



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 “EOMA”
Reģ. Nr. 40203174876
Liepājas ielā 37B-27
Rīgā, LV-1002**

**LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā**

16.06.2023.

Nr. 12-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, ir veicis SIA EOMA (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses, kas vērsta uz Latvijas patērētājiem, izvērtēšanu. Konkrētā komercprakse ir īstenota tīmekļvietnē www.saapio.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] Laika periodā no 2022.gada 21.septembra līdz 2023.gada 23.maijam PTAC saistībā ar Sabiedrības īstenoto komercpraksi ir saņēmis 160 sūdzības (86 iesniegumi un 74 konsultāciju pieprasījumi). 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. Papildus minētajam Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību izskatīšanas (nav iespējams sazināties ar Sabiedrību) saistībā ar noslēgtajiem līgumiem.

[2] 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, kā arī Vietnē norādītā juridiskā adrese (Brīvības iela 140 - 8, Rīga, LV-1012) nesakrīt ar Uzņēmuma reģistra pieejamiem datiem par Sabiedrības juridisko adresi (Liepājas iela 37B - 27, Rīga, LV-1002);

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

- Vietnē netiek skaidri un saprotami sniegta informācija par atteikuma tiesībām, kā arī atteikuma veidlapa;

- Vietnē uztura bagātinātāju reklāmā netiek ietverta norāde "Uztura bagātinātājs neaizstāj pilnvērtīgu un sabalansētu uzturu".

[3] Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC 2023.gada 11.janvārī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Liepājas ielā 37B-27, Rīgā, LV-1002 ierakstītu vēstuli Nr. 7.2.-3/273/K-1 (turpmāk – vēstule1). Tāpat PTAC ierakstītās vēstules1 elektronisko versiju 2023.gada 11.janvārī nosūtīja uz Sabiedrības Vietnē norādītajām elektroniskā pasta adresēm - support@saapio.com un info@saapio.com.

Vēstulē1 PTAC ierosināja Sabiedrībai līdz 2023.gada 24.janvārim nodrošināt PTAC konstatēto pārkāpumu novēršanu, kā arī pieprasīja rakstveidā sniegt zemāk norādīto informāciju:

- paskaidrot, vai un kādu iemeslu dēļ Vietnē tiek piedāvātas preces, kuru pasūtīšanas gadījumā Sabiedrība neveic pienācīgu piegādes saistības izpildi (nepiegādā vispār vai nepiegādā Sabiedrības apsoltajā termiņā) un pasūtījuma maksas atmaksu, ja pasūtītā prece netiek piegādāta;

- sniegt informāciju par to, cik distances līgumi noslēgti laika periodā no 2022.gada 1.janvāra līdz šīs vēstules sastādīšanas brīdim ar patērētājiem un cik no tiem nav izpildīti apsoltajā termiņā, norādot kopējo neizpildīto pasūtījumu pirkumu summu;

- 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 nodrošināti efektīvi saziņas līdzekļi šādu sūdzību risināšanai.

Sabiedrības atbildi uz vēstulē1 norādītajiem jautājumiem PTAC nav saņēmis.

[4] 2023.gada 2.februārī (akts E-LAB/20230202-1-1) veiktās pārbaudes laikā, PTAC konstatēja, ka Vietne darbojas, kā arī to, ka PTAC iepriekš norādītie pārkāpumi nav novērsti. Ievērojot minēto, PTAC 2023.gada 6.februārī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Liepājas ielā 37B-27, Rīgā, LV-1002 ierakstītu vēstuli Nr. 7.2.-3/1097/K-1 (turpmāk – vēstule2), 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 20.februārim, kā arī saistībā ar Sabiedrībai piemērojamās soda naudas apmēra izvērtēšanu PTAC aicināja Sabiedrību līdz iepriekš norādītajam termiņam iesniegt peļņas vai zaudējumu aprēķinu par 2022.gadu vai Sabiedrības amatpersonu apstiprinātu Sabiedrības apgrozījuma informāciju par 2022.gadu.

Tāpat PTAC vēstulē2 2023.gada 6.februārī nosūtīja uz Sabiedrības Vietnē norādītajām elektroniskā pasta adresēm - support@saapio.com un info@saapio.com.

[5] Viedokli un argumentus, kā arī informāciju par Sabiedrības peļņas vai zaudējuma aprēķinu par 2022.gadu PTAC nav saņēmis.

[6] PTAC 2023.gada 1.martā atkārtotās pārbaudes laikā (akts E-LAB/ 20230301-2-1) konstatēja, ka Vietne darbojas un patērētājiem joprojām tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces, kā arī Sabiedrība nav novērsusi PTAC vēstulēs minētos pārkāpumus.

[7] 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, nolūkā novērst patērētāju interešu aizskāruma riskus, pamatojoties Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 26.¹⁵ panta piekto daļu, 2023.gada 17.aprīlī pieņēma lēmumu Nr.7-pk par piekļuves ierobežošanu tiešsaistes saskarnei www.saapio.lv elektronisko sakaru tīklā.

Izvērtējot konkrētās administratīvās lietas materiālus, PTAC secina:

1) 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, vērtīgs, 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 Saskaņā ar Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – 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 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”, 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, apstāklis, 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 5.9. 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 Nr.524/2013 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 tika sniegta nepilnīga informācija par sūdzību izskatīšanas, ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību un saite uz Regulā Nr.524/2013 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.

4) 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, paļaujoties 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.

5) 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 patērētajam patiesu informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī šo noteikumu pielikuma B daļā iekļautā atteikuma veidlapu. Pārbaudes 2023.gada 2.februārī un atkārtoti 1.martā laikā PTAC konstatēja, ka Sabiedrība neizpilda normatīvo aktu prasības, proti, Vietnē nenodrošina Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļai atbilstošu atteikuma veidlapu, kā arī Sabiedrība Vietnē sniedz sekojošu informāciju:

“Klienta likumā noteiktās atteikuma tiesības ir aprakstītas ŠEIT.”

“Likumā paredzēto atteikuma tiesību izpildes veidni var lejupielādēt ŠEIT.”.

Tā kā saite “ŠEIT” Vietnē nedarbojas, papildu informācija par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem patērētājiem nav pieejama. Līdz ar to secināms, ka Sabiedrība noklusēja būtisku informāciju, kas patērētājiem bija vai varēja būt nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, piemēram, par atteikuma tiesību izmantošanu. Šādas informācijas noklusēšana saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 2.punktu un 10.panta trešās daļas 5.punktu ir uzskatāma par maldinošu komercpraksi.

6) Atbilstoši Ministru kabineta 2015.gada 1.decembra noteikumu Nr.685 „Prasības uztura bagātinātājiem” (turpmāk – Noteikumi Nr.685) 27.punkta prasībām Sabiedrībai ir pienākums Vietnē uztura bagātinātāju reklāmā ietvert norādi "Uztura bagātinātājs neaizstāj pilnvērtīgu un sabalansētu uzturu". Minētajai norādei ir jāaizņem ne mazāk kā piecus procentus

no reklāmas apjoma. Attiecīgi burtu lielumam ir jābūt tādām, lai norāde aizņemtu lielāko tehniski iespējamo daļu no tekstam paredzētā laukuma.

PTAC, veicot pārbaudes, konstatēja, ka normatīvajos aktos prasītās norādes Vietnē publicētajos uztura bagātinātāju piedāvājumos netiek sniegtas. Līdz ar to minētās informācijas noklusējums saskaņā ar NKAL 6.pantu norāda uz profesionālai rūpībai neatbilstošu komercpraksi.

7) 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, kā arī ņemot vērā PTAC nosūtīto vēstuli1 un vēstuli2 Sabiedrībai, secināms, ka ar Sabiedrību nav iespējams sazināties (uz Vietnē norādīto tālruna numuru +371 28070555 Sabiedrība neatbild), tāpat Sabiedrība nesniedz atbildes uz elektroniskā pasta vēstulēm, kas nosūtītas uz Vietnē norādītajām elektroniskā pasta adresēm support@saapio.com un info@saapio.com, kā arī nosūtot informāciju uz tās juridisko adresi. Vienlaikus Vietnē norādītā juridiskā adrese (Brīvības iela 140 - 8, Rīga, LV-1012) nesakrīt ar komercreģistra datiem par Sabiedrības juridisko adresi (Liepājas iela 37B - 27, Rīga, LV-1002). Tādējādi PTAC secina, ka Sabiedrība, nenodrošinot attiecīgās saziņas iespējas, 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 1., 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.

8) 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 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 apsoltajā 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.

9) 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 īstenošana komercprakse bija adresēta lielam patērētāju skaitam, kā arī saistībā ar tajā noslēgtajiem distances līgumiem lielam skaitam patērētāju tika vai varēja tikt nodarīts būtisks aizskārumš, 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 īstenošana 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 sodīta par izdarīto pārkāpumu un 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 īstenošana līdz lēmuma pieņemšanas dienai ir atļūdzinājies vai sācis atļūdzināt patērētājiem nodarītos zaudējumus; 3) pārkāpums pārtraukts pēc komercprakses īstenošana 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; 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 īstenošana 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 21.septembra līdz 2023.gada 23.maijam PTAC saistībā ar Sabiedrības rīcību ir saņēmis 160 sūdzības (86 iesniegumi un 74 konsultāciju pieprasījumi) par patērētājiem neatmaksātu naudu aptuveni 5440 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 minimāli, proti, pozitīvs risinājums rasts (tostarp Sabiedrība ir atmaksājusi naudu patērētājiem) 7 gadījumos, bet pārējās patērētāju sūdzības Sabiedrība nav risinājusi.

PTAC ņem vērā arī apstākli, ka Sabiedrība labprātīgi neveica 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.panta pirmās daļas 1.punktā un 10.panta pirmās daļas 1. un 2. 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.

Saskaņā ar PTAC rīcībā esošo informāciju Sabiedrība tās saimnieciskās darbības pārskatu par 2022.gadu, tai skaitā informāciju par gūto apgrozījumu, nav iesniegusi un par to liecina Uzņēmumu reģistra informācija. Vienlaikus, tā kā attiecīgo informāciju PTAC nav iespējams iegūt, PTAC vēstulē² aicināja Sabiedrību iesniegt peļņas vai zaudējuma aprēķinu par 2022.gadu vai Sabiedrības amatpersonu apstiprinātu Sabiedrības apgrozījuma informāciju 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, 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 5440 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 faktu, ka iespējamais skarto patērētāju skaits objektīvi var būt lielāks kā saņemtie 86 iesniegumi. Proti, lai gan Sabiedrība nav sniegusi tai pieprasītās ziņas par to, cik distances līgumi ir noslēgti no 2022.gada un cik no tiem ir neizpildīti apsolutajā termiņā, PTAC secina, ka Sabiedrības negodīgā komercprakse ir skārusi un radījusi aizskāruma risku ne tikai tiem patērētājiem, kuri ir vērsušies PTAC ar iesniegumu, bet arī daudziem citiem patērētājiem, kuri iegādājās vai varēja iegādāties Sabiedrības piedāvātās preces, kuru piegāde netiek nodrošināta. Tai skaitā, uz minēto norāda arī PTAC saņemtie 74 konsultāciju pieprasījumi. Minētajos apstākļos secināms, 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 18 000,00 EUR apmērā, kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā Sabiedrības izdarīto pārkāpumu tā raksturu un negatīvo ietekmi uz patērētāju tiesībām un interesēm.

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, 4.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 7.panta pirmo daļu, Noteikumu Nr.255 5.3., 5.10. 5.14., 5.22. un 17.1.apakšpunktu, Noteikumi Nr.685 27.punktu, Administratīvā procesa likuma 4.pantu, 7.pantu, 51.pantu, 55.panta 2.punktu, 65.panta ceturto daļu, 66.panta pirmo daļu, 67.pantu,

SIA “EOMA”

Reģ. Nr. 40203174876 , juridiskā adrese: Liepājas iela 37B-27, Rīga, LV-1002:

- 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 18 000,00 EUR (astonpadsmit 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. 12-pk
Pieņemšanas datums:	16.06.2023.

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

Direktore

(personiskais paraksts)

Baiba Vītoliņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS