



## 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 „Parfims”  
Reģ.Nr.40203060339  
Artilērijas ielā 52 – 20  
Rīgā, LV – 1009**

**LĒMUMS  
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā  
Rīgā**

15.03.2018.

Nr. 5-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, ir veicis sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Parfims” (turpmāk – Sabiedrība) īstenotās komercprakses izvērtēšanu. Konkrētā komercprakse ir īstenota tīmekļvietnēs <http://www.ietaupi24.lv> (turpmāk – Vietne1) un <http://www.tehnika365.lv> (turpmāk – Vietne2), piedāvājot patērētājiem iegādāties preces, slēdzot distances līgumus ar patērētājiem par Sabiedrības piedāvāto preču iegādi un veicot noslēgto distances līgumu izpildi.

Sabiedrības īstenotās komercprakses izvērtēšanas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Laika periodā no 2017.gada 1.augusta līdz 2017.gada 24.augustam PTAC saistībā ar Sabiedrības īstenoto komercpraksi saņēma 4 patērētāju sūdzības un, atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm, tālruņa zvaniem un klātienē, sniedza 3 konsultācijas. Saskaņā ar patērētāju sūdzībās minēto, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība nenodrošina Vietnē1 un Vietnē2 pasūtīto preču pienācīgu izpildi. Līdz ar to Sabiedrība maldina patērētājus par Vietnē1 un Vietnē2 piedāvāto preču pieejamību. Vienlaikus PTAC konstatēja, ka Sabiedrība nenodrošina informāciju par pasūtījuma veikšanas kārtību, informāciju par atteikuma tiesībām, tai skaitā atteikuma veidlapu, informāciju par patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtību un informāciju par garantiju, patērētāju likumīgajām tiesībām, ja prece neatbilst līguma noteikumiem, nenodrošinot distances līguma saglabāšanas iespējas, kā arī nepieģādājot patērētājiem pasūtītās preces noteiktajā termiņā, neatmaksājot patērētājiem pirkuma maksu nepieģādātu preču gadījumā un nenodrošinot patērētājiem iespēju sazināties ar Sabiedrību.

[2] Lai pārliecinātos par Sabiedrības īstenotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, PTAC 2017.gada 18.oktobrī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Artilērijas ielā 52-20, Rīgā, vēstuli Nr.3.2.-1/7607/K-144 (turpmāk – Vēstule1), kurā pieprasīja līdz 2017.gada 31.oktobrim veikt izmaiņas Vietnē1 un Vietnē2, kā arī pieprasīja rakstveidā paskaidrot turpmāk minēto:

- paskaidrot, vai un kādu iemeslu dēļ Vietnēs tiek piedāvātas preces, kuru pasūtīšanas gadījumā Sabiedrība nevar veikt pienācīgu piegādes saistības izpildi;
- paskaidrot, cik ilgā laikā Sabiedrība veic Vietnēs pasūtīto preču piegādi patērētājiem, un kā par to tiek informēts patērētājs;
- paskaidrot, vai un kādā veidā par Vietnēs iegādātajām precēm, patērētājiem tiek nodrošinātas iespējas izmantot atteikuma tiesības (atteikuma veidlapa), tai skaitā paskaidrot, cik ilgā termiņā Sabiedrība atmaksā patērētājam visas saskaņā ar līgumu patērētāja samaksātās naudas summas, ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības;
- paskaidrot, kādā veidā Sabiedrība risina patērētāju sūdzības par Vietnēs pasūtīto preču nepiegādāšanu vai kavētu piegādi;
- paskaidrot, kādā veidā un kurā brīdī patērētājam distances līguma noteikumi tiek izsniegti vai piegādāti uz pastāvīgā informācijas nesēja;
- paskaidrot, kādā veidā Sabiedrība nodrošina iespēju patērētājam sazināties ar Sabiedrību saistībā ar noslēgto distances līgumu;
- sniegt informāciju par to, cik distances līgumi noslēgti laika periodā no 2017.gada 1.jūlija līdz šīs vēstules sastādīšanas brīdim ar patērētājiem un cik no tiem nav izpildīti, norādot kopējo neizpildīto pasūtījumu pirkumu summu.

Atbildi uz Vēstuli1 Sabiedrība nesniedza.

[3] 2017.gada 15.decembrī PTAC atkārtoti nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Artilērijas ielā 52-20, Rīgā, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/9742/K-144 (turpmāk – Vēstule2), kurā atkārtoti informēja par Sabiedrības īstenotās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām, kā arī atkārtoti pieprasīja sniegt Vēstulē1 norādīto informāciju, nosakot termiņu atbildes sniegšanai līdz 2017.gada 28.decembrim.

Atbildi uz Vēstuli2 Sabiedrība nesniedza. 2018.gada 19.janvārī PTAC saņēma Vēstules2 atpakaļsūtījumu, jo bija beidzies Vēstules2 glabāšanas laiks un Sabiedrība, neskatoties uz VAS „Latvijas Pasts” atstāto aicinājumu, to nav izņēmusi.

[4] 2018.gada 19.janvārī PTAC nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Artilērijas ielā 52-20, Rīgā, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/543/K-144 (turpmāk – Vēstule3), kurā informēja par Sabiedrības īstenotās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām, vienlaikus norādot, ka PTAC ieskatā konstatēto pārkāpumu novēršanai būtu lietderīgi piemērot NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktā minēto līdzekli, pieņemot lēmumu, ar kuru Sabiedrībai noteikts tiesisks pienākums nekavējoties izbeigt konkrēto negodīgo komercpraksi, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 3.punktu būtu lietderīgi un pamatoti aizliegt negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama, ja distances līgumu piedāvāšanai un slēgšanai, Sabiedrība izmantos tās uzturētās interneta vietnes. Vēstulē3 PTAC informēja Sabiedrību par to, ka konkrētajā gadījumā, ņemot vērā tās īstenotās komercprakses negatīvo ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, būtu lietderīgi Sabiedrībai uzlikt NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktā minēto soda naudu. Samērīgas NKAL 15.<sup>2</sup> pantā paredzētās soda naudas noteikšanai PTAC lūdza Sabiedrību līdz 2018.gada 2.februārim iesniegt normatīvajos aktos noteiktā kārtībā apliecinātu Sabiedrības 2016.gada pārskata „Peļņas vai zaudējumu aprēķina” kopiju, kā arī dalībnieku sapulces protokola izrakstu ar lēmumu par gada pārskata apstiprināšanu.

Vienlaikus PTAC informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2018.gada 2.februārim. Līdz šī lēmuma sagatavošanas brīdim, PTAC iepriekš minēto informāciju nav saņēmis. Turklāt 2018.gada 23.februārī PTAC saņēma Vēstules3 atpakaļsūtījumu, jo bija beidzies Vēstules3 glabāšanas laiks un Sabiedrība, neskatoties uz VAS „Latvijas Pasts” atstāto aicinājumu, to nav izņēmusi.

[5] Laika posmā no 2017.gada 25.augusta līdz 2018.gada 12.martam PTAC par Sabiedrības rīcību tika saņemtas vēl 8 patērētāju sūdzības un, atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm, tālruņa zvaniem un klātienē, sniegtas 7 konsultācijas.

[6] PTAC 2017.gada 6.decembrī, kā arī 2018.gada 12.martā PTAC konstatēja, ka Vietne1 un Vietne2 nedarbojas.

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 īstenošanā vārdā vai uzdevumā”, ir komercprakses īstenoātājs. Sabiedrības rīcība, Vietnē1 un Vietnē2 patērētājiem piedāvājot un pārdodot preces, kā arī veicot noslēgto distances līgumu 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 īstenoātāju.

Ievērojot Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 1.panta 5.punktu, „pārdevējs - 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 klātienē, 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, 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 par distances līguma pusi PTAL 10.panta pirmās daļas izpratnē. Turklāt Sabiedrība ir persona, kura, izmantojot Vietnē1 un Vietnē2 saimnieciskās darbības nolūkos, nodrošina tās darbību un pārvalda tās saturu. Līdz ar to, ņemot vērā Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 1.panta pirmās daļas 2.punktā noteikto informācijas sabiedrības pakalpojuma definīciju, Sabiedrība ir atzīstama par informācijas sabiedrības pakalpojumu sniedzēju, kurai ir pienākums nodrošināt 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 tāda vidusmēra patērētāja vai tādas patērētāju grupas vidusmēra pārstāvja ekonomisko rīcību attiecībā uz precī vai pakalpojumu, kam šī komercprakse adresēta vai ko 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 vispāratzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam”.

Savukārt atbilstoši NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktam par negodīgu komercpraksi ir atzīstama maldinoša komercprakse. Saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu „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 patērētājam sniegtā 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”.

No minētā izriet, ka 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”.

PTAC, ņemot vērā patērētāju sūdzībās minēto, konstatē, ka Sabiedrība, piedāvājot un pārdodot preces Vietnē1 un Vietnē2, preču pasūtīšanas gadījumā nav veikusi pienācīgu Vietnē1 un Vietnē2 pasūtīto preču piegādes saistības izpildi. Turklāt gadījumā, kad patērētāji izmanto tiesības vienpusēji atkāpties no līguma, ja Sabiedrība precī nepiegādā tās apsoltajā termiņā, Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 30.panta otrajā daļā noteikto par samaksātās naudas atmaksu patērētājam, proti, patērētāju veikto maksājumu atgriešanu bez nepamatotas kavēšanās. Konkrētās lietas ietvaros ir konstatēts, ka samaksātā nauda patērētājiem netiek atgriezta saprātīgā termiņā vai arī netiek atmaksāta vispār, turklāt Sabiedrība neinformē patērētājus par to kad par precī veiktā pirkuma maksa tiks atmaksāta.

PTAC secina, ka minētā Sabiedrības rīcība saskaņā ar NKAL 6.pantu ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, turklāt tādu, kura būtiski negatīvi ietekmē daudzu patērētāju ekonomisko rīcību, jo patērētāji ir tiesīgi paļauties un pamatoti sagaidīt, ka Sabiedrība kā profesionāls tirgus dalībnieks nodrošinās patērētāja normatīvajos aktos noteikto tiesību izpildi.

4) Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 „Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk –Noteikumi Nr.255) 5.10.apakšpunkts nosaka pārdevējam pienākumu skaidri un saprotami sniegt patērētājam informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī šo noteikumu pielikuma B daļā iekļauto atteikuma veidlapu. 2017.gada 28.augustā PTAC konstatēja, ka Sabiedrība nenodrošina Vietnē1 un Vietnē2 Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļai atbilstošu atteikuma veidlapu. Līdz ar to secināms, ka Sabiedrība ir noklusējusi būtisku informāciju, kas patērētājiem ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu. Piemēram, lēmumu par atteikuma tiesību izmantošanu. Minētā Sabiedrības rīcība saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 5.punktu, ir atzīstama par maldinošu komercpraksi.

5) Saskaņā ar PTAL 12.panta pirmo un sesto daļu patērētājs ir tiesīgs noteiktā termiņā izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma, savukārt pārdevējs bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad saskaņā ar šā panta otro daļu saņēmis informāciju par patērētāja lēmumu atkāpties no līguma, atmaksā patērētājam viņa samaksāto naudas summu, tajā skaitā patērētāja samaksātos piegādes izdevumus. No patērētāju sūdzībās minētā izriet, ka Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 12.panta sestajā daļā noteikto 14 dienu termiņu naudas atmaksāšanai, tādējādi, nenodrošinot patērētāju atteikuma tiesību īstenošanu un būtiski negatīvi ietekmējot patērētāju intereses. Līdz ar to secināms, ka Sabiedrība, maldinot patērētājus par likumiskajām atteikuma tiesībām un nenodrošinot to izpildi, saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1. punktu īsteno maldinošu komercpraksi.

6) Noteikumu Nr.255 5.9. un 5.22.apakšpunkts nosaka Sabiedrībai pienākumu skaidri un saprotami sniegt patērētājiem informāciju par sūdzības izskatīšanas kārtību un informāciju par ārpustiesas sūdzību izskatīšanas un atlīdzības iespējām un veidu, kā tām piekļūt. Izvērtējot lietas faktiskos apstākļus, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība minēto informāciju patērētājiem nav sniegusi.

PTAL 19.<sup>1</sup> panta pirmā daļa paredz: „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)”. Ievērojot minētās prasības, no Noteikumu Nr.255 5.22.apakšpunkta izriet preču pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju pienākums pirmslīguma informācijas ietvaros un tīmekļvietnē norādīt informāciju par ārpustiesas strīdu risināšanas iespējām. Savukārt informācija par sūdzību izskatīšanas iespējām ir sniedzama kā pirmslīguma informācija un distances līguma noteikumi, ja šādas iespējas patērētājiem piedāvā konkrētais distances tirdzniecības organizētājs (Sabiedrība).

Sabiedrības rīcība, Vietnē1 un Vietnē2 nenodrošinot patērētājiem atbilstošu informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, ir uzskatāma par patērētājiem būtiskas informācijas noklusējumu, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, piemēram, lēmumu par patērētāju tiesību atbilstošu realizēšanu gadījumā, ja iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece vai, ja Sabiedrība neveic pienācīgu noslēgto distances līgumu izpildi. Sabiedrības rīcība, noklusējot minēto informāciju, saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu ir atzīstama par maldinošu komercpraksi.

7) Saskaņā ISPL 7.panta pirmo daļu Sabiedrībai ir pienākums nodrošināt, lai patērētāji var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt. Savukārt no Noteikumu Nr.255 17.1.apakšpunkta izriet, ka līguma noteikumi, tai skaitā Noteikumu Nr.255 5.punktā minētā „pirmslīguma informācija”, ir sniedzama uz pastāvīgā informācijas nesēja ne vēlāk kā preces piegādes brīdī. Ņemot vērā minēto, Vietnē1 un Vietnē2 skaidri, nepārprotami un viegli pieejamā veidā ir jābūt sniegtai informācijai par distances līguma noteikumiem, vienlaicīgi nodrošinot iespēju tos saglabāt, piemēram, piedāvājot tos lejuplādēt, nosūtot uz patērētāja norādīto elektronisko pastu vai izdrukāt. Savukārt pēc pasūtījuma veikšanas konkrētā noslēgtā distances līguma noteikumi patērētājam ir nododami uz pastāvīgā informācijas nesēja, piemēram, izdrukātā veidā, nosūtot uz patērētāja norādīto elektroniskā pasta adresi vai piedāvājot to piegādi citā elektroniskā veidā, piemēram, lejuplādējot.

Vietnē1 un Vietnē2 patērētājiem nav nodrošinātas iespējas, kuras paredzētas līguma noteikumu saglabāšanai. Minētās komercprakses ietekmē varēja tikt būtiski negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. Piemēram, lēmumu par Sabiedrības piedāvāto preču iegādi vai patērētāja līgumisko vai likumisko tiesību izmantošanu. Ņemot vērā minēto, PTAC secina, ka Sabiedrība ir īstenojusi NKAL 6.pantā minēto profesionālajai rūpībai

neatbilstošu komercpraksi.

8) 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 uzņēmies 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, tālruņa, 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.

Konkrētajā lietā ir konstatēts, ka patērētājiem ar Sabiedrību nav bijis iespējams sazināties, izmantojot Vietnē1 norādīto elektroniskā pasta adresi – [info@ietaupi24.lv](mailto:info@ietaupi24.lv) un tālruņa numuru 26906405. Līdzīga situācija konstatēta arī saistībā ar Vietnē2 norādīto elektroniskā pasta adresi – [info@tehnika365.lv](mailto:info@tehnika365.lv) un tālruņa numuru 26906405. Līdz ar to secināms, ka Sabiedrība, pārkāpjot ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktā un Noteikumu Nr.255 5.3.apakšpunktā minētās prasības nodrošināt ātru un efektīvu saziņu ar Sabiedrību, ir īstenojusi NKAL 6.pantā norādīto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, turklāt tādu, kura būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, liedzot realizēt savas līgumiskās un normatīvajos aktos noteiktās tiesības.

9) Saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktu maldinoša un konkrētajā gadījumā konstatētā profesionālajai rūpībai neatbilstoša komercprakse ir negodīga komercprakse, bet Sabiedrības rīcība, to īstenojot, pārkāpj NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas komercprakses aizliegumu.

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 sodu šā likuma 15.<sup>2</sup> pantā noteiktajā kārtībā; 6) nosaka par labas prakses kodeksu atbildīgajai personai pienākumu izdarīt labojumus kodeksā, lai novērstu negodīgu komercpraksi”.

10) 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 īstenošana komercprakse ir adresēta daudziem patērētājiem, kā arī Sabiedrība nav veikusi rīcību attiecīgā pārkāpuma novēršanai labprātīgi. Savukārt Sabiedrības izdarītie pārkāpumi ir radījuši vai varēja radīt būtisku apdraudējumu ar likumu aizsargātajām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm.

11) No lietas materiāliem izriet, ka laika periodā no 2017.gada 1.augusta līdz pat šī lēmuma pieņemšanas dienai PTAC ir saņēmis (kopumā no 2017.gada 1.augusta līdz 2018.gada 12.martam ir saņemtas 12 patērētāju sūdzības un, atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm, tālruņa zvaniem un klātienē, PTAC sniedza 10 konsultācijas) par neizpildītiem preču pasūtījumiem, nepiegādāto pasūtījumu maksas neatmaksāšanu patērētājiem ~ 6212,20 EUR apmērā, Sabiedrības neatbilstošo saziņu ar patērētājiem un atteikuma tiesību ierobežošanu. Saskaņā ar PTAC rīcībā esošo informāciju, PTAC iesniegtās patērētāju sūdzības Sabiedrība nav risinājusi, un nav atmaksājusi patērētāju samaksātās naudas summas par preču iegādi. Vienlaikus PTAC konstatē, ka Sabiedrība, īstenojot komercpraksi Vietnē1 un Vietnē2, nav sniegusi Vēstulē1, Vēstulē2 un Vēstule3 pieprasīto informāciju. Līdz ar to Sabiedrība nav sadarbojusies ar PTAC konkrētās lietas apstākļu noskaidrošanai un nav veikusi nepieciešamos pasākumus, lai izbeigtu minētās negodīgās komercprakses īstenošanu, kas PTAC ieskatā ir uzskatāms par būtisku patērētāju tiesību aizskārumu.

Vērtējot Sabiedrības lomu pārkāpumā, PTAC ņem vērā, ka Sabiedrība savas saimnieciskās darbības ietvaros, piedāvājot patērētājiem ar Vietnes1 un Vietnes2 starpniecību iegādāties preces, ir īstenojusi negodīgu komercpraksi. Kaut arī Sabiedrība ir izbeigusi minētās komercprakses īstenošanu Vietnē1 un Vietnē2, tās ietekme joprojām skar vai var skart to patērētāju tiesiskās intereses, kuri ar Sabiedrību ir noslēguši distances līgumu, kā arī konkrētajā gadījumā PTAC ir pamats uzskatīt, ka attiecīgās komercprakses īstenošana varētu tikt atsākta.

Ņemot vērā, ka konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka Sabiedrības īstenotā komercprakse ir saistīta ar patērētājiem radītiem zaudējumiem, 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.<sup>2</sup> pantā noteiktajā kārtībā.

PTAC ieskatā, piemērojot Sabiedrībai soda naudu, tā tiks motivēta izbeigt pārkāpumu un savā turpmākajā komercpraksē nepieļaut līdzīga rakstura pārkāpumu izdarīšanu.

NKAL 15.<sup>2</sup> panta pirmā daļa paredz, ka „Uzraudzības iestāde ir tiesīga par negodīgu komercpraksi uzlikt komercprakses īstenošanai 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 īstenošana veiktos pasākumus pārkāpuma novēršanai un zaudējumu atlīdzināšanai”.

Ņemot vērā to, ka Sabiedrība neiesniedza PTAC pieprasīto pēdējā finanšu gada neto apgrozījumu, kā arī minēto informāciju PTAC nav iespējams iegūt citādā veidā, jo Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistrā nav reģistrēts neviens Sabiedrības finanšu gada pārskats, PTAC rīcībā uz šī lēmuma pieņemšanas brīdi nav informācijas par Sabiedrības materiālo stāvokli. Taču, ņemot vērā Sabiedrības izdarīto pārkāpumu, minētais apstāklis konkrētajā gadījumā nevar būt par iemeslu, lai atbrīvotu Sabiedrību no soda naudas piemērošanas.

Līdz ar to, nosakot soda naudas apmēru, tiek ņemta vērā PTAC prakse soda naudas piemērošanā komersantiem par līdzīgiem pārkāpumiem un to, vai Sabiedrība ir veikusi pasākumus pārkāpumu novēršanai, risinot patērētāju sūdzības un zaudējumu atlīdzināšanu.

Ievērojot Sabiedrības izdarītā pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, Sabiedrības lomu pārkāpumā, tās pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, PTAC secina, ka Sabiedrības nodarītais pārkāpums ir vērtējams kā smags patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums. Tādējādi, ņemot vērā soda naudas piemērošanas mērķi un pamatojumu, kā arī NKAL 15.<sup>2</sup> panta pirmajā daļā noteikto ierobežojumu, soda nauda Sabiedrībai nosakāma 10000,00 EUR apmērā, kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā Sabiedrības izdarīto pārkāpumu un tā raksturu.

**Nemot 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, 7.panta pirmo daļu un otrās daļas 1.punktu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 4. un 5.punktu, 15.panta astotās daļas 2.,3. un 5.punktu, 15.<sup>2</sup> panta pirmo daļu, PTAL 1.panta 5.punktu, 10.panta pirmo daļu, 12.panta pirmo un sesto daļu, 19.<sup>1</sup> pantu, 30.panta otro daļu, ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktu, 7.panta pirmo daļu, Noteikumu Nr.255 5.9.apakšpunktu, 5.3.apakšpunktu, 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 „Parfims”**

juridiskā adrese: Artilērijas ielā 52-20, Rīgā, LV-1009

reģistrācijas numurs: 40203060339

**1) uzlikt pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros:**

- **patērētājiem netiek atmaksāta pirkuma maksa par nepiegādātajām precēm;**
- **patērētājiem netiek nodrošinātas atteikuma tiesības saistībā ar Sabiedrību noslēgtajiem distances līgumiem;**
- **patērētājiem saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem netiek nodrošinātas efektīvas saziņas iespējas.**

**2) uzlikt 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;**
- **patērētājiem nav iespēja iepazīties un saglabāt distances līguma noteikumus;**
- **patērētājiem tiek noklusēta informācija par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību;**
- **patērētājiem netiek atmaksāta pirkuma maksa par nepiegādātajām precēm;**
- **patērētājiem netiek nodrošinātas atteikuma tiesības saistībā ar Sabiedrību noslēgtajiem distances līgumiem;**
- **patērētājiem saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem netiek nodrošinātas efektīvas saziņas iespējas.**

**3) uzlikt soda naudu 10000,00 EUR (desmit tūkstoši eiro, 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. 5-pk
Pieņemšanas datums:	15.03.2018.

Atbilstoši NKAL 15.<sup>2</sup> panta trešajai daļai uzraudzības iestādes uzlikto soda naudu



komercprakses īstenošanās samaksā mēneša laikā no dienas, kad stājās spēkā lēmums par soda naudas uzlikšanu. Ja lēmums par soda naudas uzlikšanu nav izpildīts labprātīgi, tā piespiedu izpildi veic tiesu izpildītājs.

Direktore

(zīmogs)

(personiskais paraksts)

B.Vītoliņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS