



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 „KATON GROUP”
Reģ.Nr. 40003670166
Lāčplēša ielā 124
Rīgā, LV-1003

LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā

05.11.2018.

Nr. 19-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, ir veicis SIA „KATON GROUP” (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses izvērtēšanu. Konkrētā komercprakse īstenota tīmekļvietnē <http://www.agd.lv> (turpmāk – Vietne), patērētājiem piedāvājot preces, par to iegādi ar patērētājiem slēdzot distances līgumus, kā arī veicot to izpildi.

Administratīvajā lietā PTAC konstatēja turpmāk norādīto:

[1] Laika periodā no 2018.gada februāra līdz 2018.gada jūlijam PTAC saistībā ar Sabiedrības īstenoto komercpraksi ir saņēmis 9 patērētāju iesniegumus. Saskaņā ar patērētāju sūdzībās minēto, patērētāji Vietnē iegādājušies preces no SIA “COLOMBIA”, bet tā kā pasūtītās preces netika piegādātas noteiktajā termiņā, patērētāji vērsās ar iesniegumiem pie Vietnē norādītā pārdevēja par samaksātās naudas summas atmaksu.

Sabiedrība informēja patērētājus, ka ir jaunā Vietnes īpašniece un veiks patērētāju samaksātās naudas summas atmaksu pa daļām. Vienlaikus Sabiedrība Vietnē publicēja zemāk norādīto informāciju.

Rīgā, 2018. gada 20.februārī
Nr.1

INTERNETA VEIKALA
www.agd.lv
KLIENTIEM

PAZIŅOJUMS***Par pasūtītajām precēm***

SIA “Katon Group”, reģistrācijas Nr. 40003670166 (turpmāk – Sabiedrība) 2018. gada 20.februārī no SIA “Katon Group” ir nopircis interneta veikalu www.agd.lv (turpmāk – Interneta veikals). Sabiedrība ir pārņēmusi saistības attiecībā pret Interneta veikala klientiem/pircējiem.

Rīgā, 2018. gada 30. aprīlī
Nr.

e-pasts::

Par pasūtījuma Nr. atcelšanu

Cienījamais patērētāj ! Mēs ar ļoti lielu nožēlu Jums paziņojam, ka nevaram
Izpildīt Jūsu preču pasūtījumu Nr. . Mums ar ļoti lielu nožēlu Jums ir jāpaziņo, ka ne vienmēr
izdodas visas ieceres un plāni. Mēs nevar izpildīt Jūsu pasūtījumu un piegādāt Jums Jūsu izvēlētas
un pasūtītās preces. Diemžēl dzīvē nenotiek viss tā, kā ir iepļānots, taču mēs augsti vērtējam Jūs, kā
mūsu klientu. Un ceram, ka Jūs nezaudēsiet uzticību mūsu interneta veikalam www.agd.lv

Nākotnē mēs skatāmies ar lielām cerībām. Mēs turpinām strādāt neskatoties uz visām
grūtībām un problēmām. Mēs neesam par Jums aizmirsuši. Jūs esat mūsu klients un mēs vēlamies
Jūs redzēt arī turpmāk mūsu interneta veikalā.

Mums ir jāatmaksā Jums atpakaļ Pasūtījuma naudas summa. Lūdzam Jūs iepazīties ar
pievienotos vienošanos.

Neskaidrību gadījumā lūdzam Jūs sazināties ar mūsu klientu servisu pa tālr.+37126994971
vai e-pastu: katongroup@gmail.com

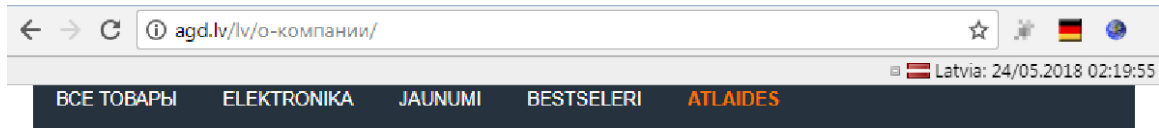
Cienā,

Jūsu interneta veikals

www.AGD.lv

SIA Katon Group

Reg.nr.40003670166



Sākums / Par mums

SIA „KATON GROUP”, reģistrācijas nr. 40003670166 (turpmāk – Sabiedrība) ir interneta veikala „AGD.LV” jaunā īpašniece.

Mūsu misija ir interneta veikala „AGD.LV” darbības un specifiskas uzlabošana, piedāvāto preču klāsta paplašināšana, laba apkalpošanas un klientu servisa nodrošināšana, ātra un efektīva klientu apkalpošana. Esam radošu personu komanda, kura ir savas lietas un amata lietpratēja. Vēlamies attīstīt un uzlabot interneta veikala „AGD.LV” darbību, apkalpošanas ātrumu un kvalitāti. Mēs aktīvi strādājam pie jauniem projektiem, pie jauniem produktiem, kurus drīzumā varēsīm piedāvāt mūsu klientiem, proti Jums, tiem kuri ir moderni, aktīvi, stilīgi, vārdu sakot Jūs – mūsu veikala „AGD.LV” klienti.

Mēs ticam mūsu misijai, mūsu superkomandai, mēs ticam, ka mūsu klientu loks paliks tikai lielāks un plašāks, kā arī mēs ticam, ka mūsu interneta veikala vārds „AGD.LV” izskanēs arī ārpus mūsu skaistās valsts Latvijas.

Mēs vēlamies būt vienreizēji un neatkārtojami, mēs zinām, kas un kā ir jādara, mēs ceram uz Jūsu atbalstu, mēs ceram, ka arī turpmāk Jūs būsiet mūsu interneta veikala „AGD.LV” klienti.

Paldies, ka apmeklējāt interneta veikalu „AGD.LV”, paldies, ka ticat mums,

paldies, ka iepērkaties mūsu interneta veikalā „AGD.LV”.

INTERNETA VEIKALA
www.agd.lv
KLIENTIEM

PAZIŅOJUMS

Par pasūtītājām precēm

SIA "KATON GROUP", reģistrācijas Reg.Nr40003670166 (turpmāk – Sabiedrība) 2018. gada 08.februārī no SIA „Colombia„ ir nopircis interneta veikalu www.agd.lv (turpmāk – Interneta veikals). Sabiedrība ir pārņēmusi saistības attiecībā pret Interneta veikala klientiem/pircējiem.

Kā norāda patērētāji, Sabiedrība atsevišķos gadījumos ir veikusi daļēju naudas atmaksu, bet turpmākus maksājumus nav veikusi. Saziņa ar Sabiedrību patērētājiem nav nodrošināta, jo Sabiedrība nav atbildējusi uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm un zvaniem.

[2] 2018.gada 24.maijā, veicot pārbaudi Vietnē, PTAC konstatēja, ka patērētājiem tiek sniegta iespēja pasūtīt preces. Vienlaikus, izvērtējot Vietnē publicēto un patērētājiem pieejamo informāciju, PTAC konstatēja zemāk norādīto:

- Vietnē netiek nodrošināta iespēja saglabāt distances līguma noteikumus, tai skaitā normatīvajiem aktiem atbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām (atteikuma tiesību veidlapu);

- Vietnē netiek nodrošināta normatīvajiem aktiem atbilstoša informācija par sūdzības izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību;

- Vietnē ir netaisnīgi līguma noteikumi, kuri norāda uz preču aprakstu informatīvo nozīmi un to, ka Vietnē sniegtā informācija Sabiedrībai nav juridiski saistoša;

- Vietnē publicēti noteikumi, kuri ierobežo patērētāja tiesības izmantot likumā noteiktās atteikuma tiesības;

- Vietnē iekļautas norādes uz spēku zaudējušiem normatīvajiem aktiem.

[3] Turpinot lietas izvērtēšanu, PTAC 2018.gada 4.jūnijā nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Lāčplēša iela 124, Rīga, LV-1003 vēstuli Nr.3.2.-1/4332/K-151, kurā ierosināja līdz 2018.gada 25.jūnijam veikt izmaiņas Vietnē, tādējādi novēršot PTAC konstatētos pārkāpumus, kā arī pieprasīja rakstveidā paskaidrot turpmāk minēto:

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

- cik ilgā laikā Sabiedrība veic Vietnē pasūtīto preču piegādi patērētājiem

- 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;

- kādā veidā un kurā brīdī Sabiedrība izsniedz patērētājiem atteikuma veidlapu;

- kādā veidā Sabiedrība risina patērētāju sūdzības par Vietnē pasūtīto preču nepiegādāšanu vai kavētu piegādi;

- cik no Vietnē noslēgtajiem līgumiem Sabiedrība nav izpildījusi, norādot neizpildīto līgumu skaitu un pasūtījumu summu.

[3] 2018.gada 27.jūnijā PTAC saņēma Sabiedrības 2018.gada 25.jūnija vēstuli, kurā tā informēja, ka starp Sabiedrību un SIA “COLOMBIA” 2018.gada 31.maijā atcelts 2018.gada 7.februārī noslēgtais pirkuma līgums Nr.07/02/18 par Vietnes pārdošanu/pirkšanu, līdz ar to Vietnes īpašnieks šobrīd ir SIA “COLOMBIA”. Ņemot vērā minēto, Sabiedrībai nav iespējams nodrošināt attiecīgās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, kā arī nav iespējams iesniegt PTAC pieprasīto informāciju, jo tā atrodas pie SIA “COLOMBIA”.

2018.gada 21.augustā PTAC veica atkārtotu Vietnes pārbaudi un konstatēja, ka tā nedarbojas.

[4] 2018.gada 24.augustā PTAC nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Lāčplēša iela 124, Rīga, LV-1003 ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/6390/K-151, kurā norādīja, ka, ņemot vērā apstākli, ka Sabiedrība ir bijusi noteicēja pār Vietnes izmantošanu un tajā publicēto informāciju laika periodā no 2018.gada 7.februāra līdz 2018.gada 31.maijam, tā ir atbildīga par konkrētās komercprakses īstenošanu. Vienlaikus PTAC atkārtoti informēja par Sabiedrības īstenoātās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām un to, ka PTAC ieskatā konstatēto pārkāpumu novēršanai būtu lietderīgi piemērot NKAL 15.panta astotās daļas 2. un 3.punktā

minētos līdzekļu, pieņemot lēmumu, ar kuru Sabiedrībai noteikts tiesiskais pienākums nekavējoties izbeigt konkrēto negodīgo komercpraksi, kā arī aizliegt negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama. 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 6.septembrim, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC lūdza Sabiedrībai vēstulē Nr.3.2.-1/6390/K-151 norādītajā termiņā iesniegt peļņas vai zaudējumu aprēķinu par 2017.gadu. Viedokli un argumentus, kā arī informāciju par Sabiedrības finansiālo stāvokli 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 (ķermeņiskas vai bezķermeņiskas 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, Vietnē 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.

Ņemot vērā Vietnē sniegto informāciju un tās funkcionālās iespējas, Vietne ir uzskatāma par distances līguma slēgšanas vietu, savukārt Sabiedrība, laika posmā no 2018.gada 7.februāra līdz 2018.gada 31.maijam, kad tā bija Vietnes īpašniece un komercprakses īstenotāja, ir atzīstama gan par pārdevēju Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 1.panta 5.punkta izpratnē, gan arī distances līguma PTAL 10.panta pirmās daļas izpratnē pusi. Turklāt Sabiedrība ir persona, kura minētajā laika posmā, izmantojot Vietni saimnieciskās darbības nolūkos, nodrošināja tās darbību un pārvaldīja tās saturu. Līdz ar to, ņemot vērā Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 1.panta pirmās daļas 2.punktā noteikto definīciju, Sabiedrība attiecībā uz laika posmu, kura tā savas komercprakses īstenošanai izmantoja Vietni, bija atzīstama arī par informācijas sabiedrības pakalpojumu sniedzēju.

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 vispārētajai 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”.

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”.

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 ir atzīstama par komercprakses sekām, kuras ietvaros var tikt ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība. Vienlaikus uz patērētāja lēmumu saistībā ar darījumu ir attiecināma tā izvēle un rīcība attiecībā uz likumiskajām tiesībām, piemēram atteikuma tiesībām vai tiesībām, ja prece nav piegādāta apsolītajā termiņā.

3) Saskaņā ISPL 7.panta pirmo daļu Sabiedrībai, sniedzot informācijas sabiedrības pakalpojumus, bija pienākums nodrošināt, lai patērētāji Vietnē var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt. Savukārt no Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 „Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi Nr.255) 17.1.apakšpunkta izriet, ka līguma noteikumi, tai skaitā Noteikumu Nr.255 5.punktā minētā „pirmslīguma informācija”, bija sniedzama uz pastāvīgā informācijas nesēja ne vēlāk kā preces piegādes brīdī. Ņemot vērā minēto, Vietnē skaidri, nepārprotami un viegli pieejamā veidā bija 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 bija nododami uz pastāvīgā informācijas nesēja, piemēram, izdrukātā veidā, nosūtot uz patērētāja norādīto elektroniskā pasta adresi vai piedāvājot to piegādi citā elektroniskā veidā, piemēram, lejuplādējot.

PTAC, 2018.gada 24.maijā, veicot pārbaudi (akts Nr.PTUK-K-151/1), konstatēja, ka Vietnē patērētājiem netiek nodrošinātas iespējas, kuras paredzētas līguma noteikumu saglabāšanai. Minētā komercprakse saskaņā ar NKAL 6.pantu ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu, turklāt tādu, kuras 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 patērētāja līgumisko vai likumisko tiesību izmantošanu.

4) Noteikumu Nr.255 5.10.apakšpunkts nosaka pārdevējam pienākumu, pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, atteikuma tiesību gadījumā skaidri un saprotami sniegt patērētājam patiesu informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī šo noteikumu pielikuma B daļā iekļautā atteikuma veidlapu. Pārbaudes laikā 2018.gada 24.maijā, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība Vietnē nenodrošināja Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļai atbilstošu atteikuma veidlapu. Līdz ar to ir secināms, ka Sabiedrība noklusēja būtisku informāciju, kas patērētājiem ir vai varētu būt nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, piemēram, par atteikuma tiesību izmantošanu. Šādas informācijas noklusēšana saskaņā ar NKAL 10.panata pirmās daļas 1.punktu un 10.panta trešās daļas 5.punktu, ir uzskatāma par maldinošu komercpraksi.

5) Noteikumu Nr.255 5.9. un 5.22.apakšpunkts nosaka pienākumu pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējam skaidri un saprotami sniegt informāciju par sūdzības izskatīšanas kārtību un informāciju par ārpustiesas sūdzību izskatīšanas un atlīdzības iespējām, kā arī veidu, kā tām piekļūt.

Atbilstoši PTAL 19.¹ panta pirmajā daļā minētajam, pārdevējs vai pakalpojuma

sniedzējs informē patērētāju par vienu vai vairākiem PTAC mājaslapā internetā publicētajā ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstā iekļautiem strīdu risinātājiem, kuri risina strīdus attiecīgajā jomā, norādot arī ārpustiesas strīdu risinātāja mājaslapas adresi.

Konkrētās lietas ietvaros, konstatēts, ka minēto prasību izpildi Sabiedrība nenodrošināja. PTAC secina, ka Sabiedrība, Vietnē nesniedzot patērētājiem informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, noklusēja būtisku informāciju, kas patērētājiem ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, piemēram, par patērētāju tiesību atbilstošu realizēšanu gadījumā, ja iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece vai, ja Sabiedrība neveic pienācīgu noslēgto distances līgumu izpildi. Līdz ar to saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 4.punktu, ir īstenojusi maldinošu komercpraksi.

6) Atbilstoši Noteikumu Nr.255 8.punktam Vietnē sniegtā informācija par preces galvenajām īpašībām (Noteikumu Nr.255 5.1.apakšpunkts) ir līguma noteikumu neatņemama sastāvdaļa, kas saskaņā ar Noteikumu Nr. 255 5.pantu ir sniedzama obligātā kārtā kā pirmslīguma informācija. PTAL 3.panta 3.punkts nosaka, ka situācija, kurā patērētājam nav nodrošināta iespēja saņemt vispusīgu un pilnīgu informāciju par precī, ir uzskatāma par patērētāja tiesību pārkāpumu, bet atbilstoši PTAL 14.panta pirmās daļas 4.punktam prece uzskatāma par atbilstošu līguma noteikumiem, ja tā atbilst pārdevēja sniegtajam preces aprakstam un īpašībām, kuras līguma slēgšanas vai piedāvājuma izteikšanas laikā pārdevējs norādījis. PTAC 2018.gada 24.maijā pārbaudes laikā konstatēja, ka Vietnē sadaļas „Saistību atruna” 9.punktā tika sniegta informācija par to, ka preču aprakstiem ir informatīva nozīme un ka www.agd.lv neuzņemas atbildību par ievadītajām kļūdām preces aprakstos.

PTAC secina, ka preces apraksts ir informācija, kas raksturo precī, tai skaitā tās galvenās īpašības. Šādai patērētājiem obligāti sniedzamai informācijai ir jābūt patiesai un tā ir distances līguma noteikumu sastāvdaļa. Vietnē publicētā informācija par precēm Sabiedrībai ir juridiski saistoša, bet Sabiedrības atsaukšanās uz tās „informatīvo raksturu”, liecina par Sabiedrības rīcību, kurā tā izvairās no normatīvajos aktos noteiktās atbildības.

Atbilstoši PTAL 6.panta pirmajai daļai, pārdevējs iepriekš sagatavotos līguma projektos nedrīkst piedāvāt tādas līguma noteikumus, kas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, PTAL un citiem normatīvajiem aktiem. Savukārt PTAL 5.panta otrās daļas 1.punkts noteic, ka līguma noteikumi ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, ja tie samazina ar likumu noteikto pušu atbildību. Ievērojot minēto, PTAC konstatē, ka saskaņā ar NKAL 6.pantu un 9.panta pirmās daļas 1.punktu, Sabiedrība, patērētājiem piedāvājot normatīvajiem aktiem neatbilstošus un netaisnīgus distances līguma noteikumus, kā arī radot risku, kas saistīts ar informācijas par precēm maldinājumu, ir īstenojusi profesionālajai rūpībai neatbilstošu un maldinošu komercpraksi patērētājiem, kuri veica vai varēja veikt izvēli par Vietnē piedāvāto preču iegādi.

7) PTAC 2018.gada 24.maijā pārbaudes laikā konstatēja, ka Sabiedrība Vietnes sadaļas “Saistību atruna” 3.punktā norādīts, ka “gadījumos, kad tiek izmantotas atteikuma tiesības, prece ir jāatgriež nesabojātā iepakojumā”. Savukārt 10.punktā norādīja, ka “Interneta veikals AGD.lv patur tiesības atteikt izmantot pircēja atteikuma tiesības vai ieturēt kompensācijas maksu gadījumos, ja ir sabojātas preces plombas, ir saskatāmas nevērīgas lietošanas pēdas, piemēram, skrāpējumi un tamlīdzīgi defekti”. PTAC secina, ka atteikuma tiesības reglamentējošie normatīvie akti nenosaka tādas ierobežojumus attiecībā uz atteikuma tiesību izmantošanu, kā to ir paredzējusi Sabiedrība, ja prece netiek atdota preču pārdevējam oriģinālā iepakojumā. Atbilstoši PTAL 12.panta pirmajai un piektajai daļai atteikuma tiesības ir patērētāja tiesības noteiktā termiņā, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma, un šādā gadījumā patērētāja pienākums ir 14 dienu laikā pēc rakstveida atteikuma nosūtīšanas atdot precī pārdevējam. Savukārt PTAL 12.panta sestā daļa nosaka Sabiedrībai pienākumu atmaksāt patērētājiem pirkuma maksu ne vēlāk kā 14 dienu laikā no atteikuma saņemšanas. Kaut arī PTAL 12.panta vienpadsmitā daļa nosaka, ka patērētājs ir atbildīgs par preces vērtības samazināšanos, ja prece izmantota citā nolūkā, nevis preces rakstura, īpašību un

darbības noskaidrošanai, Sabiedrības iebildumi par preces vērtības zudumu ir risināmi nepārkāpjot PTAL 12.panta sestajā daļā noteiktās patērētāju tiesības. Ievērojot minēto, PTAC secina, ka Sabiedrība ir sniegusi patērētājiem normatīvajiem aktiem neatbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām un līdz ar to maldinājusi patērētājus par normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību izmantošanas iespējām. 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 attiecībā uz Vietnē pasūtīto preču atdošanu saskaņā ar normatīvajos aktos noteiktajām atteikuma tiesībām. Ņemot vērā minēto, PTAC konstatē, ka saskaņā ar NKAL 6.pantu un 9.panta pirmās daļas 1.punktu, Sabiedrība ir īstenojusi maldinošu un profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi.

8) PTAC 2018.gada 24.maijā konstatēja, ka Sabiedrība Vietnes sadaļā „Normatīvie akti” ietvēra norādes uz spēku zaudējušiem normatīvajiem aktiem, proti, 2006.gada 1.augusta Ministru kabineta noteikumi Nr.631 “Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu” un 2002.gada 28.maija Ministru kabineta noteikumi Nr.207 “Noteikumi par distances līgumu”, tādējādi saskaņā ar NKAL 6.pantu un 9.panta pirmās daļas 1.punktu, īstenojot profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi un maldinot patērētājus par viņu tiesībām saistībā ar Vietnē noslēgtajiem līgumiem, pretēji tam, kā to paredz šobrīd spēkā esošie normatīvie akti.

9) 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.

Kā izriet no lietas materiāliem Sabiedrība Vietnē informēja patērētājus, ka ir jaunā Vietnes īpašniece un to, ka “Sabiedrība ir pārņēmusi saistības attiecībā pret interneta veikala klientiem/pircējiem”. Turklāt, ņemot vērā patērētāju sūdzībās minēto, Sabiedrība informēja patērētājus, ka tā apņemas veikt patērētāju samaksātās naudas summas atmaksu pa daļām. Taču gadījumā, kad patērētāji vērsās pie Sabiedrības, lai realizētu tiesības vienpusēji atkāpties no līguma, ja prece nav piegādāta, Sabiedrība neievēroja PTAL 30.pantā noteikto pienākumu veikt pirkuma maksas atmaksāšanu patērētājiem bez nepamatotas kavēšanās. Vienlaikus Sabiedrība patērētājiem sniegusi maldinošu informāciju, ka naudas atmaksu veiks tuvākajā laikā, bet minētais apsolījums netika pildīts. Konkrētā Sabiedrības rīcība, būtiski negatīvi ietekmē daudzu patērētāju ekonomiskās intereses un rīcību, tai skaitā, radot patērētājiem zaudējumus. Līdz ar to Sabiedrības īstenojot komercpraksi saskaņā ar NKAL 6.pantu un 9.panta pirmās daļas 1.punktu ir uzskatāma par maldinošu un 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.

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 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, 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 sūdzībām secināms, ka saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem ar Sabiedrību nav bijis iespējams sazināties, izmantojot Vietnē norādīto elektroniskā pasta adresi info@agd.lv un tālruņa numuru 29728977. 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.

Ņemot vērā lietā konstatēto, secināms, ka Sabiedrības rīcība saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktu ir uzskatāma par negodīgu komercpraksi. Sabiedrība, veicot tās īstenošanu, ir pārkāpusi NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas komercprakses īstenošanas 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) 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 īstenošanā komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka minētā komercprakse joprojām skar/var skart daudzu patērētāju ekonomiskās intereses, PTAC ieskatā Sabiedrībai par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2. un 3.punktu ir lietderīgi uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī 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 soda naudas piemērošana ir būtiska un atbilstoša izdarītajam pārkāpumam. Tās piemērošanas rezultātā Sabiedrība tiks sodīta par izdarīto pārkāpumu, kā arī tiks motivēta savā turpmākajā komercpraksē nepieļaut līdzīga rakstura pārkāpuma izdarīšanu.

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 īstenošana līdz lēmuma pieņemšanas dienai ir atļūdzinājis vai sācis atļūdzināt patērētājiem nodarītos zaudējumus; 3) pārkāpums pārtraukts pēc komercprakses īstenošanas iniciatīvas; 4) komercprakses īstenošana negodīgas komercprakses aizlieguma pārkāpumu izdarījis atkārtoti pēdējo divu gadu laikā, un tas konstatēts ar Uzraudzības iestādes lēmumu vai rakstveida apņemšanos; 5) komercprakses īstenošana nav izpildījis rakstveida apņemšanos; 6) komercprakses īstenošana ir kavējis lietas izskatīšanu vai slēpis izdarīto pārkāpumu.

No lietas materiāliem izriet, ka Sabiedrības īstenošanā negodīgā komercprakse faktiski ir skārusi daudzus patērētājus, jo laika periodā no 2018.gada februāra līdz 2018.gada jūlijam PTAC ir saņēmis 9 patērētāju iesniegumus par patērētājiem neatmaksātu naudas summu vairāk kā 2900,00 EUR apmērā par neizpildītiem preču pasūtījumiem, nepiegādāto pasūtījumu maksas neatmaksāšanu patērētājiem un Sabiedrības neatbilstošo saziņu ar patērētājiem. Pēc PTAC rīcībā esošās informācijas Sabiedrība patērētājiem ir veikusi daļēju naudas atmaksu 744,00

EUR apmērā. Kaut arī Sabiedrība ir izbeigusi komercprakses īstenošanu Vietnē, Sabiedrības īstenotā komercprakse joprojām skar vai var skart to patērētāju tiesiskās intereses, kas ir slēguši distances līgumus Vietnē un kuru saistības Sabiedrība nav izpildījusi.

NKAL 15.² panta pirmā daļa paredz, ka Uzraudzības iestāde ir tiesīga par negodīgu komercpraksi uzlikt komercprakses īstenošajam 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 īstenošāja veiktos pasākumus pārkāpuma novēršanai un zaudējumu atlīdzināšanai.

Saskaņā ar PTAC rīcībā esošo informāciju par Sabiedrības gada pārskatu par 2017.gadu, tās neto apgrozījums bija 43590,00 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. No lietā esošajiem materiāliem PTAC konstatē, ka Sabiedrība ir pārkāpusi patērētāju tiesību regulējošos normatīvos aktus, proti, pārkāpums ir būtisks, jo Sabiedrības īstenotā 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. Tādējādi kopējais soda naudas apmērs Sabiedrībai nosakāms 4000,00 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 5.3., 5.10. 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 „KATON GROUP”

juridiskā adrese: Lāčplēša iela 124, Rīga, LV-1003

reģistrācijas numurs: 40003670166

1) pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros:

- patērētājiem netiek atmaksāta pirkuma maksa par pasūtītajām, bet 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;
- patērētājiem netiek atmaksāta pirkuma maksa par pasūtītajām, bet nepiegādātajām precēm;
- patērētājiem tīmekļvietnē saskaņā ar normatīvajiem aktiem netiek nodrošināta obligāti sniedzamā pirmslīguma informācija un distances līguma noteikumi;

- **patērētājiem saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem netiek nodrošinātas efektīvas saziņas iespējas.**

3) soda naudu 4000, 00 EUR (četrus tūkstošus 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 stājas 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. 19 – pk
Pieņemšanas datums:	05.11.2018.

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.

Direktora p.i.

(personiskais paraksts)

K. Riekstiņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS