

Izvērtējot minēto informāciju kontekstā ar personu iesniegumos norādīto, secināms, ka *Sabiedrība* nepatiesi apgalvo patērētājiem, ka pakalpojums pieejams tikai ļoti ierobežotu laiku vai būs pieejams ar īpašiem noteikumiem tikai ļoti ierobežotu laiku (līgumu par piedāvāto cenu iespējams noslēgt tikai prezentācijas dienā, samaksājot līgumā noteikto summu), tādējādi rosinot patērētāju nekavējoties pieņemt lēmumu par līguma slēgšanu un nedod viņam iespēju vai pietiekamu laiku pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu. Līdz ar ko *Sabiedrības* komercprakse atbilstoši *NKAL* 4.panta otrās daļas 2.punktam (kontekstā ar *NKAL* 11.panta 7.punktu) vērtējama kā jebkuros apstākļos maldinoša.

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

Izvērtējot *PTAC* rīcībā esošos materiālus, kā arī lietderības apsvērumus, tas ir, fakti, ka līgumi par pakalpojumu nodrošināšanu ar patērētājiem jau ir noslēgti, informācija par normatīvajos aktos paredzētajām atteikuma tiesībām netika sniegta un netika izsniegtas atteikuma veidlapas, proti, negodīgā komercprakse jau ir veikta un komercprakses negatīvā ietekme jau ir neatgriezeniski notikusi (kā rezultātā tika noslēgti līgumi, *Sabiedrība* nebija/nav sasniedzama savā juridiskajā adresē, kā arī nekādā citā veidā nesazinās ar patērētājiem (neatbild uz iesniegumiem, e-pastiem, telefona zvaniem, vai arī norāda, ka tiks atzvanīts, kas netiek

darīts), lai nodrošinātu no noslēgtajiem līgumiem izrietošo saistību izpildes iespējamību), nepilda savas ar līgumiem uzņemtās saistības, kā arī neatmaksā patērētājiem samaksātās naudas summas, PTAC secina, ka ir lietderīgi pieņemt NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktā paredzēto lēmumu un piemērot administratīvo sodu likumā noteiktajā kārtībā. Atbilstoši www.lursoft.lv publicētajam Sabiedrības saimnieciskā darbība kopš 2013.gada 22.oktobra apturēta ar Valsts ieņēmuma dienesta 2013.gada 11.oktobra lēmumu Nr.23.1.1/L-25185, kā arī PTAC rīcībā nav informācijas par Sabiedrības šobrīd veiktu aktīvu saimniecisko darbību. Ievērojot minēto, kā arī LAPK 9.panta pirmo daļu, proti, ka Sabiedrība ir izdarījusi administratīvo pārkāpumu, par kuru likumā paredzēta administratīvā atbildība, PTAC uzskata, ka, pamatojoties uz NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu, Sabiedrībai uzliekams administratīvais sods par pārkāpumu, kas paredzēts LAPK 166.¹³ panta trešajā daļā.

PTAC ieskatā ar administratīvā soda palīdzību Sabiedrība tiks motivēta savā turpmākajā komercdarbībā nepieļaut atkārtotu iepriekš 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”. 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”.

[9.4] Attiecībā uz Sabiedrībai sūtīto korespondenci (Pieprasījumu, Uzaicinājumu) norādāms, ka Sabiedrība ir juridiska persona un saskaņā ar Komerclikuma 12.panta ceturtajā daļā noteikto, „ja komersantam tiek nosūtītas ziņas, dokumenti vai cita korespondence uz komercreģistrā ierakstīto tā juridisko adresi, uzskatāms, ka komersants šos dokumentus, ziņas vai citu korespondenci ir saņēmis, ja nosūtītājs dokumentāri pierādījis, ka šāda nosūtīšana ir veikta”.

Kā izriet no iepriekš norādītā, tad Pieprasījums un Uzaicinājums ierakstītā pasta sūtījumā nosūtīts uz Sabiedrības juridisko adresi Skanstes ielā 54, Rīgā, LV – 1013. Minēto faktu dokumentāri pierāda 2013.gada 20.septembra „Vairumā nodoto reģistrēto sūtījumu saraksts/kvīts Nr.17/09”, kā arī 2013.gada 18.oktobra „Vairumā nodoto reģistrēto sūtījumu saraksts/kvīts Nr.15/10”. Ņemot vērā norādītos apstākļus un saskaņā ar Komerclikuma 12.panta ceturtajā daļā noteikto, ir uzskatāms, ka Sabiedrībai PTAC sūtītā korespondence ir nosūtīta, kas ir dokumentāri pierādīts.

[9.5] Ņemot vērā, ka ir izdarīts administratīvais pārkāpums, lietā nepastāv apstākļi, kas varētu būt par pamatu lietvedības izbeigšanai (LAPK 239.pants), lietā nepastāv apstākļi, lai nepiemērotu administratīvo sodu, kā arī konstatētais pārkāpums nav uzskatāms par maznozīmīgu un tādēļ Sabiedrība konkrētajā gadījumā nav atbrīvojama no administratīvās atbildības (LAPK 21.pants), un tā iemesla dēļ, lai atturētu pārkāpēju un citus tirgus dalībniekus no administratīvo pārkāpumu izdarīšanas, kā arī šādu pārkāpumu atkarīšanās, nepieciešams Sabiedrībai piemērot administratīvo sodu. Kā jau iepriekš konstatēts, Sabiedrība ir īstenojusi negodīgu komercpraksi, tādējādi pārkāpjot NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas komercprakses aizliegumu, un līdz ar to Sabiedrība tiek saukta pie administratīvās atbildības par administratīvo pārkāpumu, par kuru administratīvais sods ir paredzēts LAPK 166.¹³ panta trešajā daļā – par negodīgu komercpraksi.

LAPK 32.panta pirmā daļa nosaka, ka „sodu par administratīvo pārkāpumu uzliek ietvaros, ko nosaka normatīvais akts, kurā paredzēta atbildība par izdarīto pārkāpumu, stingrā saskaņā ar šo kodeksu un citiem aktiem par administratīvajiem pārkāpumiem”. Saskaņā ar LAPK 166.¹³ panta trešo daļu par negodīgu komercpraksi „uzliek naudas sodu juridiskajām personām – no piecdesmit līdz desmittūkstoš latiem”.

Lemjot par naudas soda piemērošanu, *PTAC* ņem vērā *LAPK 32.panta* otro daļu, kas nosaka, ka, „uzliekot sodu, ņem vērā izdarītā pārkāpuma raksturu, pārkāpēja personību, viņa vainas pakāpi, mantisko stāvokli, atbildību mīkstinošos un pastiprinošos apstākļus”.

[9.6] *PTAC* konstatē, ka tas laika periodā no 2013.gada 16.jūlija līdz šim brīdim papildus telefoniskajām un uz e-pastiem sniegtajām konsultācijām ir saņēmis 18 rakstveida sūdzības no patērētājiem saistībā ar *Sabiedrības* rīcību, piedāvājot pakalpojumus, nesniedzot informāciju par atteikuma tiesībām, ierobežojot atteikuma tiesību īstenošanu, kā arī profesionālajai rūpībai neatbilstošu rīcību, tas ir, apgrūtinot sazināšanos ar patērētājiem (nesazinoties, neatbildot uz patērētāju zvaniem, e-pastiem un iesniegumiem), kas nepieciešama līgumsaistību izpildei un atteikuma tiesību īstenošanai. Saistībā ar noslēgtajiem līgumiem ar patērētājiem *PTAC* iesniegumos norādītie strīdi ir par summām, sākot no Ls 100 līdz Ls 550 apmērā.

[9.7] *PTAC Uzaicinājuma* cita starpā lūdza *Sabiedrību* iesniegt bilanci un peļņas vai zaudējumu aprēķinu par pēdējo (vēlams – 6 mēnešu) periodu, informāciju un attiecīgus pierādījumus par patērētāju skaitu, kas noslēguši līgumus ar *Sabiedrību* par pakalpojumu iegādi 2013.gadā, kā arī citu informāciju, kas raksturo *Sabiedrības* mantisko stāvokli, ja tāda ir *Sabiedrības* rīcībā. *PTAC* informēja, ka, ja iepriekš minētā informācija netiks saņemta, *PTAC* vadīsies pēc tā rīcībā esošās informācijas lēmuma administratīvā pārkāpuma lietā pieņemšanas brīdī.

Nekāda informācija no *Sabiedrības* saistībā ar tās mantisko stāvokli netika saņemta.

No www.lursoft.lv pieejamajiem datiem secināms, ka tur nav izvietota informācija saistībā ar *Sabiedrības* mantisko stāvokli, jo tā nav iesniegta.

[9.8] Izvērtējot administratīvās lietas materiālus, *PTAC* nav konstatējis apstākļus, kas saskaņā ar *LAPK 34.panta* pirmo daļu pastiprina atbildību par administratīvo pārkāpumu. *PTAC* nav konstatējis apstākļus, kas saskaņā ar *LAPK 33.panta* pirmo daļu ir uzskatāmi par atbildību mīkstinošiem apstākļiem. Izvērtējot iepriekš norādīto, izdarītā pārkāpuma raksturu, proti, īstenošanas veidu, no patērētājiem saņemto sūdzību skaitu, pakalpojumu cenu, kā arī summu apmēru, kuras patērētāji ir maksājuši par piedāvātajiem pakalpojumiem, noslēdzot līgumu, atbildību pastiprinošo apstākļu un atbildību mīkstinošu apstākļu neesamību, un ievērojot vienlīdzības principu, *PTAC* uzskata, ka par negodīgas komercprakses īstenošanu *Sabiedrībai* ir uzliekams naudas sods Ls 8000 apmērā, kas ir uzskatāms par samērīgu naudas sodu, ņemot vērā izdarītā pārkāpuma – negodīgas komercprakses īstenošana – raksturu un tās īstenošanas veidu, kā arī pārkāpuma izdarīšanas laiku, vietu un apmēru.

[10] Izvērtējot lietas materiālus un lietas izskatīšanā konstatētos apstākļus, pamatojoties uz *LAPK 9.panta* pirmo daļu, 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, *APL 5.pantu*, 6.pantu, 12.pantu, 13.pantu un 66.panta pirmo daļu, *NKAL 4.panta* pirmo daļu un 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktu, 6., 9., 10., 11.pantu, 14.panta pirmo daļu un 15.panta astotās daļas 5.punktu,

n o l e m t s:

uzlikt SIA „Simply Travel”

juridiskā adrese: Skanstes ielā 54, Rīgā, LV – 1013

reģistrācijas numurs: 40103554260,
naudas sodu Ls 8000 (astoņi tūkstoši) apmērā.

Pieņemto lēmumu daļā par naudas soda uzlikšanu SIA „Simply Travel” saskaņā ar *NKAL* 16.pantu, *LAPK* 238.pantu, 288.panta pirmo un otro daļu un 289.panta pirmo daļu, var pārsūdzēt Rīgas pilsētas Vidzemes priekšpilsētas tiesā, Abrenes ielā 3, Rīgā, LV-1356 desmit darba dienu laikā no pilna lēmuma paziņošanas dienas, tiesai adresēto sūdzību iesniedzot Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, Brīvības ielā 55, Rīgā.

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-PTU-L87-18

Pieņemšanas datums: 2013.gada 31.oktobris

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

Lēmumu saņēmu

Patērētāju tiesību uzraudzības
departamenta direktore/
iestādes direktora vietniece

(personiskais paraksts)

Ieva Baldiņa-Brūklīte

IZRAKSTS PAREIZS