



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

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

**SIA “Datori un Co”
Reģ. Nr. 40203181878
Lāču iela 2A–3
Rīga, LV-1013**

**LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā**

03.04.2023.

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 SIA “Datori un Co” (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses izvērtēšanu. Konkrētā komercprakse tiek īstenota tīmekļvietnē www.ifix.lv (turpmāk – Vietne), patērētājiem piedāvājot preces, par to iegādi ar patērētājiem slēdzot distances līgumus, kā arī veicot rīcību, kas saistīta ar patērētāju likumīgo tiesību ievērošanu un līgumu izpildi.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Laika periodā no 2019.gada 1.janvāra līdz 2023.gada 29.martam PTAC saistībā ar Sabiedrības īstenoto komercpraksi ir saņēmis 21 patērētāju sūdzību un, atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm un tālruņa zvaniem, sniedzis 41 konsultāciju. Atbilstoši patērētāju sniegtajai informācijai Sabiedrība piegādā preces, kuras ir neatbilstošas līguma noteikumiem, proti, piegādā tādas preces, ko patērētāji nav pasūtījuši vai piegādā preces ar defektiem. Papildus minētajam Sabiedrība nenodrošina patērētājiem Vietnē pasūtīto un apmaksāto preču pienācīgu piegādi, kā arī nepilda normatīvajos aktos noteikto patērētāju samaksātās naudas summas atmaksas pienākumu gadījumos, kad patērētāji izmanto likumā noteiktās atteikuma tiesības vai vienpusēji atkāpjas no noslēgtā distances līguma tādēļ, ka nav veikta preces piegāde.

[2] 2022.gada 6.oktobrī, veicot pārbaudi Vietnē, PTAC konstatēja, ka Vietne darbojas un patērētājiem tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces. Vienlaikus, izvērtējot Vietnē publicēto un patērētājiem sniegto informāciju, PTAC konstatēja turpmāk norādīto:

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

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

- 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;

- Vietnē tiek sniegta normatīvajiem aktiem neatbilstoša informācija par atteikuma tiesībām, kā arī neatbilstoša informācija par uzglabāšanas un utilizēšanas maksas pieprasīšanu no patērētāja.

[3] Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC 2022.gada 14.oktobrī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Lāču ielā 2A-3, Rīga, LV-1013 vēstuli Nr.7.2.-3/8629/K-288 (turpmāk – Vēstule1), kurā ierosināja Sabiedrībai līdz 2022.gada 25.oktobrim nodrošināt PTAC konstatēto pārkāpumu novēršanu, kā arī pieprasīja rakstveidā paskaidrot turpmāk minēto:

- vai un kādu iemeslu dēļ Sabiedrība piegādā patērētājiem preces, kuras ir neatbilstošas līguma noteikumiem (preces, ko patērētāji nav pasūtījuši, preces ar defektiem u.c.);

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

- paskaidrot, kādā veidā Sabiedrība risina patērētāju sūdzības par Vietnē pasūtīto preču nepiegādāšanu vai kavētu to piegādi, kā arī sūdzības saistībā ar līguma noteikumiem neatbilstošu precī, vienlaikus norādot cik ilgā laikā šādas sūdzības ar patērētājiem tiek atrisinātas, kādā veidā patērētājiem tiek nodrošināti efektīvi saziņas līdzekļi šādu sūdzību risināšanai;

- kādā veidā Sabiedrība nodrošina patērētājiem iespēju izmantot atteikuma tiesības, vienlaikus paskaidrojot, kā Sabiedrība izpilda pienākumu normatīvajos aktos noteiktajā termiņā atmaksāt patērētājam viņa samaksāto naudas summu;

- 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.

[4] PTAC, ņemot vērā, ka Sabiedrības atbildi uz Vēstulē1 norādītajiem jautājumiem nesaņēma, 2022.gada 4.novembrī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Lāču ielā 2A-3, Rīga, LV-1013 vēstuli Nr.7.2.-3/9296/K-288 (turpmāk – Vēstule2), kurā atkārtoti ierosināja Sabiedrībai līdz 2022.gada 16.novembrim nodrošināt PTAC konstatēto pārkāpumu novēršanu, kā arī atkārtoti pieprasīja rakstveidā sniegt atbildes uz Vēstulē1 norādītajiem jautājumiem.

[5] PTAC 2022.gada 16.novembrī saņēma Sabiedrības atbildes vēstuli, kurā tā sniedza skaidrojumu par Vēstulē1 un Vēstulē2 minēto, kā arī informēja par neizpildītām saistībām pret patērētājiem par kopējo summu 810 *euro* apmērā. Vienlaikus Sabiedrība informēja par veiktajām izmaiņām Vietnē.

[6] PTAC, veicot Sabiedrības sniegtās informācijas pārbaudi, konstatēja, ka Sabiedrība turpina negodīgas komercprakses īstenošanu, jo ilgstoši neveic naudas atmaksu patērētājiem, kuriem nav veikta preces piegāde vai kuri izmanto likumā noteiktās atteikuma tiesības, kā arī Vietnē joprojām ir sniegti normatīvajiem aktiem neatbilstoši distances līguma noteikumi.

[7] Ņemot vērā minēto, PTAC 2022.gada 5.decembrī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Lāču ielā 2A-3, Rīga, LV-1013 vēstuli Nr.7.2.-3/10351/K-288 (turpmāk – Vēstule3), kurā atkārtoti ierosināja Sabiedrībai līdz 2022.gada 16.decembrim nodrošināt PTAC konstatēto pārkāpumu novēršanu un iesniegt pierādījumus par veiktajām izmaiņām. Papildus minētajam PTAC ierosināja nekavējoties veikt pasākumus, lai izbeigtu konkrētās negodīgas komercprakses īstenošanu, tai skaitā, nodrošinot, ka patērētājiem tiek piegādātas līguma noteikumiem atbilstošas preces un nodrošinot patērētājiem Vietnē pasūtīto un apmaksāto preču pienācīgu piegādi, kā arī nodrošinot patērētājiem viņu samaksātās naudas summas atmaksu bez nepamatotas kavēšanās gadījumos, kad patērētāji izmanto likumā noteiktās atteikuma tiesības vai vienpusēji atkāpjas no noslēgtā distances līguma tādēļ, ka nav veikta preces piegāde.

[8] Sabiedrības atbildi uz Vēstulē3 minēto PTAC nesaņēma, kā arī Vietnē veiktās atkārtotās pārbaudes gaitā PTAC konstatēja, ka Vēstulē3 norādītie pārkāpumi nav novērsti.

Ievērojot minēto, PTAC 2023.gada 20.janvārī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko

adresi Lāču ielā 2A-3, Rīga, LV-1013 ierakstītu vēstuli Nr.7.2.-3/596/K-288 (turpmāk – Vērstule4), 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 3.februārim, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC aicināja Sabiedrībai līdz iepriekš norādītajam termiņam iesniegt peļņas vai zaudējumu aprēķinu par 2022.gadu un citu informāciju, kas raksturo Sabiedrības finansiālo stāvokli. Vienlaikus PTAC informēja, ka, ja iepriekš minētā informācija noteiktajā termiņā netiks saņemta, PTAC vadīsies pēc tās rīcībā esošās informācijas lēmuma pieņemšanas brīdī.

[9] PTAC 2023.gada 6.februārī saņēma Sabiedrības atbildes vēstuli, kurā tā paskaidro, ka tai ir izveidojušās finansiālas grūtības, tādēļ ir aizkavēta saistību izpilde pret klientiem. Sabiedrība informē, ka atlikušās saistības pret patērētājiem izpildīs februāra mēneša laikā, kā arī Sabiedrība lūdz ņemt vērā to, ka PTAC uzliktie sodi vēl vairāk pasliktina Sabiedrības finansiālo stāvokli. Vienlaikus Sabiedrība informē, ka uz doto brīdi nav sagatavoti dokumenti, kas raksturotu Sabiedrības finansiālo stāvokli, bet paredzams, ka 2022.gads būs pabeigts ar zaudējumiem.

[10] PTAC 2023.gada 20.martā atkārtotās pārbaudes laikā konstatēja, ka Vietne darbojas un patērētājiem joprojām tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces, kā arī Sabiedrība nav novērsusi visus PTAC vēstulēs minētos pārkāpumus.

Izvērtējot konkrētās administratīvās lietas materiālus, PTAC secina:

1) Sabiedrības rīcība saistībā ar preču piedāvāšanu un tirdzniecību patērētājiem, Vietnes kā distances tirdzniecības sistēmas atbilstošu noformēšanu, noslēgto distances līgumu un patērētāju likumīgo tiesību izpildi, kā arī patērētāju sūdzību risināšanu, 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, savukārt NKAL 4.panta otrajā daļā ir uzskaitīti negodīgas komercprakse veidi, bet NKAL 6., 7., 9., 10. un 11.pantā ir noteiktas pazīmes, kuras raksturo negodīgu – profesionālajai rūpībai neatbilstošu un maldinošu komercpraksi. Veicot uzraudzību, PTAC konkrēto komercpraksi 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. Proti, vidusmēra patērētājs ir tāds patērētājs, kurš ir pienācīgi informēts, saprātīgs 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) Veikto pārbaūžu gaitā PTAC konstatēja, ka Vietnē Sabiedrība distances līguma noteikumos iekļāvusi normatīvajiem aktiem neatbilstošu informāciju par preces uzglabāšanas maksu. Proti, "Atgriešanas nosacījumu" 25.punktā minēts, ka "*Pircējam ir pienākums paņemt Preci no Pārdevēja 14 (četrpadsmit) dienu laikā, skaitot no dienas, kad Pircējs ir saņēmis Preces saņemšanas paziņojumu. Gadījumā, ja Pircējs neizņem preci norunātāja laikā, tad Pārdevējam ir tiesības atcelt pasūtījumu. Pircējam ir tiesības sazināties ar Pārdevēju un lūgt uzglabāt Preci ilgāk par papildus maksu, kas sastāda 5 (pieci) EUR par katru uzglabāšanas*

dienu. Gadījumā, ja Pircējs neizņem Preci norunātajā laikā, Pārdevējs turpina uzglabāt preci līdz brīdim kamēr Prece tiks izņemta (aprēķinot uzglabāšanas maksu, kas minētā šajā punktā), bet ne ilgāk par 3 (trim) mēnešiem. Pēc trim mēnešiem, Pārdevējs atceļ pasūtījumu un atgriež Pircējam preces pirkuma summu (mīnus uzglabāšanas maksu). Kā arī distances līguma noteikumu 9.10.punktā minēts "Ja saskaņā ar Noteikumu 9.2.–9.5. punktu Pircējs neizņem preces noteiktajā termiņā vai tās neizdodas izsniegt Pircējam un Pircējs nav samaksājis par precēm, šādas preces tiek nosūtītas atpakaļ Pārdevējam, bet pasūtījums tiek anulēts un turpmāk pasūtījumam tiek piemēroti glabāšanas noteikumi, kas ir noteikti Atgriešanas nosacījumos."

PTAC secina, ka Sabiedrības organizētajā distances tirdzniecībā šāds papildus maksājums par pasūtītās preces uzglabāšanu tik īsā termiņā, kā arī, ņemot vērā apstākli, ka pati Sabiedrība neievēro tās apsolītos preču piegādes termiņus, par to noteikumos neparedzot nekādu atbildību, nav atbilstošs un attiecībā uz patērētāju interesēm nesamērīgs. Līdz ar to šādi līguma noteikumi ir vērtējami kā netaisnīgi, jo patērētāju pakļauj nepamatotu izmaksu, preces īpašumtiesību zaudēšanas vai preces pieejamības riskam, tādejādi negatīvi ietekmējot patērētāju līgumisko un likumīgo tiesību praktisku izmantošanu, kas nav pieļaujami. Konkrētajā situācijā konstatētais liecina par Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 5.pantā noteikto līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principa pārkāpumu, bet attiecīgie līguma noteikumi ir atzīstami par netaisnīgiem un spēkā neesošiem. Savukārt informācijas par šādiem netaisnīgiem līguma noteikumiem adresēšana patērētājiem saskaņā ar NKAL 6.pantu un 9.panta pirmās daļas 1.punktu ir atzīstama par profesionālajai rūpībai neatbilstošu un maldinošu komercpraksi.

3) PTAC konstatēja, ka Sabiedrība "Preču pirkšanas – pārdošanas" noteikumu 9.9.punktā ir iekļāvusi noteikumu, kas nosaka *"Ja Pircējs joprojām neizņem preces vai neizdodas tās izsniegt Pircējam, šādas preces tiek nosūtītas atpakaļ Pārdevējam, pasūtījums tiek anulēts, bet Pircējam tiek atmaksāta par precēm samaksātā nauda, atskaitot bankai veiktos maksājumus par bankas pārskaitījumiem, preču piegādes maksu, ja tāda ir tikusi piemērota, un administrēšanas maksu, kura paredzēta šo Noteikumu 8.7. punktā, ja tāda ir tikusi piemērota."* Un minēto noteikumu 11.2.8.apakšpunktu, kas paredz, ka atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā patērētājam *"[...] Piegādes izdevumi netiek atlīdzināti"*.

PTAC ieskatā iemesli, kādēļ patērētājs nav izņēmis preci var būt dažādi, bet preces neizņemšanas fakts, it īpaši termiņā, kurš nav acīmredzami pārmērīgi ilgstošs, pats par sevi nav pietiekošs, lai Sabiedrība vienpusēji atzītu līgumu par nenoslēgtu jeb anulētu līgumu. Turklāt distances tirdzniecības sistēmas ietvaros patērētājam ir tiesības nepieņemt preci, ja viņš vēlas izmantot normatīvajos aktos noteiktās atteikuma tiesības, tātad 14 dienās no brīža, kad prece ir piegādāta patērētāja norādītajā adresē, tai skaitā, piemēram, pārdevēja veikalā, birojā vai noliktavā. Turklāt, administratīvajā lietā ir konstatēts, ka Sabiedrības sniegtā informācija par atteikuma tiesībām nav atbildusi normatīvo aktu prasībām, tai skaitā, Sabiedrība patērētājiem nenodrošināja MK 255 pielikuma B daļai atbilstošu veidlapu, kā arī "Preču pirkšanas – pārdošanas" noteikumu 11.2.8.apakšpunktā patērētājiem nepamatoti tiek liegtas tiesības atgūt samaksātos piegādes izdevumus. Līdz ar to situācijā, kurā patērētāji nav atbilstoši informēti par atteikuma tiesībām saskaņā ar MK 255 20.punktu, viņiem ir tiesības izmantot atteikuma tiesības viena gada laikā no sākotnējā atteikuma tiesību termiņa beigām, tai skaitā, nepieņemot preci un sagaidot, ka Sabiedrība atlīdzinās visus, ar konkrēto pirkumu saistītos apmaksātos izdevumus.

Ņemot vērā minēto, PTAC secina, ka "Preču pirkšanas – pārdošanas" noteikumu 9.9. apakšpunkts saskaņā ar PTAL 5.panta otrās daļas 1.un 5.punktu, kā arī 6.panta trešās daļas 1.punktu ir uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu, tai skaitā, tādu, kurš attur vai var atturēt patērētājus no viņu likumīgo atteikuma tiesību izmantošanas, rada vai var radīt patērētājiem zaudējumus, kā arī ierobežo patērētāju iespējas saņemt pasūtītās preces un rīkoties ar tām. Šāda netaisnīga līguma noteikuma piedāvāšana patērētājiem vai piemērošana tiesiskajās attiecībās ar patērētājiem saskaņā ar NKAL 6.pantu un 9.panta pirmās daļas 1.punktu ir atzīstama par profesionālajai rūpībai neatbilstošu un maldinošu komercpraksi.

4) Pamatojoties uz PTAL 12.panta pirmo un sesto daļu, patērētājs 14 dienu laikā no

preču iegādes dienas ir tiesīgs izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma, savukārt pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs 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 un nav veikusi atmaksu, tādējādi nenodrošinot patērētāju atteikuma tiesību īstenošanu un būtiski negatīvi ietekmējot patērētāju ekonomiskās intereses.

Ņemot vērā minēto, secināms, ka Sabiedrība, neveicot naudas atmaksu situācijā, kad patērētājs izmanto atteikuma tiesības, ir pārkāpusi NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktu un 6.pantu, tādējādi īstenojot profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kura būtiski negatīvi varēja ietekmēt patērētāja ekonomiskās intereses un rīcību attiecībā uz atteikuma tiesību izmantošanu, tai skaitā, patērētājiem radot zaudējumus.

5) PTAL 28.panta pirmā daļa nosaka, ka patērētājs, kuram pārdota vai nodota lietošanā līguma noteikumiem neatbilstoša prece, ir tiesīgs pieprasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs veic vienu no šādām darbībām: 1) novērs preces neatbilstību līguma noteikumiem; 2) apmaina preci pret tādu, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem; 3) attiecīgi samazina preces cenu; 4) atceļ līgumu un atmaksā patērētājam par preci samaksāto naudas summu. Turklāt atbilstoši PTAL 28.panta (6¹) un (6³) daļai patērētājs ir tiesīgs prasīt līguma atcelšanu, par to paziņojot pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam. Ja patērētājs ir pieprasījis, lai līgums tiktu atcelts, patērētājs uz pārdevēja rēķina atdod pārdevējam preces un pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs atmaksā patērētājam par precēm samaksāto naudas summu brīdī, kad tiek saņemtas preces vai kad patērētājs ir iesniedzis pierādījumu tam, ka preces ir nosūtītas atpakaļ. Konkrētās komercprakses ietvaros Sabiedrība pēc patērētāja lūguma, piemēram, apmainīt preci pret tādu, kas būtu atbilstoša līguma noteikumiem vai atmaksāt naudu, preci neapmaina, kā arī naudu ilgstoši neatmaksā. Minētais liecina par tādu NKAL 6.pantā norādīto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kura būtiski negatīvi ietekmē patērētāja ekonomiskās intereses un rīcību.

6) Atbilstoši PTAL 30.panta otrajai daļai, ja pārdevējs nav izpildījis pienākumu piegādāt preci noteiktajā termiņā, par kuru ir bijusi vienošanās ar patērētāju, vai šā panta pirmajā daļā noteiktajā termiņā, patērētājs pieprasa, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs piegādā preci apstākļiem atbilstošā papildu termiņā. Ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs papildu termiņā preci 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 piedāvā un pārdod preces, kuru piegādi tā nevar nodrošināt. Turklāt gadījumā, kad patērētāji ir izmantojuši tiesības vienpusēji atkāpties no līguma, ja prece nav piegādāta Sabiedrības apsolutajā 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 ir ietekmējusi vai 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.

7) NKAL 2.pants noteic, ka likuma mērķis ir nodrošināt patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, aizliedzot komercprakses īstenotājiem 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 Vietnē ir brīvi pieejama un vērsta uz daudziem patērētājiem. Līdz ar to Sabiedrības īstenotā komercprakse ir 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 sniedzot normatīvajiem aktiem neatbilstošus distances līguma noteikumus, kā arī nenodrošinot līguma noteikumiem atbilstošas preces, maldinot patērētājus par Vietnē piedāvātajām precēm un to pieejamību, neveicot pienācīgu noslēgto līgumu izpildi un neatmaksājot patērētājiem pirkuma maksu par nepiegādātām precēm vai gadījumos, kad patērētājam pārdota līguma noteikumiem neatbilstoša prece un patērētājas pieprasījis līguma atcelšanu, vai situācijās, kad patērētāji izmanto atteikuma tiesības, ir radījis/varēja radīt apdraudējumu ar likumu aizsargātajām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm.

Ņemot vērā, ka konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka minētā komercprakse tiek turpināta un Sabiedrības īstenotā komercprakse joprojām skar/var skart daudzu patērētāju ekonomiskās intereses, PTAC ieskatā Sabiedrībai par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu ir lietderīgi uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi. 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 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 īstenotājs līdz lēmuma pieņemšanas dienai ir atlīdzinājis vai sācis atlīdzināt patērētājiem nodarītos zaudējumus; 3) pārkāpums pārtraukts pēc komercprakses īstenotāja iniciatīvas; 4) komercprakses īstenotājs negodīgas komercprakses aizlieguma pārkāpumu izdarījis atkārtoti pēdējo divu gadu laikā, un tas konstatēts ar Uzraudzības iestādes lēmumu vai rakstveida apņemšanos; 5) komercprakses īstenotājs nav izpildījis rakstveida apņemšanos; 6) komercprakses īstenotājs ir kavējis lietas izskatīšanu vai slēpis izdarīto pārkāpumu; 7) komercprakses īstenotāja gūtais finansiālais labums no negodīgas komercprakses īstenošanas vai zaudējumi, no kuriem komercprakses īstenotājs 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, lemjot par soda naudu un tās apmēru, ņem vērā 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 Sabiedrība ilgstošā laika posmā ir īstenojusi negodīgu komercpraksi, kas faktiski ir skārusi vai varēja skart daudzus patērētājus, jo periodā no 2019.gada 1.janvāra līdz 2023.gada 29.martam PTAC ir saņēmis 21 patērētāju sūdzības par patērētājiem neatmaksātu naudu aptuveni 5000 EUR apmērā par neizpildītiem preču pasūtījumiem, situācijās, kad patērētāji izmanto likumā noteiktās atteikuma tiesības vai atsakās no līguma noteikumiem neatbilstošām precēm. 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) 9 gadījumos, bet pārējās patērētāju sūdzības Sabiedrība nav risinājusi. PTAC ņem vērā arī apstākli, ka Sabiedrība labprātīgi nav veikusi visus nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu tās īstenotās komercprakses Vietnē atbilstību normatīvo aktu prasībām.

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.panta 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 Vēstulē⁴ aicināja Sabiedrību iesniegt peļņas vai zaudējuma aprēķinu par 2022.gadu, kad PTAC faktiski visvairāk saņēma patērētāju sūdzības. Sabiedrība likumā noteiktās tiesības neizmantoja un nesniedza PTAC minēto informāciju. Pēc Latvijas Republikas Uzņēmumu Reģistrā pieejamās informācijas, PTAC konstatē, ka Sabiedrība ir sniegusi informācija par tās gada neto apgrozījumu par 2020.gadu (48000 EUR) un 2021.gadu (37500 EUR), bet par 2022.gadu finanšu pārskats nav sniegts.

Ņemot vērā to, ka pārkāpums ir ilgstošs, jo negodīga komercprakse īstenota laika posmā no 2019.gada līdz 2023.gadam, soda naudas apmērs ir nosakāms atbilstoši NKAL 15.² panta pirmās daļas 3.punktā minētajam, proti, līdz četriem procentiem no Sabiedrības gada apgrozījuma (ieņēmumiem) no saimnieciskajiem darījumiem kādā no pārskata vai saimnieciskajiem gadiem pārkāpuma izdarīšanas laikā. Līdz ar to PTAC, vērtējot soda naudas apmēru, ņem vērā Sabiedrības 2020.gada apgrozījumu (ieņēmumus), kā arī nosakot procentu apmēru, ņem vērā apdraudējumu un aizskārumu, kas radīts patērētāju ekonomiskajām interesēm. PTAC ņem vērā, ka saņemtās sūdzības ir par patērētāju veiktajiem pirkumiem Vietnē no 2019.gada līdz 2023.gadam un patērētājiem neatmaksātu naudu aptuveni 5000 EUR apmērā.

Ievērojot Sabiedrības izdarītā pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, Sabiedrības lomu pārkāpumā, šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, kā arī soda naudas piemērošanas mērķi/apstākļus un NKAL 15.² panta pirmās daļas 3.punktā noteikto ierobežojumu, kopējā soda nauda Sabiedrībai nosakāma četri procenti no Sabiedrības 2020.gada apgrozījuma (48000 EUR), tas ir, 1900,00 EUR apmērā.

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.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 un otro daļu, PTAL 1.panta 5.punktu, 5.pantu, 6.panta pirmo daļu un trešās daļas 1.punktu, 10.panta pirmo daļu, 12.panta pirmo un sesto daļu, 28.panta pirmo, (6¹) un (6³) daļu, 30.panta otro daļu un septīto daļu, Administratīvā procesa likuma 4.pantu, 7.pantu, 51.pantu, 55.panta 2.punktu, 65.panta ceturto daļu, 66.panta pirmo daļu, 67.pantu,

SIA “Datori un Co”

Reģ. Nr. 40203181878, juridiskā adrese: Lāču iela 2A - 3, Rīga, LV-1013

- 1) nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros Sabiedrība veic rīcību:
 - patērētājiem piedāvājot un pārdodot preces, kuru piegādi Sabiedrība tās apsolītajā termiņā nevar nodrošināt;
 - nenodrošinot patērētāju interesēm atbilstošu sūdzību risināšanu saistībā ar līguma noteikumiem neatbilstošām precēm.
 - neveicot patērētāju pirkumu naudas atmaksu par nepiegādātajām precēm vai gadījumā, kad patērētājam pārdota līguma noteikumiem neatbilstoša prece un patērētājas pieprasījis līguma atcelšanu, vai gadījumos, kad patērētājs izmanto atteikuma tiesības;
 - organizējot distances tirdzniecību un nenodrošinot patērētājiem informācijas sniegšanu, tai skaitā distances līguma noteikumus atbilstoši normatīvo aktu prasībām.
- 2) uzlikt pienākumu nodrošināt Vietnē normatīvajiem aktiem atbilstošus distances līguma noteikumus.
- 3) aizliegt paredzamu negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros Sabiedrība veic rīcību:
 - patērētājiem piedāvājot un pārdodot preces, kuru piegādi Sabiedrība tās apsolītajā termiņā nevar nodrošināt;
 - nenodrošinot patērētāju interesēm atbilstošu sūdzību risināšanu saistībā ar līguma noteikumiem neatbilstošām precēm.
 - neveicot patērētāju pirkumu naudas atmaksu par nepiegādātajām precēm vai gadījumā, kad patērētājam pārdota līguma noteikumiem neatbilstoša prece un patērētājas pieprasījis līguma atcelšanu un naudas atmaksu, vai gadījumos, kad patērētājs izmanto atteikuma tiesības;
 - organizējot distances tirdzniecību un nenodrošinot patērētājiem informācijas sniegšanu, tai skaitā distances līguma noteikumus atbilstoši normatīvo aktu prasībām.
- 4) uzlikt soda naudu 1900,00 EUR (viens tūkstotis deviņi simti 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. 5-pk
Pieņemšanas datums:	03.04.2023.

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.

Direktore (personiskais paraksts) Baiba Vītoliņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS