



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

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

Pēc pievienotā saraksta**LĒMUMS****patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
par piekļuves ierobežošanu tiešsaistes saskarnei**

Rīgā

17.04.2023.

Nr. 7-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, uzsākot patērētāju kolektīvo interešu uzraudzības lietu (turpmāk – Administratīvā lieta), ir izvērtējis SIA “EOMA” (reģ. Nr.40203174876, juridiskā adrese: Rīgā, Liepājas ielā 37B - 27) (turpmāk – Sabiedrība) īstenoto komercpraksi.

Administratīvajā lietā konstatēts zemāk norādītais:

[1] PTAC ir konstatējis komercpraksi, kas negatīvi skar vai var skart daudzus Latvijas patērētāju ekonomiskās intereses. Konkrētā komercprakse īstenota, Sabiedrībai tīmekļa vietnē www.saapio.lv (turpmāk – Vietne) organizējot Latvijas patērētājiem adresētu distances tirdzniecību, kā arī veicot rīcību, kura saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem, rada patērētāju līgumisko un likumīgo tiesību pārkāpumus.

[2] Laikā no 2022.gada 21.septembra līdz 2023.gada 11.aprīlim saistībā ar Sabiedrības īstenoto komercpraksi ir saņemtas 159 sūdzības (86 iesniegumi un 73 konsultāciju pieprasījumi). Izvērtējot patērētāju sūdzības un veicot pārbaudes, PTAC konstatējis, ka Sabiedrība Vietnē sniedz maldinošu informāciju par piedāvāto preču pieejamību un piegādi, nepiegādā patērētājiem viņu piegādātās preces, kā arī šādās situācijā neatmaksā patērētāju veikto pirkuma maksu un maldina patērētājus par tās atmaksas termiņiem. Papildus minētajam Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību izskatīšanas saistībā ar noslēgtajiem līgumiem. Vienlaikus konstatēts, ka Vietnē patērētājiem tiek piedāvātas preces, kuras Sabiedrība nevar piegādāt, kā arī patērētājiem netiek nodrošinātas normatīvajos aktos paredzētā pirmslīguma informācija un distances līguma noteikumi.

[3] Lai informētu Sabiedrību par tās izdarītajiem pārkāpumiem un panāktu to novēršanu, PTAC ir veicis saziņu ar Sabiedrību, 2023.gada 11.janvārī un atkārtoti 6.februārī uz Sabiedrības juridisko adresi nosūtījis ierakstītu vēstuli Nr.7.2.-3/273/K-1 un Nr.7.2.- 3/1097/K- 1, vienlaikus nosūtot arī elektroniskā pasta vēstules uz Sabiedrības elektroniskā pasta adresēm support@saapio.com un info@saapio.com. Sabiedrībai nosūtītajā saziņā PTAC ir brīdinājis, ka, ja konkrēto pārkāpumu izdarīšana tiks turpināta, Vietnes piekļuve Latvijas elektronisko sakaru tīklā var tikt ierobežota, pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk

– PTAL) 26.¹⁵ panta piekto daļu.

[4] Līdz šī lēmuma sagatavošanas brīdim PTAC nav saņēmis atbildi uz ierakstītajām vēstulēm vai paskaidrojumu par atbildes kavēšanās iemesliem, Līdz ar to konstatēts, ka Sabiedrība saziņu ar PTAC nenodrošina un konkrētajā administratīvajā lietā ar uzraudzības iestādi nesadarbojas. Sabiedrība nav sniegusi PTAC pieprasīto informāciju ne Administratīvās lietas ietvaros, ne arī patērētāju individuālo strīdu risināšanas ietvaros, kā arī labprātīgi nav novērsusi konkrētos pārkāpumus. Vienlaikus PTAC saistībā ar konkrēto Sabiedrības komercpraksi turpina saņemt jaunas patērētāju sūdzības, uz ko norāda, 2023.gada 11.aprīlī saņemtais patērētāja iesniegums, kā arī Vietne aktīvi tiek izmantota Sabiedrības komercprakses īstenošanā.

Izvērtējot Administratīvajā lietā konstatēto, PTAC secina zemāk norādīto:

1) Sabiedrības rīcība, izmantojot Vietni tās distances tirdzniecības organizēšanai, nepildot ar patērētājiem noslēgtos distances līgumus un prasījumus, kuri izriet no patērētāju likumīgajām un līgumiskajām tiesībām, kā arī neveicot patērētāju interesēm atbilstošu sūdzību izskatīšanu, rada būtisku aizskāruma, tai skaitā zaudējumu risku daudziem patērētājiem. Latvijas patērētājiem adresētā Vietne joprojām darbojas un tajā konstatētie pārkāpumi nav novērsti. Vienlaikus Sabiedrība neveic labprātīgu PTAC norādīto pārkāpumu novēršanu, kā arī PTAC nav iespējams sazināties ar Sabiedrību, jo atbildes uz uzraudzības iestādes nosūtīto saziņu Sabiedrība nesniedz. Tāpat PTAC saistībā ar Sabiedrības neatbilstošu rīcību turpina saņemt patērētāju sūdzības.

Konstatētā Sabiedrības komercprakse ir adresēta plašam Latvijas patērētāju lokam un tiek īstenota ilgstošā laika periodā. Konkrētajos apstākļos PTAC nepastāv efektīvas iespējas panākt Sabiedrības īstentās komercprakses pārkāpumu izbeigšanu un Vietnes turpmāka pieejamība Latvijas patērētājiem rada būtisku apdraudējumu patērētāju ekonomiskajām interesēm, tai skaitā, zaudējumus un dažādus apgrūtinājumus, kas saistīti ar apmaksātiem, bet nepiegādātiem pasūtījumiem.

2) Konstatētajos apstākļos, nodrošinot patērētāju kolektīvo interešu aizsardzību, PTAC atbilstoši kārtībai, ko paredz Ministru kabineta 2022.gada 8.februāra noteikumi Nr.99 *“Kārtība, kādā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs un Veselības inspekcija ierobežo piekļuvi tiešsaistes saskarnei elektronisko sakaru tīklā, domēna vārda lietošanas tiesības un piekļuvi tiešsaistes saskarnei vai saturam informācijas sabiedrības pakalpojumā”* (turpmāk – Noteikumi Nr.99), uzskata, ka ir samērīgi un lietderīgi laika posmā līdz 2025.gada 11.aprīlim piemērot PTAL 26.¹⁵ panta piektās daļas 1.un 2.punktā norādīto līdzekli, pieņemot lēmumu, ar kuru elektronisko sakaru komersantiem tiek uzlikts tiesiskais pienākums ierobežot piekļuvi Vietnei elektronisko sakaru tīklā, kā arī pārvirzīt lietotāju, kurš apmeklē Vietni uz PTAC norādīto patērētāju brīdināšanas līdzekli interneta protokola adresē “5.45.45.56”.

Ņemot vērā minēto, PTAC, pamatojoties uz NKAL 2.pantu, 4.panta pirmo daļu un otrās daļas 1. un 2.punktu, PTAL 26.¹⁵ panta piektās daļas 1. un 2.punktu, Administratīvā procesa likuma 4.pantu, 7.pantu, 51.pantu, 65.panta ceturto daļu, 66.panta pirmo daļu, 67.pantu un Noteikumu Nr.99 3. un 18.punktu, nolemj:

noteikt tiesisko pienākumu elektronisko sakaru komersantiem 5 darbdienu laikā no šī administratīvā akta paziņošanas dienas līdz 2025.gada 11.aprīlim:

- ierobežot piekļuvi tiešsaistes saskarnei www.saapio.lv elektronisko sakaru tīklā atbilstoši šī lēmuma Pielikumā Nr.1 minētajam sarakstam;
- pārvirzīt (pāradresēt) piekļuves pieprasījumus tiešsaistes saskarnei www.saapio.lv uz interneta protokola adresi “5.45.45.56”.

Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 70.panta pirmo daļu, 79.panta pirmo daļu un PTAL 26.¹⁸ pirmo daļu šis lēmums ir spēkā ar dienu, kad tas paziņots adresātam un to var

pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stāties spēkā Administratīvā procesa likumā noteiktajā kārtībā. Šī lēmuma pārsūdzēšana neaptur tā darbību.

Pielikumā:

- 1) Pieprasījums uz vienas lapas;
- 2) Adresātu saraksts uz četrām lapām.

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

Direktore

Baiba Vītoliņa

[...]

Pielikums Nr.1
Ministru kabineta
2022.gada 8.februāra
noteikumiem Nr.99

Rīgā

17.04.2023.

Administratīvā akta Nr. 7-pk

Pieprasījums

Pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 26.¹⁵ panta piekto daļu, ierobežot:

(nepieciešamo atzīmēt ar X)

piekļuvi tiešsaistes saskarnei elektronisko sakaru tīklā	☒	X
domēna vārda lietošanas tiesības	☐	
piekļuvi tiešsaistes saskarnei vai saturam informācijas sabiedrības pakalpojumā	☐	

Nr. p. k.	Tiešsaistes saskarni vai saturu identificējošās pazīmes vai domēna vārds	Paskaidrojošā informācija
1.	saapio.lv	Piekļuves ierobežošana elektronisko sakaru tīklā, pāradresējot piekļuvi uz IP adresi 5.45.45.56 .
2.	www.saapio.lv	Vietņu, kurām ierobežota piekļuve, saraksts mašīnlasāmā veida informācijas apstrādei pieejams datnē vietnes.txt, kas publicēta PTAC vietnē: https://www.ptac.gov.lv/lv/vietnes-kuram-ierobežota-piekluve-elektronisko-sakaru-tikla Lēmuma izpilde uzsākama piecu darbdienu laikā no tā paziņošanas dienas.

Pielikums Nr.2
Patērētāju tiesību aizsardzības centra
17.04.2023. lēmumam Nr.7-pk

[Adresātu saraksts]

IZRAKSTS PAREIZS