



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

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

SIA "ZL SERVISS"
Reģ.Nr. 40103993346
Aizpriežu ielā 4-1
Rīgā, LV-1006

LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā

27.07.2018.

Nr. 13-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 „ZL SERVISS” (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses izvērtēšanu. Konkrētā komercprakse ir īstenota tīmekļvietnēs <http://www.azmebeles.com> (turpmāk – Vietne1) un <http://www.musuriepas.lv> (turpmāk – Vietne2), patērētājiem piedāvājot preces, par to iegādi ar patērētājiem slēdzot distances līgumus, kā arī veicot to izpildi.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Laika periodā no 2018.gada 10.janvāra līdz 2018.gada 1.martam PTAC saistībā ar konkrēto Sabiedrības īstenoto komercpraksi saņēma 4 patērētāju iesniegumus. Saskaņā ar patērētāju iesniegumos minēto, tika konstatēts, ka Sabiedrība neveic patērētāju pasūtīto preču piegādi līguma noteiktā termiņā, kā arī neievēro normatīvajos aktos noteikto patērētāja samaksātās naudas summas atmaksas termiņu gadījumos, kad patērētāji vienpusēji atkāpjas no noslēgtā līguma tādēļ, ka nav veikta preces piegāde. Turklāt no patērētāju iesniegumiem izriet, ka ar Sabiedrību nav iespējams sazināties saistībā ar noslēgtajiem līgumiem.

[2] 2018.gada 13.martā, veicot pārbaudi Vietnē1 un Vietnē2, PTAC konstatēja, ka Vietne1 un Vietne2 darbojas un patērētājiem tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces. Vienlaikus, izvērtējot Vietnē1 un Vietnē2 publicēto un patērētājiem pieejamo informāciju, PTAC konstatēja zemāk norādīto:

[2.1] Vietnē1 netiek sniegta informācija par Sabiedrību (nosaukums un juridiskā adrese) atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajam.

[2.2] Vietnē2 nav sniegta informācija par tajā publicētās speciālās cenas piedāvājuma spēkā esamības termiņu.

[2.3] Vietnē2 netiek nodrošināta iespēja iepazīties ar distances līguma noteikumiem, savukārt Vietnē1 netiek piedāvātas iespējas, kuras paredzētas distances līguma noteikumu saglabāšanai.

[2.4] Vietnē2 netiek sniegta informācija par atteikuma tiesībām, kā arī Vietnē1 un Vietnē2 nav nodrošināta atteikuma veidlapa.

[2.5] Vietnē2 nav sniegts atgādinājums par patērētāja tiesībām, ja prece neatbilst līguma noteikumiem.

[2.6] Vietnē1 un Vietnē2 nav sniegta informācija par ārpustiesas strīdu risināšanas iespējām, tai skaitā informācija par ārpustiesas strīdu risinātājiem, kuri risina strīdus attiecīgajā jomā, nav iekļauta.

[3] Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC 2018.gada 29.martā nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Aizpriežu iela 4-1, Rīga, LV-1006 vēstuli Nr.3.2.-1/2648/K-71 (turpmāk – Vēstule1), kurā pieprasīja līdz 2018.gada 16.aprīlim veikt izmaiņas Vietnē1 un Vietnē2, tādējādi novēršot PTAC konstatētos pārkāpumus, kā arī pieprasīja rakstveidā paskaidrot turpmāk minēto:

- paskaidrot, cik ilgu laika posmu pirms jauna speciālās cenas atlaižu piedāvājuma sākuma Sabiedrība Vietnē2 precī piedāvā par cenu, kas uzskatāma par sākotnējo cenu un cik ilgu laika posmu speciālās cenas atlaižu piedāvājums ir spēkā;

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

- paskaidrot, cik ilgā laikā Sabiedrība veic Vietnē1 un Vietnē2 pasūtīto preču piegādi patērētājiem;

- paskaidrot, vai un cik ilgā termiņā Sabiedrība atmaksā patērētājiem visas saskaņā ar līgumu patērētāja samaksātās naudas summas, ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no noslēgtā līguma tādēļ, ka nav veikta preces piegāde;

- paskaidrot, kādā veidā Sabiedrība risina patērētāju sūdzības par Vietnē1 un Vietnē2 pasūtīto preču nepiegādāšanu vai kavētu piegādi;

- sniegt informāciju par to, cik distances līgumi noslēgti ar patērētājiem un cik no tiem nav izpildīti, norādot kopējo neizpildīto pasūtījumu pirkumu summu.

[4] Sabiedrības atbilde uz Vēstulē1 norādītajiem jautājumiem PTAC nav sniegta. 2018.gada 8.maijā PTAC veica atkārtotu Vietnes1 un Vietnes2 pārbaudi (Akts Nr.PTUK-71/3) un secināja, ka Vietne1 un Vietne2 darbojas, kā arī to, ka PTAC konstatētie pārkāpumi nav novērsti. Ievērojot minēto, PTAC 2018.gada 16.maijā nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Aizpriežu ielā 4-1, Rīgā ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/3849/K-71 (turpmāk – Vēstule2), kurā atkārtoti informēja par Sabiedrības īstenotās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām, kā arī par 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 tiesiskais pienākums nekavējoties izbeigt konkrēto negodīgo komercpraksi. Vienlaikus PTAC ieskatā par izdarītajiem pārkāpumiem saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu Sabiedrībai būtu piemērojama soda nauda. PTAC informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2018.gada 25.maijam, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC lūdza Sabiedrībai Vēstulē2 norādītajā termiņā iesniegt peļņas vai zaudējumu aprēķinu par 2017.gadu. Viedokli un argumentus, kā arī informāciju par Sabiedrības peļņas vai zaudējuma aprēķinu par 2017.gadu Sabiedrība nav sniegusi.

Izvērtējot konkrētās administratīvās lietas materiālus, PTAC secina:

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

rīcība, Vietnē1 un Vietnē2 patērētājiem piedāvājot un pārdodot preces, kā arī veicot noslēgto distances līguma izpildi, ir uzskatāma par komercpraksi NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, bet Sabiedrība saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu ir atzīstama par minētās komercprakses īstenotāju.

Ievērojot Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 1.panta 5.punktu, „pārdevējs ir 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 attiecībā uz Sabiedrības un patērētāju starpā noslēgtajiem līgumiem, 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 Informācijas sabiedrības pakalpojuma likuma (turpmāk – ISPL) prasības.

2) Atbilstoši NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktam komercprakse ir negodīga, ja tā neatbilst profesionālajai rūpībai un būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt tādu patērētāju vai tādas patērētāju grupas ekonomisko rīcību, kurai šī komercprakse adresēta vai kuru tā skar.

NKAL 6.pants noteic, ka „komercpraksi uzskata par profesionālajai rūpībai neatbilstošu, ja tā netiek veikta ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs var pamatoti sagaidīt un kas atbilst attiecīgajā saimnieciskās vai profesionālās darbības jomā vispārātzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam”. Savukārt atbilstoši NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktam par negodīgu komercpraksi ir atzīstama maldinoša komercprakse. NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punkts nosaka, ka „komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visus apstākļus, patērētājs tās ietekmē pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis. Komercpraksi uzskata par maldinošu, ja tās ietvaros tiek sniegta nepatiesa informācija vai šī informācija jebkādā veidā, tostarp vispārējās pasniegšanas ziņā, maldina vai varētu maldināt vidusmēra patērētāju pat tad, ja faktiski ir pareiza”. No minētā izriet, ka komercprakse ir vērtējama kā maldinoša, ja tās ietvaros sniegta 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”. Līdz ar to 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.

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 precī vai saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības”. Tātad, pietiek vien, ja komercprakses ietekmē patērētājs pieņem lēmumu iegādāties precī 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) 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.

Ņemot vērā patērētāju sūdzībās minēto, ir secināms, ka Sabiedrība Vietnē1 un Vietnē2 ir piedāvājusi un pārdevusi preces, kuru piegādi tā nenodrošināja. Turklāt gadījumā, kad patērētāji izmantoja tiesības vienpusēji atkāpties no līguma, ja prece nav piegādāta Sabiedrības apsoltajā termiņā, Sabiedrība neievēroja PTAL 30.pantā noteikto pienākumu veikt pirkuma maksas atmaksāšanu patērētājiem bez nepamatotas kavēšanās. Vienlaikus Sabiedrība patērētājiem nav sniegusi ziņas par to, kad par precī veiktā pirkuma maksa tiks atmaksāta. Minētā Sabiedrības rīcība, būtiski negatīvi ietekmē daudzu patērētāju ekonomiskās intereses un rīcību, tai skaitā, radot patērētājiem zaudējumus. Minētā 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 gan līgumā, gan normatīvajos aktos noteikto patērētāja tiesību izpildi.


Vienlaikus secināms, ka Sabiedrība Vietnē1 un Vietnē2, piedāvājot un pārdodot preces, kuru pienācīgu piegādes izpildi tā nav nodrošinājusi, saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu ir īstenojusi maldinošu komercpraksi. Minētā komercprakse būtiski negatīvi ietekmēja vai varēja būtiski negatīvi ietekmēt patērētāja ekonomisko rīcību, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis, piemēram, pieņemot lēmumu par atteikšanos no preču iegādes Vietnē1 vai Vietnē2, ja zinātu, ka preču saņemšana nav iespējama vai ir apgrūtināta.

4) Saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu, ISPL 4.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, kā arī Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 „Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi Nr.255) 5.2. un 5.3. apakšpunktu pakalpojuma sniedzējam, proti, Sabiedrībai Vietnē1 uzskatāmi, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā ir jāsniedz informācija par pārdevēja identitāti, proti, pārdevēja nosaukums un pārdevēja juridiskā adrese. PTAC konstatē, ka Vietnē1 netiek norādīta informācija par Sabiedrību atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajam. Ņemot vērā minēto, PTAC secina, ka Sabiedrība, nesniedzot patērētājam būtisko informāciju par sevi (nosaukumu un juridisko adresi), saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un 4.panta otrās daļas 2.punktu īsteno negodīgu (maldinošu) komercpraksi.

5) PTAC konstatē, ka Vietnē2 nav sniegta informācija par tajā publicēto speciālo piedāvājumu proti, akciju, spēkā esamības termiņu. Piemēram, Vietnē2 sadaļā “Riepas” piedāvātās riepas FARROAD FRD16 sākotnējā cena ir norādīta 39.40 EUR, cena pēc atlaides piemērošanas ir 26.40 EUR, taču nav norādīts laika posms, līdz kuram minētā cena pēc atlaides

ir spēkā (skat. zemāk norādīto attēlu).

Rezultāti: **132 preces** Kārtot pēc cenas ▲▼



FARROAD
FRD16

Izmērs: 195 / 65 R15
Ātruma index: 91V
Tips: Viegļie

Atlaide: **-33 %**

Cena: ~~39.40~~ **26.40** eur

Izvēlēties skaitu: +
-

PIRKT

Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC secina, ka Sabiedrība Vietnē noklusē informāciju par laika posmu, kurā ir spēkā cena ar piemērotu atlaidi. PTAC uzskata, ka minētā informācija ir būtiska vidusmēra patērētājam, lai viņš varētu pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu, un šāda noklusējuma ietvaros patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis (piemēram, iegādāties precī savām interesēm nepiemērotā laikā sakarā ar to, ka nav zināms, cik ilgu laiku minētā cena būs spēkā). Līdz ar to, noklusējot minēto informāciju, Sabiedrība īsteno negodīgu (maldinošu) komercpraksi saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu.

6) ISPL 7.panta pirmā daļa nosaka, ka pakalpojuma sniedzēja pienākums ir nodrošināt, lai pakalpojuma saņēmēji var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt. Līdz ar to Sabiedrībai kā informācijas sabiedrības pakalpojuma sniedzējam Vietnē1 un Vietnē2 ir pienākums patērētājiem nodrošināt iespēju iepazīties ar distances līguma noteikumiem, tai skaitā ar Noteikumu Nr.255 5.punktā uzskaitīto pirmslīguma informāciju, kas pēc līguma noslēgšanas uzskatāma par līguma noteikumiem, kā arī to saglabāt. PTAC konstatēja, ka patērētājiem Vietnē2 netiek sniegta Noteikumu Nr.255 5.punktam atbilstoša informācija un līdz ar to Sabiedrība patērētājiem nenodrošina iespējas iepazīties ar distances līguma noteikumiem. Vienlaicīgi Sabiedrība Vietnē1 nav nodrošinājusi līdzekļus, kuri paredzēti vietnē publicēto distances līguma noteikumu saglabāšanai, un līdz ar to Sabiedrība, īstenojot konkrēto komercpraksi, patērētājiem nenodrošina iespējas saglabāt distances līguma noteikumus. Minētie apstākļi apstiprina ISPL 7.panta pirmās daļas pārkāpumu, bet attiecīgā Sabiedrības rīcība kopsakarā ar Noteikumu Nr.255 5.punktā norādītās informācijas nozīmi, ir uzskatāma par tādu NKAL 6.pantā minēto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kura būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību. Līdz ar to Sabiedrības īstenošana komercprakse saskaņā ar NKAL 6.pantu un 4.panta otrās daļas 1.punktu, ir atzīstama par negodīgu (profesionālajai rūpībai neatbilstošu) komercpraksi.

7) Noteikumu Nr.255 5.10.apakšpunkta prasības nosaka pārdevējam pienākumu, pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, atteikuma tiesību gadījumā skaidri un saprotami sniegt patērētājam informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļā iekļauto atteikuma veidlapu. Sabiedrība Vietnē2 nenodrošina informāciju par atteikuma tiesībām, kā arī Vietnē1 un Vietnē2 Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļai atbilstošu atteikuma veidlapu. Līdz ar to PTAC secina, ka Sabiedrības rīcība, noklusējot atbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām Vietnē1 un Vietnē2, saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 5.punktu ir atzīstama par maldinošu komercpraksi, kuras ietekmē patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis, tai skaitā nepamatoti atturoties vai atsakoties no atteikuma tiesību izmantošanas.

8) PTAC konstatē, ka Vietnē2 patērētājiem nav sniegts Noteikumu Nr.255 5.14.apakšpunktam atbilstošs atgādinājums par patērētāja tiesībām, ja prece neatbilst līguma noteikumiem. Minētās informācijas sniegšanas pienākums būtu izpildīts, piemēram, ja tiktu

izveidota Vietnes sadaļa „Garantija” un tajā tiktu iekļauta norāde: „atgādinām, ka patērētājs 24 mēnešu laikā no preces saņemšanas dienas ir tiesīgs izmantot likumā noteiktās tiesības, ja prece neatbilst līguma noteikumiem”. Noklusējot minēto informāciju, Sabiedrība rada patērētāju tiesisko interešu apdraudējumu, jo patērētāji distances tirdzniecības apstākļos, paļaujoties uz Sabiedrības sniegto informāciju par garantiju, tiek vai var tikt atturēti no to likumīgo tiesību izmantošanas. Ņemot vērā minēto, ir secināms, ka Sabiedrība, pārkāpjot Noteikumu Nr.255 5.14.apakšpunktā noteiktās prasības un noklusējot patērētājiem būtisku informāciju, saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu, trešās daļas 1.punktu un 4.panta otrās daļas 2.punktu īsteno negodīgu (maldinošu) komercpraksi.

9) 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 sūdzību izskatīšanas kārtību un informāciju par ārpustiesas sūdzību izskatīšanas un atlīdzības iespējām un veidu, kā tām piekļūt. Izvērtējot Vietnē1 un Vietnē2 patērētājiem sniegto informāciju, PTAC konstatē, ka Vietnē1 un Vietnē2 attiecīgā informācija par ārpustiesas strīdu risināšanas iespējām, tai skaitā informācija par ārpustiesas strīdu risinātājiem, kuri risina strīdus attiecīgajā jomā, nav iekļauta. Saskaņā ar PTAL 19.¹ panta pirmo daļu „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)”. Ņemot vērā minētās PTAL 19.¹ panta prasības, no Noteikumu Nr.255 5.22.apakšpunkta izriet preču pārdevēju pienākums pirmslīguma informācijas ietvaros un Vietnē1 un Vietnē2 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 īstenošanas praksē. Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC secina, ka Sabiedrība, Vietnē1 un Vietnē2 nenodrošinot patērētājiem pienācīgu informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, noklusē būtisku informāciju, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, piemēram, par patērētāja tiesību atbilstošu realizēšanu gadījumā, ja iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece. Līdz ar to Sabiedrība saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 4.punktu, īsteno maldinošu komercpraksi.

10) ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punkts noteic, ka pakalpojuma sniedzējs uzskatāmi, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā sniedz informāciju par pakalpojuma sniedzēja kontaktinformāciju, kas nodrošina iespēju ātri sazināties tiešā veidā, ieskaitot elektroniskā pasta adresi. Savukārt Noteikumu Nr.255 5.3.apakšpunkta prasības noteic, ka pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam informāciju par pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja juridisko adresi un, ja tādi saziņas līdzekļi ir, tālruna, faksa numuru un elektroniskā pasta adresi, lai patērētājs varētu ātri un efektīvi sazināties ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, un, ja attiecināms, tās personas identitāti un juridisko adresi, kuras uzdevumā pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs darbojas.

No patērētāju iesniegtajām sūdzībām secināms, ka ar Sabiedrību nav bijis iespējams sazināties, izmantojot Vietnē1 norādīto elektroniskā pasta adresi azmebeles@gmail.com un tālruna numuru 20062653, kā arī Vietnē2 norādītajiem tālruna numuriem 25155311 un 26943348. Līdz ar to konstatēts, ka Sabiedrība, pārkāpjot ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktā un Noteikumu Nr.255 5.3.apakšpunktā noteiktās prasības nodrošināt ātru un efektīvu saziņu ar Sabiedrību, ir īstenojusi profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, turklāt tādu, kura būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību,

realizējot savas līgumiskās un normatīvajos aktos noteiktās tiesības un radot patērētājiem zaudējumus.

11) Ņemot vērā lietā konstatēto, secināms, ka Sabiedrības rīcība saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktu ir uzskatāma par negodīgu komercpraksi. Savukārt Sabiedrībai, veicot tās īstenošanu, ir pārkāpts NKAL 4.panta pirmajā daļā noteiktais negodīgas komercprakses īstenošanas aizliegums.

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 (leģitīmu) 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 aizskārumu 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 īstenošanai izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem. No lietā esošajiem materiāliem PTAC konstatē, ka Sabiedrība ir pārkāpusi patērētāju tiesību regulējošos normatīvos aktus, proti, pārkāpums ir būtisks, jo Sabiedrības īstentā komercprakse ir adresēta daudziem patērētājiem. Tādējādi Sabiedrības izdarītie pārkāpumi ir radījuši/varēja radīt apdraudējumu ar likumu aizsargātajām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm, tai skaitā, radot patērētājiem zaudējumus.

Atbilstoši NKAL 15.² panta otrajā daļā minētajam, Uzraudzības iestāde, pieņemot lēmumu par soda naudas uzlikšanu un tās apmēru, ņem vērā šādus apstākļus, kā arī izvērtē, vai pastāv šādi nosacījumi: 1) pieļautā pārkāpuma raksturs un ilgums, pārkāpuma radītā ietekme (zaudējumi patērētājiem), pārkāpuma izdarīšanas apstākļi, pārkāpēja loma pārkāpumā un pārkāpuma apjoms; 2) komercprakses īstenošanās līdz lēmuma pieņemšanas dienai ir atlīdzinājies vai sācis atlīdzināt patērētājiem nodarītos zaudējumus; 3) pārkāpums pārtraukts pēc komercprakses īstenošanas iniciatīvas; 4) komercprakses īstenošanās negodīgas komercprakses aizlieguma pārkāpumu izdarījis atkārtoti pēdējo divu gadu laikā, un tas konstatēts ar Uzraudzības iestādes lēmumu vai rakstveida apņemšanos; 5) komercprakses īstenošanās nav izpildījis rakstveida apņemšanos; 6) komercprakses īstenošanās ir kavējis lietas izskatīšanu vai slēpis izdarīto pārkāpumu.

No lietas materiāliem izriet, ka laika periodā no 2018.gada 10.janvāra līdz 2018.gada 1.martam PTAC ir saņēmis 4 patērētāju sūdzības par neizpildītiem preču pasūtījumiem, nepiegādāto pasūtījumu maksas neatmaksāšanu patērētājiem vairāk kā 2115 EUR apmērā un Sabiedrības neatbilstošo saziņu ar patērētājiem. Pēc PTAC rīcībā esošās informācijas visām PTAC iesniegtajām patērētāju sūdzībām rasts pozitīvs risinājums, proti, Sabiedrība atmaksājusi patērētājiem samaksātās naudas summas. Tomēr, neskatoties uz minēto, PTAC ņem vērā arī apstākli, ka Sabiedrība labprātīgi nav veikusi visus nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu tās īstentās komercprakses Vietnē1 un Vietnē2 atbilstību normatīvo aktu prasībām. Tādējādi konkrētajā lietā nav konstatējama atbilstoša Sabiedrības vēlme sadarboties ar iestādi, kas PTAC ieskatā ir vērtējams kā atbildību pastiprinošs apstāklis.

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 komercprakti atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norādīta labotā informācija, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5) uzliedz 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.

Ņemot vērā, ka konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka minētā komercprakse tiek turpināta un Sabiedrības īstenotā komercprakse joprojām skar/var skart daudzu patērētāju ekonomiskās intereses, PTAC ieskatā Sabiedrībai par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu ir lietderīgi uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 3.punktu ir lietderīgi un pamatoti aizliegt negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama. Vienlaikus saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu Sabiedrībai ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā.

PTAC ieskatā ar soda naudas palīdzību Sabiedrība tiks motivēta izbeigt pārkāpumu un savā turpmākajā komercpraksē nepieļaut līdzīga rakstura pārkāpumu izradīšanu.

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.

Saskaņā ar PTAC rīcībā esošo informāciju par Sabiedrības gada pārskatu par 2017.gadu, tās neto apgrozījums bija 64000 EUR. Ievērojot pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, radīto ietekmi, Sabiedrības lomu pārkāpumā, šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, Sabiedrības atbildību, kā arī mantisko stāvokli, PTAC secina, ka Sabiedrības nodarītais pārkāpums ir vērtējams kā smags patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums. Tādējādi kopējais soda naudas apmērs Sabiedrībai nosakāms 6400 EUR apmērā (procentos soda naudas apmērs ir aptuveni 10% no 2017.gada neto apgrozījuma), kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā Sabiedrības izdarīto pārkāpumu.

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, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 10.panta pirmās daļas 1.punktu 15.panta astotās daļas 2., 3. un 5.punktu, PTAL 1.panta 5.punktu, 10.panta pirmo daļu, 30.panta otro daļu un septīto daļu, ISPL 1.panta pirmās daļas 2.punktu, 4.panta pirmās daļas 2.punktu, 7.panta pirmo daļu, Noteikumu Nr.255 5.2., 5.3., 5.10., 5.14. un 5.22.apakšpunktu, Administratīvā procesa likuma 4.pantu, 7.pantu, 51.pantu, 55.panta 2.punktu, 65.panta ceturto daļu, 66.panta pirmo daļu, 67.pantu,

uzlikt **Sabiedrībai ar ierobežotu atbildību „ZL SERVISS”**

juridiskā adrese: Aizpriežu iela 4-1, Rīga, LV-1006

reģistrācijas numurs: 40103993346

1) pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros:

- patērētājiem tiek piedāvātas un pārdotas preces, kuru piegādi Sabiedrība apsolītajā termiņā nevar nodrošināt;
- patērētājiem netiek nodrošināta normatīvajiem aktiem atbilstoša informācija par pārdevēju;
- patērētājiem netiek sniegta informācija par speciālā cenas piedāvājuma spēkā esamības termiņu;
- patērētājiem netiek nodrošināta iespēja iepazīties un saglabāt distances līguma noteikumus, tai skaitā atbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām (atteikuma tiesību veidlapu) un garantiju;

- patērētājiem netiek sniegta informācija par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību;
- patērētājiem netiek atmaksāta pirkuma maksa par nepiegādātajām precēm;
- patērētājiem saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem netiek nodrošinātas efektīvas saziņas iespējas.

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

3) soda naudu 6400 EUR (seši tūkstoši četri simti euro) 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 stāties 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. 13 – pk
Pieņemšanas datums:	27.07.2018.

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.

Direktora p.i.

(personiskais paraksts)

K.Riekstiņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS