



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 "PRO EVENT"
Reģ. Nr. 40203191908
Ojāra Vācieša iela 30 – 3
Carnikava, Carnikavas pag.
Ādažu nov., LV-2163

LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā

21.11.2024.

Nr. 15-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) savas kompetences ietvaros, pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, kas nosaka, ka uzraudzības iestāde veic komercprakses uzraudzību atbilstoši iestādes noteiktajām uzraudzības prioritātēm, izvērtējot iespējamā pārkāpuma ietekmi uz patērētāju kolektīvajām interesēm, kā arī nodrošinot līdzsvarotu komercprakses īstenotāju darbības uzraudzību, pamatojoties uz personu iesniegumiem atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likumam (turpmāk – PTAL), ir izvērtējis SIA "PRO EVENT", reģistrācijas numurs 40203191908 (turpmāk – Sabiedrība), īstenotās komercprakses atbilstību patērētāju tiesību aizsardzību regulējošo normatīvo aktu prasībām.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] PTAC Patērētāju konsultāciju un sūdzību departamenta atbildīgais darbinieks 2024.gada 10.maijā sagatavoja dienesta ziņojumu (turpmāk – Dienesta ziņojums) par to, ka PTAC laika posmā no 2023.gada 1.janvāra ir saņēmis vairāk kā 20 patērētāju iesniegumus par Sabiedrības organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem. Piemēram, tādiem pasākumiem kā Nargiz Lielais Solokonzerts; Ledus šovs Riekstkodis un tumsas valdnieks; Aerosmith Tribute Šovs Eurosmith; Sergio Cortes 'Live Tribute Show. No saņemtās informācijas izriet, ka Sabiedrība patērētājiem nav atmaksājusi naudu par iegādātajām biļetēm uz Sabiedrības organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem PTAL 30.panta piektajā un septītajā daļā noteiktajā termiņā, kā arī nesniedz atbildes uz patērētāju rakstveida lūgumiem. Dienesta ziņojumā ir ietverta informācija par saņemto sūdzību skaitu no 2023.gada, bet iesniegumi PTAC par Sabiedrības rīcību saņemti arī iepriekš un risināti Patērētāju strīdu risināšanas komisijā (turpmāk – Komisija), lai panāktu risinājumu individuālo lietu ietvaros.

Dienesta ziņojumā norādīts, ka Sabiedrība ne tikai nekomunicē ar patērētājiem, bet arī ar PTAC, lai risinātu individuālus strīdus, un Komisiju. Tāpat arī Sabiedrība nepilda 3 Komisijas lēmumus, kuros Sabiedrībai uzlikts par pienākumu atmaksāt patērētājiem naudu par iegādātajām biļetēm uz Sabiedrības organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem. Līdz ar to Sabiedrība kopš 2022.gada 27.septembra, pamatojoties uz PTAL 26.¹² panta astotajā daļā

noteiktajām PTAC tiesībām sniegt savā mājas lapā informāciju par Komisijas lēmumiem, kuri netiek pildīti, ir trīs reizes iekļauta PTAC “Melnajā sarakstā”.

[2] Lietas apstākļu pilnīgai un objektīvai noskaidrošanai PTAC 2024.gada 5.jūnijā un atkārtoti 2024.gada 27.jūnijā, ievērojot Sabiedrības sniegto informāciju, ka tā PTAC vēstuli nav saņēmusi, Sabiedrībai uz tās e-pasta adresi – siaproevent@gmail.com nosūtīja vēstuli Nr.7.1.-3/5077/L-130 ar lūgumu sniegt informāciju par tās organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem (turpmāk – Pieprasījums 1).

Sabiedrība sniedza atbildi uz Pieprasījumu 1, taču ne pēc būtības. Tas ir, Sabiedrība nesniedza skaidrojumu par notiekošo, kā arī PTAC pieprasītos pierādījumus, vien norādīja, ka naudas atmaksa par iegādātajām biļetēm uz Sabiedrības organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem ir veikta vairāk kā 90% gadījumu. Līdz ar to apstiprinot, ka Sabiedrība nav izpildījusi saistības pret visiem patērētājiem, kuri iegādājušies biļetes uz Sabiedrības organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem.

Ņemot vērā to, ka Sabiedrība uz Pieprasījumu 1 nesniedza atbildi pēc būtības, PTAC 2024.gada 19.jūlijā Sabiedrībai nosūtīja atkārtotu vēstuli Nr.7.1.-3/6319/L-130 (turpmāk – Pieprasījums 2), kurā pieprasīja līdz 2024.gada 2.augustam sniegt:

1) rakstveida informāciju, cik un kādi ir Sabiedrības organizētie, bet nenotikušie pasākumi;

2) rakstveida informāciju un attiecīgus pierādījumus par to, cik biļetes uz Sabiedrības organizētajiem, bet nenotikušajiem pasākumiem tika pārdotas un kāda ir patērētājiem pārdoto biļešu kopējā summa;

3) rakstveida informāciju un attiecīgus pierādījumus par to, cik un ar kādu kopējo vērtību Sabiedrība patērētājiem ir atgriezusi naudu par iegādātajām biļetēm uz Sabiedrības organizētajiem, bet nenotikušajiem pasākumiem;

4) rakstveida informāciju un attiecīgus pierādījumus par patērētāju iegādāto biļešu uz Sabiedrības organizētajiem, bet nenotikušajiem pasākumiem naudas izlietojumu;

5) rakstveida skaidrojumu par Sabiedrības juridisko saistību ar SIA “MIT”, reģistrācijas numurs 4020319433;

6) citu Sabiedrības rīcībā esošu būtisku informāciju, kas attiecas uz izskatāmajiem jautājumiem.

Līdz pat šim brīdim Sabiedrība nav sniegusi atbildi pēc būtības uz PTAC Pieprasījumu 1 un nekādu atbildi uz Pieprasījumu 2. PTAC, ievērojot to, ka Sabiedrība nesniedz detalizētu informāciju, kas pamatotu pretējo, ir pamats uzskatīt, ka Sabiedrība vēl ar vien nav nokārtojusi visas saistības pret patērētājiem.

[3] PTAC 2024.gada 5.jūnijā SIA “BIĻEŠU SERVISS” (turpmāk – Biļešu pārdevējs), ievērojot to, ka Biļešu pārdevējs savā mājas lapā pārdeva biļetes uz Sabiedrības pasākumiem, nosūtīja vēstuli Nr.7.1.-3/5078/L-130 “*Par informācijas sniegšanu*”, kurā pieprasīja līdz 2024.gada 20.jūnijam sniegt Biļešu pārdevēja rīcībā esošo informāciju, kas attiecas uz Sabiedrības organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem. Tajā skaitā sniegt informāciju par to, cik biļetes uz Sabiedrības paredzētiem, bet nenotikušiem pasākumiem patērētājiem tika pārdotas ar Biļešu pārdevēja starpniecību un kāda ir patērētājiem pārdoto biļešu kopējā summa.

2024.gada 19.jūnijā PTAC saņēma Biļešu pārdevēja atbildes vēstuli Nr.1-11/36-n, kurā sniegta informācija par šādiem Sabiedrības organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem – Nargiz Lielais Solokonzerts; Ledus šovs Riekstkodis un tumsas valdnieks; Aerosmith Tribute Šovs Eurosmith; Sergio Cortes 'Live Tribute Show. Biļešu pārdevējs norāda, ka ar tā starpniecību uz Sabiedrības organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem ir pārdots šāds biļešu skaits ar šādu kopējo naudas vērtību:

- 1) Nargiz Lielais Solokonzerts pārdotas 271 biļete ar kopējo summu 14 120.0 EUR;
- 2) Ledus šovs Riekstkodis un tumsas valdnieks pārdotas 440 biļetes ar kopējo summu 10 139.20 EUR;

- 3) Aerosmith Tribute Šovs Eurosmith pārdotas 12 biļetes ar kopējo summu 240.00 EUR;
- 4) Sergio Cortes 'Live Tribute Show: Michael Jackson' pārdotas 142 biļetes ar kopējo summu 7 100.00 EUR.

Vienlaikus Biļešu pārdevējs norādīja, ka tas nav veicis patērētājiem naudas atgriešanu par iegādātajām biļetēm uz Sabiedrības organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem, jo visi Biļešu pārdevēja rīcībā esošie naudas līdzekļi 2023.gada beigās un 2024.gada pirmajā pusē tika pārskaitīti Sabiedrībai. No tā secināms, ka informācija par to, cik un par kādu kopējo vērtību Sabiedrība patērētājiem ir atmaksājusi naudu par iegādātajām biļetēm uz Sabiedrības organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem, ir tikai Sabiedrības rīcībā. Šobrīd Biļešu pārdevēja mājas lapā (skat., <https://www.bilesuserviss.lv/lat/promoters-and-salespoints/promoters/pro-event-sia/>) biļetes uz Sabiedrības organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem netiek pārdotas, sniedzot patērētājiem informāciju, ka pasākumi ir atcelti un par naudas atmaksu jāvērsas pie Sabiedrības.

Papildus Biļešu pārdevējs norādīja, ka tā rīcībā ir Sabiedrības sniegtais skaidrojums par to, ka 90% gadījumu Sabiedrība pieņēmusi lēmumu par biļešu naudas atmaksu vai aizstāšanu ar cita pasākuma biļeti. Atlikušie 10% pieteikumu joprojām tiek apstrādāti, jo patērētāji nevarēja sniegt nepieciešamos datus pārsūtīšanai un pārbaudei. Tomēr arī Biļešu pārdevēja rīcībā nav pierādījumu, kas pamatotu augstāk minēto.

[6] Ņemot vērā to, ka Sabiedrība nerisināja radušos situāciju, kā arī nesniedza atbildes uz PTAC Pieprasījumu 1 un Pieprasījumu 2, PTAC 2024.gada 12.augustā Sabiedrībai uz tās juridisko adresi (ierakstītā pasta sūtījumā) nosūtīja vēstuli Nr.7.1.-3/6923/L-130 “*Par komercpraksi un informācijas sniegšanu administratīvajā lietā*” (turpmāk – Pieprasījums 3), kurā informēja par Sabiedrības īstenotās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām. Papildus informējot, ka saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā. Samērīgas NKAL 15.² pantā paredzētās soda naudas piemērošanai PTAC lūdza Sabiedrībai līdz 2024.gada 26.augustam iesniegt finanšu dokumentu (vai tā kopiju), kurā ir atspoguļota informācija par Sabiedrības mantisko stāvokli par 2023.gadā gūtajiem apgrozījumiem (ieņēmumiem) no saimnieciskajiem darījumiem, un citu informāciju, kas raksturo Sabiedrības mantisko stāvokli, ja tāda ir Sabiedrības rīcībā. PTAC arī informēja, ka saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 61.pantu un 62.panta pirmo daļu Sabiedrībai ir tiesības izteikt viedokli un argumentus rakstveida formā administratīvajā lietā, lūdzot rakstveida viedokli, paskaidrojumus un argumentus iesniegt PTAC līdz 2024.gada 26.augustam.

Līdz šī lēmuma patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā pieņemšanas brīdim Sabiedrība lietā nav sniegusi atbildi uz Pieprasījumu 3 vai kā citādi sazinājusies ar PTAC saistībā ar uzsākto administratīvo lietu.

Izvērtējot konkrētās administratīvās lietas materiālus, PTAC secina:

[7] NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkts nosaka, ka darbība (uzvedība, apgalvojums, komerciāla saziņa, tirgvedība) vai bezdarbība (noklusējums), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeniskas vai bezķermeniskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam, ir komercprakse. Saskaņā ar minētā likuma 3.panta otro daļu NKAL noteikumi attiecas uz komercpraksi, kas tiek īstenota attiecībā uz patērētāju pirms līguma noslēgšanas, līguma slēgšanas laikā, kā arī pēc līguma noslēgšanas. Savukārt NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkts paredz, ka jebkura fiziskā vai juridiskā persona, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura cita fiziskā vai juridiskā persona, kas rīkojas komercprakses īstenošanā vārdā vai uzdevumā, ir komercprakses īstenoātājs.

Ņemot vērā iepriekš minēto kopsakarā ar SIA “Lursoft” Uzņēmumu datu bāzē publiski pieejamo informāciju, ka Sabiedrības pamatdarbības veids ir “Reklāmas aģentūru darbība” (skat., <https://company.lursoft.lv/lv/pro-event/40203191908>), kā arī Sabiedrības organizēto, bet

nenotikušo pasākumu piedāvāšanu un reklamēšanu Biļešu pārdevēja mājas lapā un Sabiedrības sociālo tīklu profilos, turklāt norādīto informāciju uz pasākumu biļetēm, kur sniegta informācija, ka pasākumu organizators ir Sabiedrība, PTAC secina, ka pasākumu organizēšana un biļešu tirgošana ir uzskatāma par komercpraksi. Savukārt saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu Sabiedrība ir atzīstama par komercprakses īstenotāju, kas konkrēto komercpraksi īsteno savas saimnieciskās darbības ietvaros.

[8] NKAL 4.panta pirmā daļa noteic, ka negodīga komercprakse ir aizliegta un saskaņā ar minētā panta otro daļu komercprakse ir negodīga, ja ir iestājies vismaz viens no šādiem nosacījumiem:

- 1) tā neatbilst profesionālajai rūpībai un būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt tāda vidusmēra patērētāja vai tādas patērētāju grupas vidusmēra pārstāvja ekonomisko rīcību attiecībā uz precī vai pakalpojumu, kam šī komercprakse adresēta vai ko tā skar;
- 2) tā ir maldinoša;
- 3) tā ir agresīva.

[9] Atbilstoši NKAL 6.pantam komercpraksi uzskata par profesionālajai rūpībai neatbilstošu, ja tā netiek veikta ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs var pamatoti sagaidīt un kas atbilst attiecīgajā saimnieciskās vai profesionālās darbības jomā vispāratzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam. Savukārt saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1.punkta noteikumiem komercprakse ir negodīga, ja tā neatbilst profesionālajai rūpībai un negatīvi ietekmē vai var negatīvi ietekmēt tāda vidusmēra patērētāja vai tādas vidusmēra patērētāju grupas ekonomisko rīcību, kam šī komercprakse adresēta vai ko tā skar. Pamatojoties uz NKAL 4.panta pirmo daļu, negodīga komercprakse ir aizliegta.

NKAL 7.panta pirmā daļa paredz, ka par patērētāja ekonomisko rīcību negatīvi ietekmējošu uzskata tādu komercpraksi, kura būtiski ierobežo patērētāja iespēju pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu un kuras rezultātā patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. Saskaņā ar NKAL 7.panta otrās daļas 4.punktu par patērētāja pieņemtu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmums paturēt precī, pieņemt pakalpojumu vai izmantot iespēju īstenot savas likumīgās vai līgumiskās patērētāja tiesības.

[10] Sabiedrības īstenoto 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 (“Negodīgas komercprakses direktīva”), un Eiropas Savienības tiesas praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – patērētājs, kurš ir pietiekoši zinošs un labi informēts, kā arī pietiekoši vērīgs un piesardzīgs (skat., *Negodīgas komercprakses direktīvas preambulas 18.punktu*; *Eiropas Savienības tiesas spriedumus lietās Nr.C-112/99; Nr.C-44/01, Nr.C-356/04 un Nr.C-381/05*). Saskaņā ar Negodīgas komercprakses direktīvas preambulas 11.punktu ar šo direktīvu ir sasniedzama augsta līmeņa patērētāju tiesību aizsardzība, nosakot vienotu vispārēju aizliegumu tādai negodīgai komercpraksi, kas kropļo patērētāju saimniecisko rīcību. Minētās direktīvas 2.panta e) punkts nosaka, ka “būtiski kropļot patērētāja saimniecisko rīcību” nozīmē izmantot komercpraksi, lai būtiski mazinātu patērētāja spējas pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu, tādējādi liekot patērētājam pieņemt tādus lēmumus par darījuma veikšanu, kādus viņš citādi nebūtu pieņēmis. Savukārt 2.panta k) punkts nosaka, ka “lēmums veikt darījumu” ir jebkurš patērētāja pieņemts lēmums par to, vai, kā un pēc kādiem noteikumiem veikt pirkumu, vai veikt pilnus vai daļējus maksājumus, paturēt produktu vai no tā atbrīvoties, vai attiecībā uz

to izmantot līgumtiesības, neatkarīgi no tā, vai patērētājs nolemj rīkoties vai no rīcības atturēties.

[11] PTAC ieskatā patērētāji, iegādājoties biļetes uz Sabiedrības organizātiem, bet nenotikušiem pasākumiem, varēja paļauties, ka, pirmkārt, pasākumi notiks Sabiedrības sākotnēji noteiktajos datumos, tādējādi sniedzot līguma noteikumiem atbilstošu pakalpojumu. Tāpat arī patērētāji pamatoti varēja paļauties, ka Sabiedrība, pārceļot pasākumus Covid-19 ierobežojumu dēļ, piemēram, pasākumu "Ledus šovs Riekstkodis un tumsas valdnieks", kas sākotnēji tika paredzēts 2020.gada 26.decembrī, rīkosies atbilstoši līdz 2023.gada 31.decembrim spēkā esošajam Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma 7.pantam. Proti, pasākumam tā pārcelšanas gadījumā bija jānotiek ne vēlāk kā gada laikā pēc ierobežojumu atcelšanas dienas, tomēr, ja pakalpojuma sniedzējs nevarēja nodrošināt pasākuma pārcelšanu, tam bija pienākums patērētājam atmaksāt naudu termiņā, kas nav ilgāks par sešiem mēnešiem pēc attiecīgo ierobežojumu atcelšanas dienas.

Papildus jāņem vērā, ka PTAC jau 2023.gada sākumā vairākkārt sazinājās ar Sabiedrību, savlaicīgi vēršot tās uzmanību uz to, ka tā kā Sabiedrības paredzētajos pasākumos plānots piedalīties Krievijas māksliniekiem, Sabiedrībai, ņemot vērā, ka Ārlietu ministrija kopš 2022.gada augusta ir pārtraukusi vīzu izsniegšanu Krievijas Federācijas pilsoņiem, izņemot vīzu izsniegšanu humānu apsvērumu dēļ, bija savlaicīgi jāizvērtē pasākumu ar Krievijas mākslinieku piedalīšanos norises iespējamība un par to jāinformē patērētāji.

Vienlaikus 2024.gada 18.janvārī Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistra valsts notārs pieņēma lēmumu Nr.6-12/5235 par Sabiedrības darbības izbeigšanu. Savukārt 2024.gada 19.martā valsts notārs pieņēma lēmumu Nr.1-5n/51 atcelt 2024.gada 18.janvāra lēmumu Nr.6-12/5235, tādējādi pārtraucot likvidācijas procesu un atjaunojot Sabiedrības darbību. Arī par konkrēto situāciju PTAC saņēma iesniegumus no patērētājiem, kuri neizprata esošo situāciju, lūdzot par to sniegt viedokli. No patērētāju sniegtās informācijas izrietēja, ka arī šajā situācijā Sabiedrība nekomunicēja ar patērētājiem.

PTAC norāda, ka Sabiedrībai, īstenojot savu komercpraksi, ir jārīkojas atbilstoši vispārārstītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam, kā arī ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs no Sabiedrības kā no profesionāla savā jomā varētu pamatoti sagaidīt (NKAL 6.pants). Tā, Sabiedrībai ir ne tikai jāorientējas valstī notiekošajā situācijā un tirgū, īstenojot mārketinga darbības, bet jābūt arī godīgai un saprātīgai pret saviem klientiem (patērētājiem), proti, jārīkojas ekonomiski vismērķtiecīgākajā veidā, vienlaikus gan sekmējot Sabiedrības interešu īstenošanu, gan neaizskarot patērētāju ekonomiskās intereses.

[11.1] Ņemot vērā PTAC rīcībā esošu informāciju, secināms, ka Sabiedrība organizēja pasākumus un sadarbībā ar Biļešu pārdevēju piedāvāja patērētājiem iegādāties biļetes uz tās organizētajiem pasākumiem, tomēr nenodrošināja pasākumu notikšanu. Tāpat Sabiedrība jau ilgā laika periodā nav nokārtojusi saistības (nav atmaksājusi naudu par iegādātajām biļetēm uz nenotikušajiem pasākumiem) pret visiem patērētājiem, ievērojot to, ka jau 2023.gada beigās Sabiedrība saņēma pirmo naudas pārskaitījumu no Biļešu pārdevēja par pārdotajām biļetēm uz Sabiedrības organizētajiem, bet nenotikušajiem pasākumiem.

PTAC norāda, ka Sabiedrība nav sniegusi informāciju un attiecīgus pierādījumus, kas pamato, vai un kādā apmērā Sabiedrība patērētājiem ir atmaksājusi naudu par iegādātajām biļetēm uz Sabiedrības organizātiem, bet nenotikušiem pasākumiem. Sabiedrība vien norādījusi, ka 90% gadījumu ir izpildījusi visas saistības pret patērētājiem, taču pierādījumi tam nav iesniegti. Vienlaikus, ja Sabiedrība ir izpildījusi saistības pret daļu patērētāju, Sabiedrība nav PTAC sniegusi pamatotu skaidrojumu, kādēļ nav nokārtotas saistības pret visiem patērētājiem, kas iegādājās biļetes uz Sabiedrības organizātiem, bet nenotikušiem pasākumiem.

No Biļešu pārdevēja sniegtās informācijas izriet, ka ar tā starpniecību kopā pārdotas vairāk kā 800 biļetes ar kopējo summu 31 599.20 EUR. Ņemot vērā to, ka Sabiedrība PTAC nav sniegusi informāciju un attiecīgus pierādījumus par patērētājiem atmaksātās naudas

apmēru, kā arī to, ka PTAC turpina saņemt informāciju no patērētājiem par to, ka Sabiedrība neatmaksā naudu par iegādātajām biļetēm, PTAC ieskatā tam ir pamats uzskatīt, ka Sabiedrība nav izpildījusi visas saistības pret patērētājiem, atmaksājot visu naudu visiem patērētājiem par iegādātajām biļetēm uz tādiem Sabiedrības organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem kā Nargiz Lielais Solokonzerts, Ledus šovs Riekstkodis un tumsas valdnieks, Aerosmith Tribute Šovs Eurosmith, Sergio Cortes 'Live Tribute Show.

[11.2] PTAC vērš uzmanību uz PTAL 30.panta piektajā daļā noteikto, ka, ja pakalpojuma sniedzējs nav izpildījis pienākumu sniegt pakalpojumu noteiktajā termiņā, par kuru ir bijusi vienošanās ar patērētāju, vai šā panta ceturtajā daļā noteiktajā termiņā vai sniedz pakalpojumu tikai daļēji, patērētājs pieprasa, lai pakalpojuma sniedzējs sniedz pakalpojumu apstākļiem atbilstošā papildu termiņā. Ja pakalpojuma sniedzējs papildu termiņā pakalpojumu nesniedz, patērētājs ir tiesīgs vienpusēji atkāpties no līguma. Saskaņā ar minētā likuma panta sesto daļu šā panta piekto daļu nepiemēro, ja pakalpojuma sniedzējs ir atteicies sniegt pakalpojumu vai pakalpojuma sniegšana termiņā, par kuru bijusi līgumslēdzēju pušu vienošanās, ir būtiska, ņemot vērā līguma noslēgšanas apstākļus, vai ja patērētājs pirms līguma noslēgšanas ir informējis pakalpojuma sniedzēju, ka pakalpojuma sniegšana līdz konkrētam datumam vai konkrētā datumā ir būtiska. Šādā gadījumā, ja pakalpojuma sniedzējs nav sniedzis pakalpojumu termiņā, par kuru ir bijusi vienošanās ar patērētāju, vai termiņā, kas noteikts šā panta ceturtajā daļā, patērētājs ir tiesīgs nekavējoties vienpusēji atkāpties no līguma. Savukārt saskaņā ar PTAL 30.panta septīto daļu, ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma saskaņā ar šajā pantā noteikto, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā atmaksā patērētājam visas saskaņā ar līgumu patērētāja samaksātās naudas summas.

No minētā izriet, ka patērētāji ir tiesīgi pieprasīt un saņemt par nenotikušo pasākumu biļetēm samaksātās naudas summas atmaksu, tostarp, bez nepamatotas kavēšanās, proti, patērētāji bija tiesīgi pieprasīt samaksātās naudas summas atmaksu jau datumā, kad konkrētie Sabiedrības pasākumi bija paredzēti, bet nenotika.

PTAC norāda uz Civillikuma 1587.pantu *“tiesīgi noslēgts līgums uzliek līdzējam pienākumu izpildīt apsoltā, un ne darījuma sevišķais smagums, ne arī vēlāk radušās izpildīšanas grūtības nedod vienai pusei tiesību atkāpties no līguma, kaut arī atlīdzinot otram zaudējumus”*. Atbilstoši Civillikuma 1589.pantam *“vienpusēja atkāpšanās no līguma ir pielaidama tikai tad, kad tā pamatota ar paša līguma raksturu, vai kad to zināmos apstākļos atļauj likums, vai arī kad tāda tiesība bijusi noteikti pielīgta”*. Saskaņā ar Civillikuma 1.pantu tiesības izlietojamas un pienākumi pildāmi pēc labas ticības.

[11.3] Ievērojot iepriekš minēto, Sabiedrības rīcība, nesniedzot pakalpojumu vispār, tas ir, nenodrošinot paredzēto pasākumu notikšanu kopsakarā ar apstākli, ka patērētājiem netiek atmaksātas samaksātās naudas summas par iegādātajām biļetēm jau kopš 2020.gada 26.decembra, kad sākotnēji tika paredzēta pirmā Sabiedrības organizētā, bet nenotikušā pasākuma – “Ledus šovs Riekstkodis un tumsas valdnieks”, norise, būtiski negatīvi ietekmēja patērētāju ekonomiskās intereses, radot patērētājiem zaudējumus.

PTAC norāda, ka patērētājiem ir pamatotas tiesības sagaidīt, lai Sabiedrības rīcība atbilstu godīgai tirgus praksei un labas ticības principam konkrētajā darbības jomā, nodrošinot pēc nenotikušiem pasākumiem iespēju bez nepamatotas kavēšanās saņemt samaksātās naudas summas par pasākumu biļetēm. PTAC uzskata, ka Sabiedrības rīcība, savlaicīgi neatmaksājot naudu pat iegādātajām biļetēm, papildus ņemot vērā apstākli, ka Sabiedrība izvairījās no patērētāju sūdzību risināšanas, ir negatīvi ietekmējusi daudzu patērētāju ekonomiskās intereses un rīcību, tajā skaitā, radot patērētājiem zaudējumus. Tādējādi Sabiedrības īstenotā komercprakse ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kas būtiski negatīvi ietekmēja patērētāju ekonomisko rīcību, jo patērētājs varēja pamatoti sagaidīt, ka Sabiedrība kā profesionāls tirgus dalībnieks, kurš organizē pasākumus, nodrošinās gan līgumā,

gan normatīvajos aktos noteikto patērētāja tiesību ievērošanu un savu normatīvajos aktos noteikto pienākumu izpildi. PTAC ieskatā Sabiedrībai ir jārikojas ar rūpību, augstu kompetences līmeni un atbildību, ņemot vērā konkrētās jomas specifiku, kad patērētājs, uzticot pakalpojuma sniedzējam attiecīgus savus finanšu līdzekļus, veic apmaksu par pakalpojumu, kuru vēl viņam tikai paredzēts sniegt.

Ņemot vērā visu iepriekš norādīto, PTAC konstatē, ka Sabiedrība saskaņā ar NKAL 6.pantu ir īstenojusi profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kas ir negatīvi ietekmējusi patērētāju ekonomisko rīcību saskaņā ar NKAL 7.panta pirmo daļu un otrās daļas 4.punktu. Līdz ar to PTAC secina, ka Sabiedrība saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktu ir īstenojusi negodīgu komercpraksi, kas, pamatojoties uz NKAL 4.panta pirmo daļu, ir aizliegta.

[12] Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 66.panta pirmajā daļā noteikto, apsverot administratīvā akta izdošanas vai tā satura lietderību (65.pants), iestāde lemj: 1) par administratīvā akta nepieciešamību, lai sasniegtu tiesisku (leģitīmu) mērķi; 2) par administratīvā akta piemērotību attiecīgā mērķa sasniegšanai; 3) par administratīvā akta vajadzību, tas ir, par to, vai šo mērķi nav iespējams sasniegt ar līdzekļiem, kuri mazāk ierobežo administratīvā procesa dalībnieku tiesības vai tiesiskās intereses; 4) par administratīvā akta atbilstību, salīdzinot privātpersonas tiesību aizskārumu un sabiedrības interešu ieguvumu un ņemot vērā, ka privātpersonas tiesību būtisku ierobežošanu var attaisnot tikai ievērojams sabiedrības ieguvums.

NKAL 2.pants noteic, ka likuma mērķis ir nodrošināt patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, aizliedzot komercprakses īstenošanai izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem.

PTAC konstatē, ka Sabiedrība ir pārkāpusi patērētāju tiesību regulējošo normatīvos aktus. Saskaņā ar PTAC rīcībā esošo informāciju kopējais naudas summas apmērs, kas tika iegūts no patērētājiem par pārdotajām biļetēm uz Sabiedrības organizētiem pasākumiem, ir 31 599.20 EUR, taču nav informācijas par to, vai un cik liela kopējā naudas summa patērētājiem ir tikusi atmaksāta. Turklāt no patērētāju iesniegumiem, kas iesniegti PTAC ar lūgumu palīdzēt saņemt naudu no Sabiedrības, izriet, ka kopumā vismaz 1 422.33 EUR ir tas naudas summas apmērs, ko Sabiedrība patērētājiem par iegādātajām biļetēm nav atgriezusi. Tāpat Sabiedrības īstentā komercprakse ir tikusi adresēta daudziem patērētājiem, par ko liecina vairāk kā 800 pārdotās biļetes ar Biļešu pārdevēja starpniecību, un Sabiedrības īstentais pārkāpums ir ilgstošs, ilgāks par 1 gadu. Ņemot vērā to, Sabiedrības izdarītais pārkāpums, neievērojot profesionālo rūpību, ir radījis apdraudējumu ar likumu aizsargātajām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm.

Vienlaikus PTAC konstatē, ka Sabiedrība nav sniegusi PTAC Pieprasījumā 1, Pieprasījumā 2 un Pieprasījumā 3 norādīto informāciju. Līdz ar to Sabiedrība ilgā laika periodā, tas ir, sākot no 2024.gada 5.jūnija, kā arī pirms tam ilgstoši neatbildot uz citiem PTAC informācijas pieprasījumiem individuālu strīdu gadījumos, nav sadarbojusies ar PTAC konkrētās situācijas apstākļu noskaidrošanā un nav veikusi nepieciešamos pasākumus, lai novērstu negodīgas komercprakses īstenošanas rezultātā radītos zaudējumus patērētājiem. PTAC norāda, ka nesadarbošanos ar iestādi un vairākkārtēju informācijas nesniegšanu, tādējādi kavējot lietas izskatīšanu, ir būtiski ņemt vērā, nosakot soda apmēru. PTAC rīcībā nav informācijas, ka Sabiedrība šādas darbības kādu objektīvu apstākļu dēļ nevarēja izpildīt.

NKAL 15.panta astotā daļa nosaka, ka, ja uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga pieņemt vienu vai vairākus lēmumus, ar kuriem: 1) nosaka komercprakses īstenošanai pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2) nosaka komercprakses īstenošanai pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4) nosaka komercprakses īstenošanai pienākumu publicēt attiecīgajai komercpraksi atbilstošā saziņas līdzeklī

paziņojumu, kurā norādīta labotā informācija, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5) uzliek naudas sodu šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā; 6) nosaka par labas prakses kodeksu atbildīgajai personai pienākumu izdarīt labojumus kodeksā, lai novērstu negodīgu komercpraksi.

Ņemot vērā, ka konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir uzskatāma par negodīgu, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka Sabiedrība nav sniegusi atbildi (informāciju un pierādījumus) uz PTAC Pieprasījumu 1, Pieprasījumu 2 un Pieprasījumu 3, turklāt Sabiedrības īstenotā komercprakse kopumā skārusi daudzu patērētāju ekonomiskās intereses, konkrētajā gadījumā nav lietderīgi pieņemt NKAL 15.panta astotās daļas 1., 3., 4. un 6.punktā noteiktos lēmumus. PTAC ieskatā Sabiedrībai par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu ir lietderīgi uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā.

[13] PTAC uzskata, ka, piemērojot Sabiedrībai soda naudu, tā tiks motivēta izbeigt pārkāpumu, nokārtojot saistības pret visiem patērētājiem, turpmāk nepieļaujot līdzīga rakstura pārkāpuma izdarīšanu, kā arī citi tirgus dalībnieki tiks atturēti no līdzīgu pārkāpumu pieļaušanas.

Saskaņā ar NKAL 15.² panta otro daļu 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, kā arī apstākli, ka Sabiedrība ir kavējusi ātru un efektīvu lietas izskatīšanu iestādē. No PTAC rīcībā esošās informācijas izriet, ka Sabiedrība nav sniegusi pakalpojumus (nodrošinājusi pasākumu notikšanu) un nav atmaksājusi visiem patērētājiem to samaksātās naudas summas par iegādātajām biļetēm uz nenotikušajiem pasākumiem. Kā arī Sabiedrība nav sadarbojusies ar PTAC konkrētās lietas apstākļu noskaidrošanā, līdz ar to atzīstams, ka Sabiedrība nav veikusi nepieciešamos pasākumus, lai novērstu negodīgas komercprakses īstenošanas rezultātā radītos zaudējumus patērētājiem. Sabiedrības pārkāpums, ņemot vērā iesaistīto patērētāju loku (vairāk kā 800 pārdoto biļešu ar kopējo vērtību 31 599.20 EUR) un zaudējumu, kas ir PTAC rīcībā un izriet no patērētāju iesniegumiem, 1 422.33 EUR apmērā, vērtējams kā būtisks patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums.

Ņemot vērā konstatētos faktus un pierādījumus lietā, secināms, ka Sabiedrības rīcība saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktā, 6.pantā un 7.pantā 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 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 aicināja Sabiedrību iesniegt gada apgrozījumu (ieņēmumiem) no saimnieciskajiem darījumiem 2023.gadā, jo tad Sabiedrība atcēla visus paredzētos pasākumus un sāka saņemt naudu par iegādātajām biļetēm no Biļešu pārdevēja. 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 15.² 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 patērētājiem par iegādātajām biļetēm uz Sabiedrības organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem saskaņā ar PTAC rīcībā esošo informāciju kopējā (ar Biļešu pārdevēja starpniecību) pārdoto biļešu naudas vērtība ir 31 599.20 EUR. PTAC nav informācijas par to, vai un cik lielu naudas vērtību no pārdotajām biļetēm Sabiedrība ir atmaksājusi patērētājiem, taču no PTAC esošajiem patērētāju iesniegumiem izriet, ka zaudējumu apmērs ir vismaz 1 422.33 EUR. PTAC ieskatā patērētājiem radītie zaudējumi varētu pārsniegt PTAC rīcībā esošo zaudējumu apmēru, ņemot vērā to, ka informācija par zaudējumiem ir iegūta tikai no tiem patērētājiem, kuri rakstveidā ir vērsušies PTAC, tomēr pašas Sabiedrības rīcības dēļ precīzu zaudējumu apmēru uzraudzības iestādei nav iespējams noskaidrot.

Administratīvajā lietā, vērtējot soda naudas apmēru, ņemta vērā Sabiedrības negodīgā komercprakse, kas ir skārusi un radījusi aizskāruma risku ne tikai tiem patērētājiem, kuri ir rakstveidā vērsušies PTAC ar oficiālu iesniegumu, bet arī daudziem citiem patērētājiem, kuri iegādājās biļetes uz Sabiedrības organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem. Tai skaitā, uz minēto norāda arī PTAC saņemtie vairāk kā 40 konsultāciju pieprasījumi. Ņemot vērā soda naudas piemērošanas mērķi, Sabiedrībai piemērojamā soda nauda saskaņā ar NKAL 15.² panta (1³) un otro daļu, nosakāma 2 200.00 EUR apmērā. Minētais soda naudas apmērs ir samērīgs attiecībā pret Sabiedrības izdarīto pārkāpumu un tā raksturu, un motivēs Sabiedrību novērst konkrēto pārkāpumu, nepieļaujot līdzīga rakstura pārkāpumu izdarīšanu.

Ņemot vērā minēto, PTAC nolemj:

pamatojoties uz NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu un 2.punktu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu

un otrās daļas 1.punktu, 6.pantu, 7.panta pirmo daļu un otrās daļas 4.punktu, 15.panta astotās daļas 2.punktu un 5.punktu, 15.² panta pirmo un otro daļu, PTAL 30.panta piekto, sesto un septīto daļu, Administratīvā procesa likuma 4.pantu, 7.pantu, 51.pantu, 55.panta 1.punktu un 2.punktu, 65.panta ceturto daļu, 66.panta pirmo daļu un 67.pantu,

uzlikt SIA “PRO EVENT”,

reģistrācijas numurs 40203191908,

juridiskā adrese Ojāra Vācieša iela 30-3, Carnikava, Carnikavas pagasts, Ādažu novads, Latvija, LV-2163:

- 1) pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros patērētājiem netiek atmaksāta nauda par iegādātajām biļetēm uz Sabiedrības organizētiem, bet nenotikušiem pasākumiem;**
- 2) soda naudu 2 200.00 EUR (divi tūkstoši divi simti *euro*) 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. 15-pk
Pieņemšanas datums:	21.11.2024.

Atbilstoši NKAL 15.² panta trešajai daļai 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)

Zaiga Liepiņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS