



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

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

**Sabiedrībai ar ierobežotu
atbildību "Jaukie cilvēki"
reģistrācijas Nr.40203082976
Maskavas ielā 68
Rīgā, LV-1003**

**LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā**

28.06.2019.

Nr. 7-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz *Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma* (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, kas nosaka, ka uzraudzības iestāde veic komercprakses uzraudzību atbilstoši iestādes noteiktajām uzraudzības prioritātēm, izvērtējot iespējamā pārkāpuma ietekmi uz patērētāju kolektīvajām interesēm, kā arī nodrošinot līdzsvarotu komercprakses īstenotāju darbības uzraudzību, pēc savas iniciatīvas, tai skaitā, pamatojoties uz personas iesniegumu atbilstoši *Patērētāju tiesību aizsardzības likumam* (turpmāk – PTAL), ir izvērtējis sabiedrības ar ierobežotu atbildību "Jaukie cilvēki", reģistrācijas numurs 40203082976 (turpmāk – Sabiedrība) īstenotās komercprakses atbilstību patērētāju tiesību aizsardzību regulējošo normatīvo aktu prasībām.

Sabiedrības īstenotās komercprakses izvērtēšanas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] PTAC 2018.gada 29.augustā saņēma ziņas no Eiropas Patērētāju informēšanas centra (turpmāk – EPIC) par Sabiedrības organizētu *MARIZA Fado Bailado* koncertu (pasākumu) Lietuvas pilsētā Viļņā 2018.gada 9.jūnijā (turpmāk – Koncerts) (EPIC 2018.gada 29.augusta dienesta ziņojums ar tam pievienotiem materiāliem). Sabiedrības organizētais Koncerts tika atcelts. Koncerta biļešu pārdevējs ir Lietuvas komersants UAB "Nacionalinis Bilietų Platintojas" (reģistrācijas numurs 302598528) (turpmāk – Biļešu pārdevējs). Patērētājiem nav veikta samaksātās naudas summas par iegādātajām biļetēm atmaksa.

EPIC sniegtajai informācijai pievienota 2018.gada 25.jūlija elektroniskā pasta vēstule (izsūtīta no elektroniskās pasta adreses: [..]) adresēta EPIC darbiniecei no Sabiedrības pārstāvja [..], kurā norādīts, ka [..]. [..]. [..]. Sabiedrība uzskata, ka Biļešu pārdevējam ir pilnībā jāatmaksā no pircējiem saņemtā naudas summa par biļetēm.

[2] Lietas apstākļu pilnīgai un objektīvai noskaidrošanai PTAC 2018.gada 2.novembrī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi (ierakstītā pasta sūtījumā) vēstuli Nr.3.1.-1/8666/L-143 "*Par informācijas sniegšanu*" (turpmāk – Pieprasījums), kurā pieprasīja Sabiedrībai līdz

2018.gada 16.novembrim sniegt:

- 1) rakstveida informāciju (skaidrojumu) par šajā vēstulē aprakstīto tiesisko situāciju;
- 2) rakstveida informāciju un attiecīgus pierādījumus par to, kas ir Koncerta organizators;
- 3) rakstveida informāciju un attiecīgus pierādījumus par to, cik Koncerta biļetes tika pārdotas un kāda ir patērētājiem pārdoto Koncerta biļešu kopējā summa;
- 4) rakstveida informāciju un attiecīgus pierādījumus par patērētāju par Koncerta biļetēm samaksātās naudas izlietojumu;
- 5) aktuālo informāciju par Sabiedrības saņemtajām patērētāju pretenzijām par Koncertu un Sabiedrības sniegtajām atbildēm;
- 6) aktuālo informāciju par Sabiedrības plānotajām darbībām konkrētajā lietā;
- 7) [..];
- 8) rakstveida informāciju un attiecīgus pierādījumus par citiem Sabiedrības organizētajiem un atceltajiem pasākumiem pēdējo 12 mēnešu laikā Latvijā un/vai citās valstīs;
- 9) rakstveida informāciju un attiecīgus pierādījumus par citiem Sabiedrības organizētajiem pasākumiem, kuru norise ir paredzēta tuvāko 24 mēnešu laikā Latvijā un/vai citās valstīs;
- 10) sniegt citu informāciju, kas lietā ir būtiska.

Sabiedrība nav sniegusi atbildi uz PTAC Pieprasījumu. 2018.gada 6.decembrī PTAC saņēma atpakaļsūtītu Pieprasījumu ar aploksnei pievienotu paziņojumu no pasta, kurā norādīts, ka adresātam atstāts aicinājums.

[3] PTAC Patērētāju konsultāciju un sūdzību departaments 2019.gada 10.janvārī nosūtīja vēstuli Nr.5.-7/259/KOM-83-2018; KOM-84-2018; KOM85-2018; KOM-96-2018 Lietuvas valsts patērētāju tiesību aizsardzības iestādei [..].

[4] 2019.gada 5.februārī PTAC saņēma Lietuvas atbildīgās iestādes atbildi (elektroniskā pasta vēstuli), [..].

[5] Izvērtējot saņemto informāciju un [..], tostarp, [..], PTAC pirmšķietami secināja, ka Sabiedrība ir īstenojusi negodīgu komercpraksi, tādējādi pārkāpjot NKAL 4. pantā noteikto aizliegumu. [..].

[6] PTAC 2019.gada 13.februārī nosūtīja Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistram vēstuli, sniedzot informāciju, ka Sabiedrība nenodrošina korespondences saņemšanu savā juridiskajā adresē, vienlaikus lūdzot minēto iestādi veikt nepieciešamās darbības, lai Sabiedrība nodrošinātu tās sasniedzamību juridiskajā adresē.

[7] 2019.gada 20.februārī PTAC nosūtīja Biļešu pārdevējam vēstuli Nr.3.1.-1/1560/L-143, kurā lūdza līdz 2019.gada 1.martam sniegt rakstveida informāciju, cita starpā: (1) kuram uzņēmumam (UAB „Nacionalinis Bilietų Platintojas” vai SIA “Jaukie cilvēkiem”) ir pienākums atmaksāt naudu patērētājiem par iegādātajām biļetēm konkrētajā gadījumā, kad pasākums (Koncerts *MARIZA Fado Bailado*) tika atcelts; (2) kurš uzņēmums (UAB „Nacionalinis Bilietų Platintojas” vai SIA “Jaukie cilvēki”) ir atbildīgs par zaudējumiem, kas radušies patērētājiem konkrētajā gadījumā, kad pasākums (Koncerts *MARIZA Fado Bailado*) tika atcelts; (3) cik biļetes uz pasākumu (Koncertu *MARIZA Fado Bailado*) ir pārdevis patērētājiem Biļešu pārdevējs; (4) vai konkrētajā gadījumā, kad pasākums (Koncerts *MARIZA Fado Bailado*) tika atcelts, UAB „Nacionalinis Bilietų Platintojas” atmaksāja naudu patērētājiem par iegādātajām biļetēm, ja atbilde uz minēto jautājumu ir apstipriņoša – norādīt patērētāju skaitu, kuri ir saņēmuši atpakaļ naudu par iegādātajām biļetēm (uz Koncertu *MARIZA Fado Bailado*); (5) [..].

[8] 2019.gada 20.februārī PTAC (ierakstītā pasta sūtījumā) nosūtīja uz Sabiedrības juridisko adresi vēstuli Nr.3.1.-1/1556/L-143 “*Par komercpraksi un informācijas sniegšanu administratīvajā lietā*”, kurā informēja par Sabiedrības īstenotās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām, vienlaikus norādot, ka PTAC ieskatā konstatētā pārkāpuma novēršanai Sabiedrībai saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu ir lietderīgi uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā. Vienlaikus PTAC samērīgas NKAL 15.² pantā paredzētās soda naudas piemērošanai lūdza Sabiedrību līdz 2019.gada 12.martam iesniegt normatīvajos aktos noteiktā kārtībā apliecinātu Sabiedrības pēdējā finanšu gada pārskata „*Peļņas vai zaudējumu aprēķina*” kopiju. PTAC arī informēja Sabiedrību, ka saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 61.pantu un 62.panta pirmo daļu Sabiedrībai ir tiesības izteikt viedokli un argumentus rakstveida formā administratīvajā lietā, rakstveida viedokli, paskaidrojumus un argumentus lūdzot iesniegt līdz 2019.gada 12.martam.

[9] 2019.gada 4.martā PTAC saņēma Biļešu pārdevēja atbildi – 2019.gada 26.februāra vēstuli, kurā sniegta tālāk minētā informācija:

- 1) Sabiedrība ir atbildīga par naudas atmaksu, ja pasākums ir atcelts. [..];
- 2) [..];
- 3) [..];
- 4) [..];
- 5) [..].

[10] 2019.gada 26.martā PTAC saņēma atpakaļsūtītu PTAC Sabiedrībai adresēto 2019.gada 20.februāra vēstuli Nr.3.1.-1/1556/L-143 ar aploksnei pievienotu paziņojumu no pasta, kurā norādīts, ka beidzies vēstules glabāšanas laiks.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC secina:

[11] 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. Saskaņā ar minētā likuma 3.panta otro daļu NKAL noteikumi attiecas uz komercpraksi, kas tiek īstenota attiecībā uz patērētāju pirms līguma noslēgšanas, līguma slēgšanas laikā, kā arī pēc līguma noslēgšanas. 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.

Ņemot vērā iepriekš minēto kopsakarā ar SIA “LURSOFT IT” Uzņēmumu datu bāzē publiski pieejamo informāciju, ka Sabiedrības pamatdarbības veids ir “*Mākslas palīgdarbības*” (<https://company.lursoft.lv/jaukie-cilveki/40203082976?l=LV>), lietā esošos pierādījumus: (1) [..], (2) uz Koncerta biļetēm norādīto informāciju par Sabiedrību kā Koncerta organizatoru (“*Organizatorius: UAB JAUKIE CILVEKI*” / “*Org. Reg. Adresas: Maskavas g. 86, Rīga*”; tulkojums – “*Organizators: SIA JAUKIE CILVEKI*” / “*Org. Reģ. Adrese: Maskavas iela 86, Rīga*”), PTAC secina, ka Koncerta organizēšana, tajā skaitā, naudas atmaksāšana par nenotikušu (atceltu) pasākumu (Koncertu) ir uzskatāma par komercpraksi. Savukārt saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu Sabiedrība ir atzīstama par komercprakses īstenotāju, kas konkrēto komercpraksi īsteno savas saimnieciskās darbības ietvaros.

[12] NKAL 4.panta pirmā daļa nosaka, ka negodīga komercprakse ir aizliegta un

saskaņā ar minētā panta otro daļu komercprakse ir negodīga, ja ir iestājies vismaz viens no šādiem nosacījumiem:

- 1) tā neatbilst profesionālajai rūpībai un būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt tāda vidusmēra patērētāja vai tādas patērētāju grupas vidusmēra pārstāvja ekonomisko rīcību attiecībā uz preci vai pakalpojumu, kam šī komercprakse adresēta vai ko tā skar;
- 1) tā ir maldinoša;
- 2) tā ir agresīva.

[13] NKAL 6.pantā noteikts, 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. Savukārt saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1.punkta noteikumiem 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. Pamatojoties uz NKAL 4.panta pirmo daļu, negodīga komercprakse ir aizliegta.

NKAL 7.panta pirmā daļa paredz, ka 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. Saskaņā ar NKAL 7.panta otrās daļas 4.punktu par patērētāja pieņemtu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmums paturēt preci, pieņemt pakalpojumu vai izmantot iespēju īstenot savas likumīgās vai līgumiskās patērētāja tiesības.

[13.1] Ievērojot apstākli, ka Sabiedrības īstenotā komercprakse bija vērsta uz Lietuvas Republikas patērētājiem, tad papildus norādāms, ka atbilstoši Lietuvas Republikas *Negodīgas komercprakses pret patērētājiem aizlieguma likuma (Law on prohibition of unfair business-to-consumer commercial practices)* (skat., <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.315866>) 2.panta 9.punktam profesionālā rūpība ir īpašo prasmju un rūpības standarts, ko tirgus dalībnieks var pamatoti izmantot attiecībā pret patērētājiem, ievērojot godīgu tirgus praksi un/vai vispārējo labas ticības principu tirgus dalībnieka darbības jomā (*“Professional diligence shall mean the standard of special skills and care which a commercial operator may reasonably be expected to exercise towards consumers, commensurate with honest market practice and/or the general principle of good faith in the operator's field of activity”*).

Saskaņā ar *Negodīgas komercprakses pret patērētājiem aizlieguma likuma* 3.panta pirmo daļu negodīga komercprakse ir aizliegta (*“Unfair commercial practices shall be prohibited”*), savukārt minētā likuma 3.panta otrās daļas 1.un 2.punkts noteic, ka komercprakse ir negodīga, ja tā ir pretrunā ar profesionālās rūpības prasībām un ja: 1) tā būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt vidusmēra patērētāja ekonomisko rīcību attiecībā uz piedāvāto produktu, vai 2) tā būtiski negatīvi ietekmē vai, visticamāk, būtiski sagrozīs patērētāju grupas vidusmēra dalībnieka ekonomisko rīcību attiecībā uz piedāvāto produktu, ja komercprakse ir vērsta uz konkrētu patērētāju grupu (*“A commercial practice shall be unfair if it is contrary to the requirements of professional diligence and if: 1) it materially distorts or is likely to materially distort the economic behaviour of an average consumer with regard to the offered product, or 2) it materially distorts or is likely to materially distort the economic behaviour of the average member of the group of consumers with regard to the offered product when a commercial practice is directed to a particular group of consumers”*). Atbilstoši *Negodīgas komercprakses pret patērētājiem aizlieguma likuma* 3.panta ceturtajai daļai negodīga komercprakse parasti ir maldinoša vai agresīva. Jebkura cita komercprakse, kas atbilst šā panta 2.daļā noteiktajām prasībām, arī uzskatāma par negodīgu komercpraksi (*“Unfair*

commercial practices usually are those that are misleading or aggressive. Any other commercial practice that meets the requirements set in paragraph 2 of this Article shall also be considered as unfair commercial practice). Tādējādi no minētā Lietuvas Republikas likuma regulējuma izriet, ka komercprakse, kas ir pretrunā ar profesionālo rūpību, ir atzīstama par negodīgu komercpraksi.

[14] 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 Savienības tiesas praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – patērētājs, kurš ir pietiekoši zinošs un labi informēts, kā arī pietiekoši vērīgs un piesardzīgs (skat., *Negodīgas komercprakses direktīvas* preambulas 18.punktu; Eiropas Savienības tiesas spriedumus lietās Nr. C-112/99; Nr.C-44/01, Nr. C-356/04 un Nr. C-381/05). Saskaņā ar *Negodīgas komercprakses direktīvas* preambulas 11.punktu ar šo direktīvu ir sasniedzama augsta līmeņa patērētāju tiesību aizsardzība, nosakot vienotu vispārēju aizliegumu tādai negodīgai komercpraksi, kas kropļo patērētāju saimniecisko rīcību. Minētās direktīvas 2.panta e) punkts nosaka, ka *“būtiski kropļot patērētāja saimniecisko rīcību”* nozīmē izmantot komercpraksi, lai būtiski mazinātu patērētāja spējas pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu, tādējādi liekot patērētājam pieņemt tādus lēmumus par darījuma veikšanu, kādus viņš citādi nebūtu pieņēmis. Savukārt 2.panta k) punkts nosaka, ka *„lēmums veikt darījumu”* ir jebkurš patērētāja pieņemts lēmums par to, vai, kā un pēc kādiem noteikumiem veikt pirkumu, vai veikt pilnus vai daļējus maksājumus, paturēt produktu vai no tā atbrīvoties, vai attiecībā uz to izmantot līgumtiesības, neatkarīgi no tā, vai patērētājs nolēmj rīkoties vai no rīcības atturēties.

[14.1] Atzīmējams, ka saskaņā arī ar Lietuvas Republikas *Negodīgas komercprakses pret patērētājiem aizlieguma likuma* 2.panta 13.punktu vidusmēra patērētājs ir patērētājs, kas ir pietiekami informēts, saprātīgs un apdomīgs, ņemot vērā sociālos, kultūras un valodas faktorus (*“Average consumer shall mean a consumer who is reasonably well-informed and reasonably observant and circumspect, taking into account social, cultural and linguistic factors”*).

[15] PTAC ieskatā, patērētāji, iegādājoties biļetes uz Sabiedrības organizēto Koncertu, varēja paļauties, ka konkrētā pasākuma (Koncerta) atcelšanas gadījumā viņi saņems atpakaļ savu samaksāto naudas summu par iegādātajām Koncerta biļetēm. Sabiedrībai, īstenojot savu komercpraksi, ir jārīkojas atbilstoši vispārārstītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam, kā arī ar tāda līmeņa prasmī un rūpību, ko patērētājs no Sabiedrības kā no profesionāļa savā jomā varētu pamatoti sagaidīt (NKAL 6.pants). Tā, Sabiedrībai ir ne tikai jāorientējas tirgū, īstenojot mārketinga darbības, bet jābūt arī godīgai un saprātīgai pret saviem klientiem (patērētājiem), proti, jārīkojas ekonomiski vismērķtiecīgākajā veidā, neaizskarot patērētāju ekonomiskās intereses.

[15.1] Ņemot vērā PTAC rīcībā esošo informāciju, secināms, ka Sabiedrība organizēja Koncertu, tomēr nenodrošināja pakalpojumu (t.i., Koncertu) vispār. Sabiedrība neatmaksā patērētājiem naudu par nopirktajām biļetēm uz Koncertu.

Vienlaicīgi PTAC konstatē, ka daļai patērētāju samaksātās naudas summas par iegādātajām nenotikušā Koncerta biļetēm atmaksu ir nodrošinājis Biļešu pārdevējs tikai tādā apmērā, ko nodrošinājuši Biļešu pārdevēja rīcībā esošie naudas līdzekļi par biļešu pārdošanu. Sabiedrība nav veikusi nekādas papildu darbības, lai izpildītu savu pienākumu atmaksāt patērētājiem viņu samaksāto naudu par nenotikušo Koncertu. Proti, saskaņā ar lietas materiālos esošo informāciju (Biļešu pārdevēja 2019.gada 26.februāra atbildē norādīto) secināms, ka

nauda par iegādātajām Koncerta biļetēm atmaksāta daļai patērētāju. Līdz ar to konstatējams, ka Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 30.panta septītajā daļā noteikto pienākumu attiecībā pret patērētājiem, kuri iegādājās Koncerta biļetes.

[15.2] Saskaņā ar *Civillikuma* 1587.pantu tiesīgi noslēgts līgums uzliek līdzējam pienākumu izpildīt apsolīto, un ne darījuma sevišķais smagums, ne arī vēlāk radušās izpildīšanas grūtības nedod vienai pusei tiesību atkāpties no līguma, kaut arī atlīdzinot otrai zaudējumus. Atbilstoši *Civillikuma* 1589.pantam vienpusēja atkāpšanās no līguma ir pielaižama tikai tad, kad tā pamatota ar paša līguma raksturu, vai kad to zināmos apstākļos atļauj likums, vai arī kad tāda tiesība bijusi noteikti pielīgta. *Civillikuma* 1.pants noteic, ka tiesības izlietojamas un pienākumi pildāmi pēc labas ticības.

PTAC norāda, ka PTAL 30.panta piektajā daļā noteikts, ka, ja pakalpojuma sniedzējs nav izpildījis pienākumu sniegt pakalpojumu noteiktajā termiņā, par kuru ir bijusi vienošanās ar patērētāju, vai šā panta ceturtajā daļā noteiktajā termiņā vai sniedz pakalpojumu tikai daļēji, patērētājs pieprasa, lai pakalpojuma sniedzējs sniedz pakalpojumu apstākļiem atbilstošā papildu termiņā. Ja pakalpojuma sniedzējs papildu termiņā pakalpojumu nesniedz, patērētājs ir tiesīgs vienpusēji atkāpties no līguma. Saskaņā ar minētā likuma panta sesto daļu šā panta piekto daļu nepiemēro, ja pakalpojuma sniedzējs ir atteicies sniegt pakalpojumu vai pakalpojuma sniegšana termiņā, par kuru bijusi līgumslēdzēju pušu vienošanās, ir būtiska, ņemot vērā līguma noslēgšanas apstākļus, vai ja patērētājs pirms līguma noslēgšanas ir informējis pakalpojuma sniedzēju, ka pakalpojuma sniegšana līdz konkrētam datumam vai konkrētā datumā ir būtiska. Šādā gadījumā, ja pakalpojuma sniedzējs nav sniedzis pakalpojumu termiņā, par kuru ir bijusi vienošanās ar patērētāju, vai termiņā, kas noteikts šā panta ceturtajā daļā, patērētājs ir tiesīgs nekavējoties vienpusēji atkāpties no līguma. Savukārt saskaņā ar PTAL 30.panta septīto daļu, 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.

No minētā izriet, ka patērētāji ir tiesīgi pieprasīt un saņemt par nenotikušā Koncerta biļetēm samaksātās naudas summas atmaksu, tostarp, bez nepamatotas kavēšanās, proti, patērētāji bija tiesīgi pieprasīt samaksātās naudas summas atmaksu jau datumā, kad Koncerts bija paredzēts, bet nenotika.

[15.3] PTAC papildus norāda arī uz Lietuvas Republikas normatīvo aktu regulējumu, un proti: Lietuvas Republikas *Patērētāja aizsardzības likuma (Law on consumer protection)* (skat., <https://eseimas.lrs.lt/portal/legalActPrint/lt?jfwid=18117lifma&documentId=e86e8310231911e6aced8d454428fb7&category=TAD>) 3.panta pirmās daļas 5.punkts noteic, ka patērētājiem ir tiesības aizstāvēt aizskartās tiesības un saņemt finansiāla vai nemateriāla kaitējuma (zaudējumu) atlīdzināšanu (“*Consumers shall have the right to: defence of violated rights and redress of pecuniary or non-pecuniary damage (loses)*”). Minētā likuma panta otrā daļa arī nosaka, ka patērētājiem ir arī citas šajā likumā un citos tiesību aktos noteiktās tiesības (“*Consumers shall also have other rights laid down in this Law and other legal acts*”). Saskaņā ar *Patērētāja aizsardzības likuma* 6.pantu, piedāvājot iegādāties un piegādāt preces un pakalpojumus patērētājiem, pārdevēji un pakalpojumu sniedzēji ievēro godīgu uzņēmējdarbības praksi (“*When offering to purchase and supplying goods and services to consumers, sellers and service suppliers shall adhere to the fair business practice*”).

Lietuvas Republikas *Civilkodeksa (Civil code of the Republic of Lithuania)* (skat., <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.245495>) 6.4.pants paredz, ka kreditoram un debitoram ir jārīkojas labā ticībā, saprātīgi un pamatoti gan laikā, kad pienākums ir radies, gan pastāvējis, un laikā, kad tas ir izpildīts vai dzēsts (“*The creditor and the debtor must conduct themselves in good faith, reasonably and justifiably both at the time the obligation is created and existing, and at the time it is under performance or extinguishment*”). *Civilkodeksa* 6.38.panta pirmā daļa nosaka, ka saistības ir jāpilda godprātīgi, pareizi un nekavējoties,

atbilstoši likumos vai līgumā noteiktajām prasībām, un, ja nav attiecīgu prasību, pienākumi ir jāveic saskaņā ar saprātīguma kritērijiem (*“Obligations must be performed in good faith, properly and without delay, pursuant to the requirements indicated in laws or the contract, and in case of absence of relevant requirements, obligations must be performed in accordance with the criteria of reasonableness”*). Tāpat *Civilkodeksa* 6.256.panta pirmā un otrā daļa paredz, ka ikvienai personai ir pienākums pienācīgi un nekavējoties izpildīt savas līgumsaistības. Ja persona nepilda savas līgumsaistības vai tās nepienācīgi pilda, viņai ir pienākums atlīdzināt zaudējumus, kas nodarīti otrai līgumslēdzējai pusei un /vai līgumsodu (naudas sods, procenti) (*“Every person shall have a duty to perform his contractual obligations in a proper way and without delay. Where a person fails to perform his contractual obligation or performs it defectively, he shall be liable to compensation for damages caused to the other contracting party and/or pay a penalty (fine, interest)”*).

Apkopojot iepriekš minēto Lietuvas Republikas normatīvo aktu regulējumu, secināms, ka Sabiedrībai kā pakalpojumu sniedzējai ir pienākums godprātīgi izpildīt uzņemtās saistības, savukārt to neizpildes gadījumā atlīdzināt patērētājiem tā saistībā radītos zaudējumus. Līdz ar to izriet, ka patērētāji saskaņā arī ar Lietuvas Republikas normatīvajiem aktiem ir tiesīgi pieprasīt un saņemt par nenotikušā Koncerta biļetēm samaksātās naudas summas atmaksu, ievērojot apstākli, ka Sabiedrības īstenotā komercprakse bija vērsta uz Lietuvas Republikas patērētājiem.

[15.4] PTAC secina, ka [...] par klientiem (patērētājiem) samaksātās naudas summas par iegādātajā Koncerta biļetēm atmaksu/kompensēšanu pasākuma atcelšanas gadījumā ir atbildīgs pasākuma organizators (pasūtītājs), kas saskaņā ar [...] ir Sabiedrība (skat., [...]). Proti, [...]. [...].

[...]. Papildus minētajam norādāms, ka arī uz Koncerta biļetēm ir sniegta informācija, ka *“Par pasākumu ir atbildīgs organizators”* (*“The organiser is responsible for the event”*).

[15.5] Ievērojot iepriekš minēto, Sabiedrības rīcība, nesniedzot pakalpojumu (Koncertu) vispār, kopsakarā ar apstākli, ka patērētājiem netiek atmaksāta par pakalpojumu (Koncertu) samaksātā naudas summa, būtiski negatīvi ietekmē patērētāju ekonomiskās intereses, radot patērētājiem zaudējumus.

PTAC norāda, ka patērētājiem ir pamatotas tiesības sagaidīt, lai Sabiedrības rīcība atbilstu godīgai tirgus praksei un labas ticības principam konkrētajā darbības jomā, nodrošinot pēc nenotikuša pasākuma (Koncerta) iespēju saņemt samaksāto naudu par ieejas biļetēm. PTAC ieskatā Sabiedrībai ir jārīkojas ar rūpību, augstu kompetences līmeni un atbildību, ņemot vērā konkrētās jomas specifiku, kad patērētājs, uzticot pakalpojuma sniedzējam attiecīgus savus finanšu līdzekļus, veic apmaksu par pakalpojumu, kuru vēl viņam tikai paredzēts sniegt.

Ņemot vērā visu augstākminēto, PTAC konstatē, ka Sabiedrība saskaņā ar NKAL 6.pantu ir īstenojusi profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kas ir negatīvi ietekmējusi patērētāju ekonomisko rīcību saskaņā ar NKAL 7.panta pirmo daļu un otrās daļas 4.punktu.

Līdz ar to secināms, ka Sabiedrība saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktu ir īstenojusi negodīgu komercpraksi, kas saskaņā ar NKAL 4.panta pirmo daļu ir aizliegta.

PTAC norāda, ka saskaņā ar arī ar Lietuvas Republikas *Negodīgas komercprakses pret patērētājiem aizlieguma likuma* 2.panta 9.punktu, 3.panta pirmo daļu, 3.panta otrās daļas 1. un 2.punktu un 3.panta ceturto daļu konstatējams, ka Sabiedrība ir īstenojusi profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kas ir negatīvi ietekmējusi patērētāju ekonomisko rīcību, un šāda komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi.

[16] Saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 66.panta pirmajā daļā noteikto, apsverot administratīvā akta izdošanas vai tā satura lietderību (65.pants), iestāde lemj: 1) par administratīvā akta nepieciešamību, lai sasniegtu tiesisku (legitīmu) mērķi; 2) par

administratīvā akta piemērotību attiecīgā mērķa sasniegšanai; 3) par administratīvā akta vajadzību, tas ir, par to, vai šo mērķi nav iespējams sasniegt ar līdzekļiem, kuri mazāk ierobežo administratīvā procesa dalībnieku tiesības vai tiesiskās intereses; 4) par administratīvā akta atbilstību, salīdzinot privātpersonas tiesību 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 īstenotājiem izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem.

Saskaņā ar lietā esošajiem materiāliem konstatējams, ka Sabiedrība ir pārkāpusi patērētāju tiesību regulējošo normatīvos aktus, un, ņemot vērā naudas summas apmēru, kas nav atmaksāts par Koncerta biļetēm, kā arī, ievērojot to, ka Sabiedrības īstenotā komercprakse ir adresēta daudziem patērētājiem, pārkāpums ir būtisks un vērtējams kā smags. Tādējādi Sabiedrības izdarītais pārkāpums, neievērojot profesionālo rūpību, rada vai var radīt apdraudējumu ar likumu aizsargātām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm.

Vienlaikus PTAC konstatē, ka Sabiedrība nav sniegusi PTAC Pieprasījumā norādīto informāciju. Līdz ar to Sabiedrība nav sadarbojusies ar PTAC konkrētās lietas apstākļu noskaidrošanai un nav veikusi nepieciešamos pasākumus, lai novērstu negodīgas komercprakses īstenošanas rezultātā radītos zaudējumus patērētājiem. Minēto PTAC vērtē kā atbildību pastipriņošu apstākli. PTAC rīcībā nav informācijas, ka Sabiedrība šādas darbības kādu objektīvu apstākļu dēļ nevarēja izpildīt.

NKAL 15.panta astotā daļa nosaka, ka, ja uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga pieņemt vienu vai vairākus lēmumus, ar kuriem: 1) nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2) nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4) nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu publicēt attiecīgajai komercpraktei atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norādīta labotā informācija, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5) uzliek naudas sodu šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā; 6) nosaka par labas prakses kodeksu atbildīgajai personai pienākumu izdarīt labojumus kodeksā, lai novērstu negodīgu komercpraksi.

Ņemot vērā, ka konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir uzskatāma par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka Sabiedrība nav sniegusi atbildi (informāciju) uz PTAC Pieprasījumu, turklāt Sabiedrības īstenotā komercprakse skar daudzu patērētāju ekonomiskās intereses, konkrētajā gadījumā nav lietderīgi pieņemt NKAL 15.panta astotās daļas 1., 3., 4. un 6.punktā noteiktos lēmumus. PTAC ieskatā Sabiedrībai par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu ir lietderīgi uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā.

[17] PTAC ieskatā, piemērojot Sabiedrībai soda naudu, tā tiks motivēta izbeigt pārkāpumu, nepieļaujot līdzīga rakstura pārkāpuma izdarīšanu, kā arī citi tirgus dalībnieki tiks atturēti no līdzīgu pārkāpumu pieļaušanas.

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.

Ievērojot to, ka Sabiedrība nesniedza PTAC pieprasīto informāciju, t.i., Sabiedrības pēdējā finanšu gada pārskata "*Peļņas un zaudējuma aprēķina*" kopiju, PTAC ņem vērā SIA "LURSOFT IT" Uzņēmumu datu bāzē/gada pārskati (skat.,

parskati/40203082976) pieejamo informāciju par Sabiedrību – *Peļņas/zaudējumu aprēķinu* par periodu no 2018.gada 1.janvāra līdz 2018.gada 31.decembrim. Saskaņā ar norādīto *Peļņas/zaudējumu aprēķinu* Sabiedrības neto apgrozījums perioda beigās sastādīja naudas summu [...] EUR apmērā.

PTAC saskaņā ar NKAL 15.² panta otro daļu, pieņemot lēmumu par soda naudas uzlikšanu un tās apmēru, ņem vērā pieļautā pārkāpuma raksturu un ilgumu, pārkāpuma radīto ietekmi (zaudējumus patērētājiem), pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, pārkāpēja lomu pārkāpumā un pārkāpuma apjomu, vai komercprakses īstenotājs līdz lēmuma pieņemšanas dienai ir atlīdzinājis vai sācis atlīdzināt patērētājiem nodarītos zaudējumus, vai pārkāpums pārtraukts pēc komercprakses īstenotāja iniciatīvas, vai komercprakses īstenotājs negodīgas komercprakses aizlieguma pārkāpumu izdarījis atkārtoti pēdējo divu gadu laikā, un tas konstatēts ar PTAC lēmumu vai rakstveida apņemšanos, vai komercprakses īstenotājs nav izpildījis rakstveida apņemšanos, kā arī vai komercprakses īstenotājs ir kavējis lietas izskatīšanu vai slēpis izdarīto pārkāpumu.

Pēc PTAC rīcībā esošās informācijas Sabiedrība nav sniegusi pakalpojumu un nav atmaksājusi patērētāju samaksātās naudas summas par nesniegtajiem pakalpojumiem, kā arī Sabiedrība nav sadarbojusies ar PTAC konkrētās lietas apstākļu noskaidrošanai, līdz ar to atzīstams, ka Sabiedrība nav veikusi nepieciešamos pasākumus, lai novērstu negodīgas komercprakses īstenošanas rezultātā radītos zaudējumus patērētājiem. Sabiedrības pārkāpums, ņemot vērā iesaistīto patērētāju loku un aptuveno zaudējumu apmēru (apmēram [...] EUR par neatmaksātajām Koncerta biļetēm), vērtējams kā smags patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums.

Tādējādi, ņemot vērā soda naudas piemērošanas mērķi un pamatojumu, kā arī NKAL 15.² panta pirmajā daļā noteikto ierobežojumu, kopējā soda nauda Sabiedrībai nosakāma apmēram 7% no pēdējā finanšu gada neto apgrozījuma – 1600.00 *euro* apmērā, kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā Sabiedrības izdarīto pārkāpumu un tā raksturu, kā arī ievērojot Sabiedrības finanšu pārskatu par 2018.gadu.

Ņemot vērā minēto, PTAC nolemj:

pamatojoties uz NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu un 2.punktu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu un otrās daļas 1.punktu, 6.pantu, 7.panta pirmo daļu un otrās daļas 4.punktu, 15.panta astotās daļas 2.punktu un 5.punktu, 15.² panta pirmo un otro daļu, PTAL 30.panta piekto, sesto un septīto daļu, *Administratīvā procesa likuma* 4.pantu, 7.pantu, 51.pantu, 55.panta 2.punktu, 65.panta ceturto daļu, 66.panta pirmo daļu un 67.pantu, Lietuvas Republikas *Negodīgas komercprakses pret patērētājiem aizlieguma likuma* 2.panta 9.punktu un 13.punktu, 3.panta pirmo daļu, 3.panta otrās daļas 1. un 2.punktu un 3.panta ceturto daļu,

uzlikt sabiedrībai ar ierobežotu atbildību “**Jaukie cilvēki**”,
reģistrācijas numurs 40203082976,
 juridiskā adrese Maskavas iela 68, Rīga, LV-1003:

- 1) pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros patērētājiem netiek atmaksāta nauda par nenotikušiem pasākumiem, tai skaitā, par Koncertu;
- 2) soda naudu 1600.00 EUR (viens tūkstotis seši simti *euro*, 00 centi) apmērā.

Saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 70.panta pirmo daļu, 79.panta pirmo daļu un NKAL 19.panta pirmo daļu šis lēmums ir spēkā ar dienu, kad tas kļūst zināms Sabiedrībai, un Sabiedrība to var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums 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. 7-pk
Pieņemšanas datums: 28.06.2019.

Atbilstoši NKAL 15.² panta trešajai daļai uzraudzības iestādes uzlikto soda naudu komercprakses īstenošanās samaksā mēneša laikā no dienas, kad stājas spēkā lēmums par soda naudas uzlikšanu. Ja lēmums par soda naudas uzlikšanu nav izpildīts labprātīgi, tā piespiedu izpildi veic tiesu izpildītājs.

Direktore

B. Vītoliņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS