



## 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 “Vannas puķes”**  
**Reģ. Nr. 40203501664**  
**“Kalniņi” – 3**  
**Kocēnu pag.**  
**Valmieras nov., LV – 4220**

**LĒMUMS**  
**patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā**  
**Rīgā**

31.10.2024.

Nr. 13-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, ir veicis SIA “Vannas puķes” (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses izvērtēšanu. Konkrēto komercpraksi Sabiedrība ir īstenojusi tīmekļvietnē [www.vannaspukes.lv](http://www.vannaspukes.lv) (turpmāk – Vietne1) un turpina īstenot tīmekļvietnē <https://glamourgift.lv/> (turpmāk – Vietne2), patērētājiem piedāvājot preces, par to iegādi ar patērētājiem slēdzot distances līgumus, kā arī tās rīcību, kas saistīta ar patērētāju likumīgo tiesību un līguma izpildi. Vienlaikus PTAC ir konstatējis, ka Sabiedrība savas preces reklamē un piedāvā arī sociālajos tīklos Facebook – <https://www.facebook.com/vannaspukes> un Instagram – [www.instagram.com/glamourgift.lv](http://www.instagram.com/glamourgift.lv).

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Laika periodā no 2024.gada 21.jūnija līdz 2024.gada 25.oktobrim PTAC saistībā ar Sabiedrības rīcību ir saņēmis 8 patērētāju sūdzības un, atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm un tālruņa zvaniem, sniedzis 13 konsultācijas. Atbilstoši patērētāju sniegtajai informācijai Sabiedrība nenodrošina patērētājiem Vietnē1 pasūtīto un apmaksāto preču pienācīgu piegādi. Vienlaikus Sabiedrība nepilda normatīvajos aktos noteikto patērētāju samaksātās naudas summas atmaksas pienākumu gadījumos, kad patērētāji vienpusēji atkāpjas no noslēgtā distances 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] 2024.gada 16.augustā (akts Nr.PTUK-208/1), veicot pārbaudes Vietnē1 un Vietnē2, PTAC konstatēja, ka Vietne1 nedarbojas. Savukārt Vietne2 darbojas un patērētājiem tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces. Vienlaikus, izvērtējot Vietnē2 publicēto un patērētājiem pieejamo informāciju, PTAC konstatēja turpmāk norādīto:

- Vietnē2 netiek nodrošināta iespēja saglabāt un uz pastāvīgā informācijas nesēja saņemt distances līguma noteikumus;

- Vietnē2 nav pieejama Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 "Noteikumi par distances līgumu" (turpmāk – MK Noteikumi Nr.255) pielikuma B daļai atbilstoša atteikuma veidlapa;

- Vietnē2 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;

- Vietnē2 netiek sniegta informācija/atgādinājums par patērētāja likumīgajām tiesībām, kuras izmantojamas, ja prece neatbilst līguma noteikumiem.

[3] Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC 2024.gada 21.augustā nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi "Kalniņi" – 3, Kocēnu pag., Valmieras nov., LV – 4220 vēstuli Nr.7.1. – 3/7155/K – 208 (turpmāk – Vēstule1), kurā ierosināja Sabiedrībai līdz 2024.gada 6.septembrim nodrošināt PTAC konstatēto pārkāpumu novēršanu, kā arī pieprasīja rakstveidā paskaidrot turpmāk minēto:

- vai un kādu iemeslu dēļ Vietnē1 tika un Vietnē2 tiek piedāvātas preces, kuru pasūtīšanas gadījumā Sabiedrība neveic pienācīgu piegādes saistības izpildi (nepiegādā vispār vai nepiegādā Sabiedrības apsolītajā termiņā);

- 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;

- kādā veidā Sabiedrība risina patērētāju sūdzības par Vietnē1 un Vietnē2 pasūtīto preču nepiegādāšanu vai kavētu piegādi;

- kādā veidā Sabiedrība nodrošina iespēju patērētājam sazināties ar Sabiedrību saistībā ar noslēgto distances līgumu;

- sniegt informāciju par to, cik distances līgumi noslēgti laika periodā no 2024.gada 1.marta līdz šīs vēstules sastādīšanas brīdim ar patērētājiem un cik no tiem nav izpildīti, norādot kopējo neizpildīto pasūtījumu pirkumu summu;

- citu informāciju, kas varētu būt svarīga lietā.

Sabiedrības atbildi uz Vēstulē1 norādītajiem jautājumiem PTAC nav saņēmis.

[4] PTAC atkārtotās pārbaudes laikā konstatēja, ka Vietnē1 nedarbojas, savukārt Vietnē2 darbojas, kā arī to, ka PTAC iepriekš norādītie pārkāpumi Vietnē2 nav novērsti. Ievērojot minēto, PTAC 2024.gada 20.septembrī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi "Kalniņi" – 3, Kocēnu pag., Valmieras nov., LV – 4220 vēstuli Nr.7.1. – 3/8010/K – 208 (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 un saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu Sabiedrībai būtu piemērojama soda nauda šā likuma 15.<sup>2</sup> pantā noteiktajā kārtībā. Vienlaikus PTAC informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2024.gada 4.oktobrim. Samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC aicināja Sabiedrību līdz iepriekš norādītajam termiņam iesniegt informāciju par uzņēmuma gada apgrozījumu (ieņēmumiem) no saimnieciskajiem darījumiem 2023.gadā.

[5] Viedokli un argumentus, kā arī informāciju par Sabiedrības gada apgrozījumu (ieņēmumiem) no saimnieciskajiem darījumiem 2023.gadā Sabiedrība neiesniedza. Ņemot vērā minēto un to, ka Sabiedrība sociālajos tīklos aktīvi turpina reklamēt Vietnē2 un Vietnē2 saziņai ar Sabiedrību norādīta elektroniskā pasta adrese info@glamourgift.lv, PTAC atkārtoti nosūtīja vēstuli Nr.7.1 – 3/8476/K – 208 (turpmāk – Vēstule3) uz minēto elektroniskā pasta adresi un atkārtoti lūdza Sabiedrību līdz 2024.gada 21.oktobrim iesniegt informāciju par uzņēmuma gada

apgrozījumu (ieņēmumiem) no saimnieciskajiem darījumiem 2023.gadā, vienlaikus informējot Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2024.gada 21.oktobrim.

[6] PTAC līdz šim nav saņēmis Sabiedrības sniegtu viedokli vai argumentus, kā arī informāciju par Sabiedrības gada apgrozījumu (ieņēmumiem) no saimnieciskajiem darījumiem 2023.gadā.

[7] PTAC 2024.gada 25.oktobrī atkārtotās pārbaudes laikā (akts Nr.PTUK-208/2) konstatēja, ka Vietnē1 nedarbojas, savukārt Vietnē2 darbojas un patērētājiem tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces, kā arī Sabiedrība nav novērsusi Vēstulē1 minētos pārkāpumus.

Izvērtējot konkrētās administratīvās lietas materiālus, PTAC secina:

1) Sabiedrības darbības vai bezdarbība saistībā ar preču tirdzniecību patērētājiem, t.sk. saistībā ar rīcību Vietnē1 un Vietnē2 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 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 Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 7.panta pirmo daļu Sabiedrībai, uzturot un tās saimnieciskās darbības ietvaros izmantojot Vietnē2, ir pienākums nodrošināt, lai patērētāji Vietnē2 var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt. Savukārt no MK Noteikumu Nr.255 17.1.apakšpunkta izriet, ka līguma noteikumi, tai skaitā MK Noteikumu Nr.255 5.punktā minētā „pirmslīguma informācija”, ir sniedzama uz pastāvīgā informācijas nesēja ne vēlāk kā preces piegādes brīdī. Minētās prasības paredz, ka Vietnē2 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. PTAC 2024.gada 16.augustā un 25.oktobrī, veicot pārbaudes Vietnē2, konstatēja, ka Sabiedrība Vietnē2 sniedz informāciju par līguma noteikumiem, taču nenodrošina to 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 nav 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 Vietnē2 izteiktajiem piedāvājumiem vai cita veida komerciālo

saziņu. Piemēram, apstākļi, ka Sabiedrība nenodrošina patērētājiem iespēju saglabāt līguma noteikumus, rada 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 tiek radīts risks saistībā ar viņu līgumisko un likumisko tiesību izmantošanu.

3) MK 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 laikā PTAC konstatēja, ka Sabiedrība neizpilda normatīvo aktu prasības, proti, Vietnē2 nenodrošina MK Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļai atbilstošu atteikuma veidlapu. Līdz ar to ir secināms, ka Sabiedrība noklusē būtisku informāciju, kas patērētājiem ir 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) MK 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 Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 19.<sup>1</sup> 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 nenodrošina, jo Vietnē2 nav sniegta informācija par sūdzību izskatīšanas, ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību un saite uz Regulā minēto platformu nav 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 īsteno maldinošu komercpraksi.

5) PTAC 2024.gada 16.augustā un atkārtoti 25.oktobrī konstatēja, ka Vietnē2 patērētājiem nav sniegts MK 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 Vietnē2 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 rada patērētāju tiesisko interešu apdraudējumu, jo patērētāji distances tirdzniecības apstākļos, paļaujoties uz Sabiedrības sniegto informāciju par garantiju, tiek 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 īsteno 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 MK 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 nosūtītās vēstules Sabiedrībai, secināms, ka ar Sabiedrību nav iespējams sazināties (uz Vietnē1 norādīto tālruna numuru +371 22030211 Sabiedrība neatbild) un nesniedz atbildes uz elektroniskā pasta vēstulēm, kas nosūtītas uz Vietnē1 norādīto elektroniskā pasta adresi [info@vannaspukes.lv](mailto:info@vannaspukes.lv), Vietnē2 norādīto elektroniskā pasta adresi [info@glamourgift.lv](mailto:info@glamourgift.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 MK 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 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 Vietnē1 piedāvāja un pārdeva preces, kuru piegādi tā nevarēja 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, tai skaitā, ņemot vērā apstākli, ka Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību risināšanas, ir ietekmējusi vai varēja ietekmēt daudzu patērētāju ekonomiskās intereses un rīcību, tai skaitā, radot patērētājiem zaudējumus. Tādējādi Sabiedrības īstenošana 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 Vietnē1, 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 Vietnē1.

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 Vietnē1 bija brīvi pieejama un vērsta uz daudziem patērētājiem. Līdz ar to

Sabiedrības īstenotā komercprakse ir tikusi 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 Vietnē1 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 konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka negodīga komercprakse tiek turpināta Vietnē2 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 pieņēmumu, 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.<sup>2</sup> 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.<sup>2</sup> 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) pārobežu 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 Sabiedrības īstenotā negodīgā komercprakse faktiski ir skārusi vai varēja skart daudzus patērētājus, jo laika periodā no 2024.gada 21.jūnija līdz 2024.gada 25.oktobrim PTAC ir saņēmis 8 patērētāju sūdzības par patērētājiem radītiem zaudējumiem aptuveni 170 EUR apmērā, kas radušies, nepildot noslēgtos distances līgumus un naudas summas atmaksāšanas pienākumu atbilstoši normatīvo aktu prasībām. Vienlaikus Sabiedrības rīcība, nenodrošinot atbilstošas saziņas iespējas, ierobežoja patērētāju iespējas risināt strīdus par līgumu un likumīgo prasību izpildi. Vienlaikus PTAC saņemtie patērētāju iesniegumi liecina par Sabiedrības sistemātiski īstenotu negodīgo komercpraksi Vietnē1, 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) 2 gadījumos, bet pārējās patērētāju sūdzības Sabiedrība nav risinājusi.

Vērtējot Sabiedrības lomu pārkāpumā, PTAC ņem vērā, ka Sabiedrība savas saimnieciskās darbības ietvaros, piedāvājot patērētājiem ar Vietnē1 starpniecību iegādāties preces, ir īstenojusi negodīgu komercpraksi. Kaut arī Vietnē1 šobrīd nestrādā un tādējādi patreiz Sabiedrība ir izbeigusi minētās komercprakses īstenošanu Vietnē1, tās ietekme joprojām skar vai var skart to patērētāju tiesiskās intereses, kuri ar Sabiedrību ir noslēguši distances līgumus, saistībā ar kuru patērētājiem tiek ierobežotas vai liegtas viņu līgumiskās vai likumīgās tiesības. Tāpat arī PTAC ņem vērā, ka Sabiedrība nav izbeigusi negodīgas komercprakses īstenošanu Vietnē2, jo nav veikusi atbilstošus labojumus/papildinājumus, kā rezultātā Sabiedrība nedrošina Vietnē2 normatīvajiem aktiem atbilstošus distances līguma noteikumus.

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.<sup>2</sup> panta pirmā daļa paredz, ka Uzraudzības iestāde ir tiesīga par negodīgu komercpraksi uzlikt soda naudu līdz četriem procentiem no komercprakses īstenoāja 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 īstenoāja darbības uzsākšanas pagājis mazāk nekā gads.

Atbilstoši NKAL 15.<sup>2</sup> panta (1<sup>3</sup>) daļai, komercprakses īstenoņam 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 īstenoja tikai Latvijas Republikas teritorijā, — ne vairāk kā 300 000 *euro*.

Saskaņā ar PTAC rīcībā esošo informāciju Sabiedrība tās saimnieciskās darbības pārskatu par 2023.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 un Vēstulē3 aicināja Sabiedrību iesniegt gada apgrozījumu (ieņēmumiem) no saimnieciskajiem darījumiem 2023.gadā. 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 2023.gadā, soda naudas apmērs ir nosakāms atbilstoši NKAL 15.<sup>2</sup> panta (1<sup>3</sup>) 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 par patērētāju veiktajiem pirkumiem Vietnē1 2024.gadā un patērētājiem neatmaksātu naudu aptuveni 170 EUR apmērā.

Administratīvajā lietā, vērtējot soda naudas apmēru, ņemta vērā Sabiedrības negodīgā komercprakse, kas 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 13 konsultāciju pieprasījumi. Tāpat arī PTAC ņem vērā tās rīcībā esošās ziņas par patērētājiem radītie zaudējumiem (neatmaksātu pirkuma maksu) 6 gadījumos aptuveni 170 EUR apmērā. Tā kā Vietnē1 darbojās ilgstoši, tā brīvi pieejama daudziem patērētājiem un daudzi patērētāji tajā varēja veikt pirkumus, līdz ar to Sabiedrības ieņēmumi no

konkrētās saimnieciskās darbības PTAC ieskatā daudzkārt pārsniedz PTAC konstatētos zaudējumus patērētājiem, taču pašas Sabiedrības rīcības dēļ precīzu ieņēmumu summu uzraudzības iestādei nav iespējams noskaidrot. Ņemot vērā soda naudas piemērošanas mērķi, Sabiedrībai piemērojamā soda nauda saskaņā ar NKAL 15.<sup>2</sup> panta (1<sup>3</sup>) un otro daļu, nosakāma 1000,00 EUR apmērā. Minētais soda naudas apmērs ir samērīgs attiecībā pret Sabiedrības izdarīto pārkāpumu un motivēs Sabiedrību novērst konkrētos pārkāpumus, nepieļaut to turpmāku izdarīšanu, tai skaitā, pievēršot uzmanību tam, kādā veidā tiek nodrošināta patērētāju līgumu izpilde un saziņa ar patērētājiem saistībā ar Sabiedrībai pasūtītajiem pirkumiem.

**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.<sup>2</sup> panta (1<sup>3</sup>) 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, MK Noteikumu Nr.255 5.3., 5.9., 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,

**SIA “Vannas puķes”**

reģistrācijas numurs: **40203501664**

juridiskā adrese: “Kalniņi” – 3, Kocēnu pag., Valmieras nov., LV – 4220

**1) izbeigt negodīgu komercpraksi, kas izpaužas šādi:**

- **patērētājiem piedāvājot un pārdodot preces, kuru piegādi Sabiedrība apsolutajā termiņā nevar nodrošināt;**
- **normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā patērētājiem neveicot naudas atmaksu par nepiegādātajām precēm;**
- **patērētājiem saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem nenodrošinot efektīvas saziņas iespējas.**

**2) uzlikt pienākumu nodrošināt Vietnē2 normatīvajiem aktiem atbilstošus distances līguma noteikumus.**

**3) aizliegt paredzamu negodīgu komercpraksi, kas izpaužas šādi:**

- **patērētājiem piedāvājot preces, kuru piegādi Sabiedrība nevar nodrošināt;**
- **normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā patērētājiem neveicot naudas atmaksu par nepiegādātajām precēm;**
- **nepildot patērētāju līgumiskās un likumīgās tiesības saistībā ar noslēgtajiem līgumiem;**
- **patērētājiem saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem nenodrošinot efektīvas saziņas iespējas.**

**4) uzlikt soda naudu 1000,00 EUR (viens tūkstotis 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. 13-pk              |
| Pieņemšanas datums: | 31.10.2024.                   |

Atbilstoši NKAL 15.<sup>2</sup> panta trešajai daļai 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)

Zaiga Liepiņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS