



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

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

ROZETE OŪ
Reģ. Nr. 14694590
Narva mnt 7-557
Harju maakond
Kesklinna linnaosa
Tallinn, 10117

LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā

17.03.2023.

Nr. 4-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, ir veicis Igaunijas komersanta ROZETE OŪ (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses, kas vērsta uz Latvijas patērētājiem, izvērtēšanu. Konkrētā komercprakse ir īstenota tīmekļvietnē www.plus371.lv (turpmāk – Vietne), patērētājiem piedāvājot preces, par to iegādi ar patērētājiem slēdzot distances līgumus, kā arī tās rīcību, kas saistīta ar patērētāju likumīgo tiesību ievērošanu un līgumu izpildi.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Eiropas Patērētāju informēšanas centrs (turpmāk – ECC Latvia) laika periodā no 2022.gada 1.janvāra līdz 2023.gada 16.februārim saistībā ar Sabiedrības rīcību ir saņēmis 35 Latvijas patērētāju sūdzības. Atbilstoši patērētāju sniegtajai informācijai Sabiedrība nenodrošina patērētājiem Vietnē pasūtīto un apmaksāto preču pienācīgu piegādi. Vienlaikus Sabiedrība neievēro normatīvajos aktos noteiktos patērētāju samaksātās naudas summas atmaksas noteikumus gadījumos, kad patērētāji vienpusēji atkāpjas no noslēgtā līguma tādēļ, ka nav veikta preces piegāde, kā arī maldina patērētājus par preces piegādes vai naudas atmaksas termiņu. Tāpat arī sūdzībās minēts, ka Sabiedrība piegādā līguma noteikumiem neatbilstošu preci vai situācijā, kad patērētājs izmanto likumā noteiktās atteikuma tiesības, Sabiedrība neveic naudas atmaksu. Papildus minētajam Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību izskatīšanas saistībā ar noslēgtajiem līgumiem.

[2] 2022.gada 30.septembrī (akts E-LAB/20220930-1-1), veicot pārbaudi Vietnē, PTAC konstatēja, ka Vietne darbojas un patērētājiem tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces. Vienlaikus, izvērtējot Vietnē publicēto un patērētājiem pieejamo informāciju, PTAC konstatēja turpmāk norādīto:

- Vietnē netiek nodrošināta iespēja saglabāt un uz pastāvīgā informācijas nesēja saņemt distances līguma noteikumus;

- Vietnē nav pieejama Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 “Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi Nr.255) pielikuma B daļai atbilstoša atteikuma veidlapa;

- Vietnē netiek sniegta informācija/atgādinājums par patērētāja likumīgajām tiesībām, kuras izmantojamas, ja prece neatbilst līguma noteikumiem.

- Vietnē netiek nodrošināta normatīvajiem aktiem atbilstoša informācija par sūdzības izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, kā arī nav norādīta elektroniskā saite uz strīdu risināšanu tiešsaistē (SIT) platformu atbilstoši 2013.gada 21.maija Eiropas Parlamenta un Padomes regulas Nr.524/2013 "Par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr.2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (turpmāk – Regula Nr.524/2013) 14.punktam.

[3] Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC 2022.gada 5.oktobrī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Estonia, Tallin, Harjumaa, Narva maantee, 7-557, 10117 vēstuli Nr.7.2.-3/8378/K-290 (turpmāk – Vēstule1), kurā ierosināja Sabiedrībai līdz 2022.gada 19.oktobrim nodrošināt PTAC konstatēto pārkāpumu novēršanu, kā arī pieprasīja rakstveidā paskaidrot turpmāk minēto:

- paskaidrot, vai un kādu iemeslu dēļ Vietnē tiek piedāvātas preces, kuru pasūtīšanas gadījumā Sabiedrība neveic pienācīgu piegādes saistības izpildi (nepiegādā vispār vai nepiegādā Sabiedrības apsolītajā termiņā);

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

- paskaidrot, kādā veidā Sabiedrība risina patērētāju sūdzības par Vietnē pasūtīto preču nepiegādāšanu vai kavētu piegādi, vienlaikus norādot cik ilgā laikā šādas sūdzības ar patērētājiem tiek atrisinātas, kādā veidā patērētājiem tiek nodrošināt efektīvi saziņas līdzekļi šādu sūdzību risināšanai;

- sniegt informāciju par to, cik distances līgumi noslēgti laika periodā no 2021.gada 1.janvāra līdz Vēstules1 sastādīšanas brīdim ar patērētājiem un cik no tiem nav izpildīti atbilstoši līgumos paredzētajiem termiņiem, un par cik pasūtījumiem atteikuma tiesību izmantošanas ietvaros Sabiedrība nav atmaksājusi patērētājiem viņu samaksāto naudas summu, norādot kopējo neizpildīto pasūtījumu summu;

- citu informāciju, kas varētu būt svarīga lietā.

Vienlaikus minēto vēstuli PTAC nosūtīja arī uz elektroniskā pasta adresēm info@plus371.lv un nik@alfalinks.lv.

[4] PTAC 2022.gada 23.oktobrī saņēma Sabiedrības elektroniskā pasta vēstuli, kurā tā atzīst, ka ir pieļāvusi pārkāpumus un apņemas radušās kļūdas izlabot 3 darba dienu laikā, kā arī sniegt atbildes uz PTAC jautājumiem. Vienlaikus Sabiedrība informēja, ka Vietnē veiks attiecīgas izmaiņas/labojumus 3 darba dienu laikā, bet patērētāju pretenzijas tiks atrisinātas nedēļas laikā.

[5] PTAC, veicot Sabiedrības sniegtās informācijas pārbaudi, konstatēja, ka Vietnē pārkāpumi nav novērsti, kā arī Sabiedrība turpina negodīgas komercprakses īstenošanu. Ņemot vērā minēto, 2022.gada 4.novembrī nosūtīja Sabiedrībai uz tās elektroniskā pasta adresi info@plus371.lv un juridisko adresi Estonia, Tallin, Harjumaa, Narva maantee, 7-557, 10117 vēstuli Nr.7.2.-3/9356/K-290 (turpmāk – Vēstule2), kurā atkārtoti ierosināja Sabiedrībai līdz 2022.gada 17.novembrim nodrošināt PTAC konstatēto pārkāpumu novēršanu.

[6] PTAC 2022.gada 5.decembrī saņēma Sabiedrības elektroniskā pasta vēstuli, kurā tā, cita starpā, informē, ka visas problēmas, kuras bija radušās ar patērētājiem ir atrisinātas, kā arī Vietnē ir nepilnības, kuras tiek novērstas.

[7] Pretēji Sabiedrības sniegtajai informācijai, PTAC konstatēja, ka patērētāju sūdzības netiek risinātas un ECC Latvija turpina saņemt arvien jaunas patērētāju sūdzības, kā arī Sabiedrība vairs neatbild uz ECC Igaunija pieprasījumiem un nesadarbojas ar Igaunijas Strīdu risināšanas komiteju, proti, nepilda tās pieņemtos lēmumus patērētāju individuālajās lietās un ir Igaunijas melnajā sarakstā.

[8] PTAC 2022.gada 29.decembrī, veicot atkārtotu Vietnes pārbaudi, konstatēja, ka attiecīgi labojumi nav veikti, proti, Sabiedrība nav novērsusi Vietnē PTAC norādītos pārkāpumus.

[9] Ievērojot minēto, PTAC 2023.gada 13.janvārī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Estonia, Tallin, Harjumaa, Narva maantee, 7-557, 10117 ierakstītu vēstuli Nr. 7.2.-3/365/K-290 (turpmāk – Vērstule3), kurā atkārtoti informēja par Sabiedrības īstenotās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām, kā arī to, ka PTAC ieskatā konstatēto pārkāpumu novēršanai būtu lietderīgi piemērot NKAL 15.panta astotās daļas 2. un 3.punktā minēto līdzekli, pieņemot lēmumu, ar kuru Sabiedrībai noteikts tiesiskais pienākums nekavējoties izbeigt konkrēto negodīgo komercpraksi, aizliegt negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu Sabiedrībai būtu piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā. Vienlaikus PTAC informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2023.gada 27.janvārim, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC aicināja Sabiedrību līdz iepriekš norādītajam termiņam iesniegt peļņas vai zaudējumu aprēķinu par 2022.gadu.

[10] Viedokli un argumentus, kā arī informāciju par Sabiedrības peļņas vai zaudējuma aprēķinu par 2022.gadu Sabiedrība nav sniegusi, bet 2023.gada 9.februārī PTAC saņēma VAS “Latvijas Pasts” atpakaļ nosūtītu vēstuli.

[11] PTAC 2023.gada 21.februārī atkārtotās pārbaudes laikā (akts E-LAB/ 20230221-2-1) konstatēja, ka Vietne darbojas un patērētājiem joprojām tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces, kā arī Sabiedrība nav novērsusi PTAC vēstulēs minētos pārkāpumus.

[12] Ņemot vērā konstatētos apstākļus PTAC secināja, ka Vietnes turpmāka pieejamība Latvijas patērētājiem rada būtisku apdraudējumu patērētāju ekonomiskajām interesēm, tai skaitā, zaudējumus un dažādus apgrūtinājumus, kas saistīti ar apmaksātiem, bet nepiegādātiem pasūtījumiem, distances tirdzniecības prasību pārkāpumus un Sabiedrības izvairīšanos no saziņas ar uzraudzības iestādi un patērētājiem. Līdz ar to PTAC, pamatojoties Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 26.¹⁵ panta piekto daļu, 2023.gada 27.februārī pieņēma lēmumu Nr.3-pk par piekļuves ierobežošanu tiešsaistes saskarnei www.plus371.lv elektronisko sakaru tīklā.

Izvērtējot konkrētās administratīvās lietas materiālus, PTAC secina:

1) PTAC uzsāktās izvērtēšanas gaitā konstatēja, ka Vietnes darbība ir vērsta uz Latvijas patērētāju tirgus un Sabiedrībai, Vietnē, pārdodot preces, organizējot distances tirdzniecību un līgumu slēgšanu ar patērētājiem, kā arī veicot to izpildi, ir pienākums ievērot Latvijas Republikas normatīvos aktus, tostarp PTAL, Noteikumus Nr.255 un Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) prasības. Sabiedrības darbības vai bezdarbība saistībā ar preču tirdzniecību patērētājiem, t.sk. saistībā ar rīcību Vietnē, attiecībā uz noslēgto līgumu, kā arī patērētāju līgumisko un likumīgo prasību 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.

NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikts, ka negodīga komercprakse ir aizliegta, un saskaņā ar NKAL 4.panta otrajā daļā ir nostiprinātas negodīgas komercprakses pazīmes. Savukārt minētā likuma 6., 7., 9., 10.pants paredz regulējumu attiecībā uz profesionālajai rūpībai neatbilstošu un maldinošu komercpraksi, kā arī patērētāja ekonomiskās rīcības negatīvu ietekmēšanu. Konkrēto 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 un Eiropas Savienības tiesas praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – patērētājs, kurš ir vidēji informēts, saprātīgi uzmanīgs, vērīgs, apdomīgs un piesardzīgs (sk., piemēram, Eiropas*

Savienības Tiesas 2015.gada 26.februāra spriedumu lietā C-143/13, Matei, 75.-76.punktu un 2006.gada 19.septembra spriedumu lietā C-356/04, Lidl Belgium v Etablissement Franz Colruyt, 78.punktu).

2) Saskaņā ar ISPL 7.panta pirmo daļu Sabiedrībai, uzturot un tās saimnieciskās darbības ietvaros izmantojot Vietni, ir pienākums nodrošināt, lai patērētāji Vietnē 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. Minētās prasības paredz, ka Vietnē 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 izsniegšanu citā elektroniskā veidā, piemēram, lejuplādējot.

Lietas izvērtēšanas gaitā, kad Vietne darbojās, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība nenodrošina distances līguma saglabāšanas iespējas. Tā rezultātā PTAC konstatē, ka patērētājiem to patstāvīgā rīcībā, lai izvērtētu līguma noteikumu atbilstību savām interesēm un uz tiem atsauktos vēlākā laikā, tai skaitā saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem vai citu komerciālo saziņu, informāciju par līguma noteikumiem nebija iespējams iegūt.

Līdz ar to minētā komercprakse saskaņā ar NKAL 6.pantu ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu, turklāt tādu, kura būtiski negatīvi ietekmēja patērētāju ekonomisko rīcību saistībā ar Vietnē izteiktajiem piedāvājumiem vai cita veida komerciālo saziņu. Piemēram, apstākļi, ka Sabiedrība nenodrošināja patērētājiem iespēju saglabāt līguma noteikumus, radīja situāciju, kurā patērētājiem nav iespējams pierādīt un pamatot savus prasījumus pret Sabiedrību, atsaucoties uz piedāvājuma brīdī izteikto līguma noteikumu saturu vai citu informāciju. Tā rezultātā patērētājiem tika radīts risks saistībā ar viņu līgumisko un likumisko tiesību izmantošanu.

3) 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 PTAC konstatēja, ka Sabiedrība neizpilda normatīvo aktu prasības, proti, Vietnē nenodrošina Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļai atbilstošu atteikuma veidlapu. Līdz ar to ir secināms, ka Sabiedrība noklusēja būtisku informāciju, kas patērētājiem varēja būt nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, piemēram, par atteikuma tiesību izmantošanu. Šādas informācijas noklusēšana saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un 10.panta trešās daļas 5.punktu ir uzskatāma par maldinošu komercpraksi.

4) 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. Atbilstoši Regulas 14.punktam tirgotāji, kas veic uzņēmējdarbību Savienībā un iesaistās tiešsaistes pārdošanas vai pakalpojuma līgumos, un tiešsaistes tirdzniecības vietas, kas veic uzņēmējdarbību Savienībā, savā tīmekļa vietnē norāda elektronisku saiti uz strīdu risināšanu tiešsaistē (SIT) platformu.

Konkrētās lietas ietvaros, konstatēts, ka minēto prasību izpildi Sabiedrība nenodrošināja, jo Vietnē netika sniegta informācija par sūdzību izskatīšanas, ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību un saite uz Regulā minēto platformu nebija iekļauta, tādējādi noklusējot

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, Sabiedrība īstenoja maldinošu komercpraksi.

5) PTAC konstatēja, ka Vietnē patērētājiem nav sniegts Noteikumu Nr.255 5.14.apakšpunktam atbilstošs atgādinājums par patērētāja tiesībām, ja prece neatbilst līguma noteikumiem. Minētās informācijas sniegšanas pienākums būtu izpildīts, piemēram, ja tiktu izveidota Vietnes sadaļa „Garantija” un tajā tiktu iekļauta norāde: „atgādinām, ka patērētājs 24 mēnešu laikā no preces saņemšanas dienas ir tiesīgs izmantot likumā noteiktās tiesības, ja prece neatbilst līguma noteikumiem”. Noklusējot minēto informāciju, Sabiedrība radīja patērētāju tiesisko interešu apdraudējumu, jo patērētāji distances tirdzniecības apstākļos, ļaujoties uz Sabiedrības sniegto informāciju par garantiju, tika vai varēja tikt atturēti no to likumīgo tiesību izmantošanas. Ņemot vērā minēto, ir secināms, ka Sabiedrība, pārkāpjot Noteikumu Nr.255 5.14.apakšpunktā noteiktās prasības un noklusējot patērētājiem būtisku informāciju, saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu, trešās daļas 1.punktu un 4.panta otrās daļas 2.punktu īstenoja negodīgu (maldinošu) komercpraksi.

6) 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 iesniegtajām sūdzībām ECC Latvia, kā arī ņemot vērā PTAC nosūtīto Vēstuli3 Sabiedrībai, secināms, ka ar Sabiedrību vairs nav iespējams sazināties (uz Vietnē norādīto tālruna numuru +37128966601 Sabiedrība neatbild) un nesniedz atbildes uz elektroniskā pasta vēstulēm, kas nosūtītas uz Vietnē norādīto elektroniskā pasta adresi info@plus371.lv, kā arī nosūtot informāciju uz tās juridisko adresi. Tādējādi PTAC secina, ka Sabiedrība būtiski ierobežo patērētājiem iespēju risināt sūdzības, kas saistītas ar noslēgtajiem distances līgumiem, tai skaitā, iebildumus par naudas summas atmaksu par nepiegādātām precēm. 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, īsteno negodīgu (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.

7) Atbilstoši PTAL 30.panta otrajai daļai, ja pārdevējs 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 Vietnē piedāvāja un pārdeva preces, kuru piegādi tā nevar nodrošināt. Turklāt gadījumā, kad patērētāji ir izmantojuši tiesības vienpusēji atkāpties no līguma, ja prece nav piegādāta Sabiedrības apsūtītajā termiņā, Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 30.panta septītajā daļā noteikto pienākumu veikt pirkuma maksas atmaksāšanu patērētājiem bez nepamatotas kavēšanās.

PTAC uzskata, ka minētā Sabiedrības rīcība negatīvi, tai skaitā, ņemot vērā apstākli, ka Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību risināšanas, ir ietekmējusi un varēja ietekmēt daudzu patērētāju ekonomiskās intereses un rīcību, tai skaitā, radot patērētājiem zaudējumus. Tādējādi Sabiedrības īstenotā komercprakse ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kas 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 ievērošanu un savu normatīvajos aktos noteikto pienākumu izpildi.

Vienlaikus secināms, ka Sabiedrība Vietnē, piedāvājot un pārdodot preces, kuru pienācīgu piegādes izpildi tā nav nodrošinājusi, saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktu un 9.panta pirmās daļas 1.punktu īsteno negodīgu – maldinošu – komercpraksi. Minētā komercprakse būtiski negatīvi ietekmē vai varēja būtiski negatīvi ietekmēt patērētāja ekonomisko rīcību, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis, piemēram, pieņemot lēmumu par attiecīgās preces iegādi vai atteikšanos no preču iegādes Vietnē.

8) 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 Vietne bija brīvi pieejama un vērsta uz daudziem patērētājiem. Līdz ar to Sabiedrības īstenotā komercprakse bija adresēta lielam patērētāju skaitam, kā arī saistībā ar tajā noslēgtajiem distances līgumiem lielam skaitam patērētāju tika vai varēja tikt nodarīts būtisks aizskārums, tai skaitā, radīti zaudējumi. Tādējādi Sabiedrības izdarītais pārkāpums, nepildot profesionālās rūpības prasības un nenodrošinot normatīvajos aktos paredzētās pirmslīguma informācijas un distances līguma noteikumu sniegšanas prasības, nenodrošinot ātru un efektīvu saziņu ar Sabiedrību, kā arī maldinot patērētājus par Vietnē piedāvātajām precēm un to pieejamību, neveicot pienācīgu noslēgto līgumu izpildi, kā arī neatmaksājot patērētājiem pirkuma maksu par nepiegādātām precēm, ir radījis/varēja radīt apdraudējumu ar likumu aizsargātajām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm.

Ņemot vērā, ka konkrētajā gadījumā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir atzīstama par negodīgu, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka tās īstenošana 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. Izdarot pamatotu pieņemumu, ka Sabiedrība līdzīgā veidā varētu rīkoties tās turpmākajā saimnieciskajā darbībā, PTAC ieskatā Sabiedrībai saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 3.punktu būtu nosakāms aizliegums konkrētās negodīgās komercprakses īstenošanai turpmāk. Vienlaikus saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu Sabiedrībai ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā. PTAC ieskatā ar soda naudas palīdzību Sabiedrība tiks motivēta izbeigt pārkāpumu un savā turpmākajā komercpraksē nepieļaut līdzīga rakstura pārkāpumu izradīšanu.

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 atļidzinājis vai sācis atļidzināt 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 izpildījusi rakstveida apņemšanos; 6) komercprakses īstenošana ir kavējusi lietas izskatīšanu vai slēpis izdarīto pārkāpumu; 7) komercprakses īstenošana gūtais finansiālais labums no negodīgas komercprakses īstenošanas vai zaudējumi, no kuriem komercprakses īstenošana ir izvairījies, ja

ir pieejami attiecīgie dati; 8) pārrobežu pārkāpumos komercprakses īstenotājam par to pašu pārkāpumu piemērotas sankcijas citās Eiropas Savienības dalībvalstīs vai Eiropas Ekonomikas zonas valstīs, ja informācija par šādām sankcijām ir pieejama, izmantojot ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2017.gada 12.decembra regulu (ES) 2017/2394 par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ regulu (EK) Nr. 2006/2004 (Dokuments attiecas uz EEZ) izveidoto mehānismu; 9) citi attiecināmi apstākļi.

PTAC secina, ka Sabiedrības nodarītais pārkāpums ir vērtējams kā smags patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums, ievērojot Sabiedrības izdarītā pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, Sabiedrības lomu pārkāpumā, šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus. No lietas materiāliem izriet, ka Sabiedrības īstenotā negodīgā komercprakse faktiski ir skārusi vai varēja skart daudzus patērētājus, jo laika periodā no 2022.gada 1.janvāra līdz 2023.gada 16.februārim ECC Latvia saistībā ar Sabiedrības rīcību ir saņēmis 35 Latvijas patērētāju sūdzības par patērētājiem neatmaksātu naudu aptuveni 5200 EUR apmērā par neizpildītiem preču pasūtījumiem un nepiegādāto pasūtījumu maksas neatmaksāšanu patērētājiem un Sabiedrības neatbilstošo saziņu ar patērētājiem. Vienlaikus PTAC saņemtie patērētāju iesniegumi liecina par Sabiedrības negodīgo komercpraksi Vietnē, saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem un patērētāju līgumisko un likumīgo tiesību izpildi, kas skāra/varēja skart arī citu patērētāju ekonomiskās intereses, kuri nav vērsušies PTAC. Pēc PTAC rīcībā esošās informācijas PTAC iesniegtās patērētāju sūdzības Sabiedrība ir risinājusi daļēji, proti, pozitīvs risinājums rasts (tostarp Sabiedrība ir atmaksājusi naudu patērētājiem) 10 gadījumos, bet pārējās patērētāju sūdzības Sabiedrība nav risinājusi. PTAC ņem vērā arī apstākli, ka Sabiedrība labprātīgi neveica visus nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu tās īstenotās komercprakses Vietnē atbilstību normatīvo aktu prasībām, bet PTAC, lai pasargātu patērētājus no turpmākiem zaudējumiem, kas saistīti ar apmaksātiem, bet nepiegādātiem pasūtījumiem, bija jāpieņem lēmumu par piekļuves ierobežošanu Vietnei.

Ņemot vērā konstatētos faktus un pierādījumus lietā, secināms, ka Sabiedrības rīcība saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktā, 6.pantā, 7.pantā, 9.panata pirmās daļas 1.punktā un 10.panta pirmās daļas 1. punktā noteikto ir uzskatāma par negodīgu komercpraksi.

NKAL 15.² panta pirmā daļa paredz, ka Uzraudzības iestāde ir tiesīga par negodīgu komercpraksi uzlikt soda naudu līdz četriem procentiem no komercprakses īstenotāja gada apgrozījuma (ieņēmumiem) no saimnieciskajiem darījumiem: 1) iepriekšējā pārskata vai saimnieciskajā gadā pirms lēmuma pieņemšanas par soda naudas uzlikšanu; 2) pārskata vai saimnieciskajā gadā, kurā ir izdarīts pārkāpums; 3) kādā no pārskata vai saimnieciskajiem gadiem pārkāpuma izdarīšanas laikā, ja pārkāpums ir ilgstošs; 4) laikposmā no dienas, kad uzsākta darbība, līdz pēdējam pilnajam mēnesim pirms lēmuma pieņemšanas par soda naudas uzlikšanu, ja no komercprakses īstenotāja darbības uzsākšanas pagājis mazāk nekā gads.

Atbilstoši NKAL 15.² panta (1³) daļai, komercprakses īstenotājam ir tiesības pēc uzraudzības iestādes pieprasījuma iesniegt aktuālo informāciju par gada apgrozījumu (ieņēmumiem). Ja uzraudzības iestādei nav pieejama informācija par apgrozījumu, tostarp persona nesniedz šādu informāciju vai iesniegtā informācija ir nepatiesa, iestāde ir tiesīga par negodīgu komercpraksi uzlikt soda naudu līdz diviem miljoniem euro, bet, ja negodīga komercprakse īstenota tikai Latvijas Republikas teritorijā, — ne vairāk kā 300 000 euro.

PTAC Vēstulē3 aicināja Sabiedrību iesniegt peļņas vai zaudējuma aprēķinu par 2022.gadu. Sabiedrība likumā noteiktās tiesības neizmantoja un nesniedza PTAC minēto informāciju. Ņemot vērā to, ka ar Sabiedrību nav iespējams sazināties un iegūt informāciju par tās gada apgrozījumu (ieņēmumiem) no saimnieciskajiem darījumiem 2022.gadā, kad faktiski ir izdarīts pārkāpums, kā arī attiecīgo informāciju PTAC nav iespējams iegūt, jo Sabiedrība ir Igaunijā reģistrēts uzņēmums, soda naudas apmērs ir nosakāms atbilstoši NKAL 15.² panta (1³) daļā minētajam, proti, piemērojot naudas sodu, kas nav sasaistāms ar Sabiedrības gada apgrozījumu. Soda naudas apmērs ir nosakāms atbilstoši Sabiedrības izdarītā pārkāpuma raksturam, ņemot vērā apdraudējumu un aizskārumu, kas radīts patērētāju ekonomiskajām

interesēm. PTAC, vērtējot soda naudas apmēru, ņem vērā, ka saņemtās sūdzības ir pārsvarā par patērētāju veiktajiem pirkumiem Vietnē 2022.gadā un patērētājiem neatmaksātu naudu aptuveni 5200 EUR apmērā.

Ievērojot Sabiedrības izdarītā pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, Sabiedrības lomu pārkāpumā, šajā lēmumā analizētos 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 15.² panta (1³) daļā noteikto ierobežojumu, kopējā soda nauda Sabiedrībai nosakāma 5000,00 EUR apmērā, kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā Sabiedrības izdarīto pārkāpumu tā raksturu un ietekmi.

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, 7.pantu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 10.panta pirmās daļas 1.punktu, 15.panta astotās daļas 2., 3. un 5.punktu, 15.² panta pirmo, (1³) un otro daļu, PTAL 1.panta 5.punktu, 10.panta pirmo daļu, 30.panta otro daļu un septīto daļu, ISPL 1.panta pirmās daļas 2.punktu, 7.panta pirmo daļu, Noteikumu Nr.255 5.3., 5.10. 5.14., 5.22. un 17.1.apakšpunktu, Administratīvā procesa likuma 4.pantu, 7.pantu, 51.pantu, 55.panta 2.punktu, 65.panta ceturto daļu, 66.panta pirmo daļu, 67.pantu,

ROZETE OŪ

Reģ. Nr.14694590, juridiskā adrese: Igaunija, Tallina, Harju maakond, Narva mnt, 7-557, 10117:

- 1) nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros Sabiedrība veic rīcību:
 - patērētājiem piedāvājot un pārdodot preces, kuru piegādi Sabiedrība tās apsolutajā termiņā nevar nodrošināt;
 - neveicot patērētāju pirkumu naudas atmaksu par nepiegādātajām precēm vai gadījumos, kad patērētājs izmanto atteikuma tiesības;
 - organizējot distances tirdzniecību un nenodrošinot informācijas sniegšanu patērētājiem atbilstoši normatīvo aktu prasībām;
 - saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem, patērētājiem nenodrošinot efektīvas saziņas iespējas.
- 2) aizliegt paredzamu negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros Sabiedrība veic rīcību:
 - patērētājiem piedāvājot un pārdodot preces, kuru piegādi Sabiedrība tās apsolutajā termiņā nevar nodrošināt;
 - neveicot patērētāju pirkumu naudas atmaksu par nepiegādātajām precēm vai gadījumos, kad patērētājs izmanto atteikuma tiesības;
 - organizējot distances tirdzniecību un nenodrošinot informācijas sniegšanu patērētājiem atbilstoši normatīvo aktu prasībām;
 - saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem, patērētājiem nenodrošinot efektīvas saziņas iespējas.
- 3) uzlikt soda naudu 5000,00 EUR (pieci 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 TRELLV22
Konts (IBAN)	LV12TREL1060121019400
Maksājuma mērķis:	Lēmums Nr. 4-pk
Pieņemšanas datums:	17.03.2023.

Atbilstoši NKAL 15.² panta trešajai daļai, ja Lēmums nav pārsūdzēts vai stājies spēkā tiesas gala nolēmums, atstājot spēkā Lēmumu daļā par soda naudu, uzraudzības iestādes uzlikto soda naudu komercprakses īstenotājs 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.

Direktora p.i

(personiskais paraksts)

Kristīne Riekstiņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS