



## Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

---

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts [pasts@ptac.gov.lv](mailto:pasts@ptac.gov.lv), [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)

**Sabiedrībai ar ierobežotu  
atbildību “Granderss”  
Reģ. Nr. 40203158674  
Mežmalas ielā 31  
Jūrmalā, LV-2011**

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

18.03.2022.

Nr. 3-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu un personu saņemtajiem iesniegumiem, ir veicis sabiedrības ar ierobežotu atbildību “Granderss” (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses izvērtēšanu. Konkrētā komercprakse īstenota, piedāvājot patērētājiem ar distances līguma starpniecību iegādāties Sabiedrības tīmekļvietnē <https://www.vivid.lv/> (turpmāk – Vietne) piedāvātās preces, kā arī veicot darbības, kas saistītas ar patērētāju likumīgo tiesību un līguma izpildi.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Laika periodā no 2021.gada 12.augusta līdz 2022.gada 28.februārim PTAC saistībā ar Sabiedrības rīcību ir saņēmis 49 patērētāju sūdzības un atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm un tālruņa zvaniem, sniedza 76 konsultācijas. Atbilstoši patērētāju sniegtajai informācijai Sabiedrība nenodrošina patērētājiem Vietnē pasūtīto un apmaksāto preču pienācīgu piegādi. Vienlaikus Sabiedrība neievēro normatīvajos aktos noteikto patērētāju samaksātās pirkuma naudas summas atmaksas pienākumu gadījumos, kad patērētāji vienpusēji atkāpjas no noslēgtā līguma tādēļ, ka nav veikta pasūtītās preces piegāde. Papildus minētajam Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību izskatīšanas (patērētāju saziņa ar Sabiedrību ir aprūtināta) saistībā ar noslēgtajiem līgumiem.

[2] 2021.gada 16.augustā (akts Nr. E-LAB / 20211215-1-1), veicot pārbaudi, PTAC konstatēja, ka Vietne darbojas un tajā patērētājiem ir iespējams izvēlēties un pasūtīt preces. Vienlaikus, izvērtējot Vietnē publicēto un patērētājiem pieejamo informāciju, PTAC konstatēja turpmāk minēto:

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

[2.2] Vietnē patērētājiem tiek sniegta normatīvajiem aktiem neatbilstoša informācija par atteikuma tiesībām. Proti, Vietnes sadaļā “Noteikumi” pieejamajos distances līguma noslēgšanas noteikumos (turpmāk – Noteikumi) tostarp ir konstatēts zemāk norādītais:

[2.2.1] Noteikumi paredz īsāku preces atdošanas termiņu nekā tas ir noteikts Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 12.panta piektajā daļā.

[2.2.2] Daži Noteikumos ietvertie izņēmuma gadījumi attiecībā uz atteikuma tiesību izmantošanu (*kas paredz, ka pircējs nevar izmantot atteikuma tiesības: 1) ja pasūtītās preces pēc to rakstura nevar atdot atpakaļ, vai tās ātri bojājas vai ir ātri izlietojamas; 2) ja pasūtītās preces ir izgatavotas tieši pircējam pēc individuāla pasūtījuma*) neatbilst MK Nr.255 22.punkta 3. un 4.apakšpunkta prasībām.

[2.2.3] Noteikumos ietverta atsaucē, kas neatbilst PTAL 12.panta sestajai daļai. Proti, Noteikumi cita starpā paredz, ka: *“Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12. panta sestā daļa nosaka, ka "patērētājs ir atbildīgs par preces kvalitātes un drošuma saglabāšanu atteikuma tiesību realizēšanas termiņā". Pārdevējs patur tiesības Pircējam atteikt izmantot atteikuma tiesības vai ieturēt kompensācijas maksu gadījumā, ja prece ir bojāta, lietošanas laikā nevērtīgi izturoties pret preci vai neievērojot instrukcijas norādījumus, ja ir nozaudēts preces oriģinālais iepakojums vai ja tās iepakojums ir būtiski bojāts”*.

[2.2.4] Noteikumu sadaļā “Preču atgriešanas kārtība” ir iekļauta normatīvajiem aktiem neatbilstoša informācija par piegādes izdevumu atmaksas kārtību situācijā, kad patērētājs izmanto atteikuma tiesības. Proti, Noteikumi paredz šādu nosacījumu: *“Ja Pircējs izmanto atteikuma tiesības un 14 dienu laikā atgriež preci, tad Pircējs aizpilda atteikuma veidlapu un sedz visus ar piegādi, pasūtījuma apstrādi saistītos izdevumus, kā arī kredītiestāžu komisijas. [...] Gadījumā, ja atteikuma veidlapā minētiem atgriešanas iemesliem nebūs pamata, ko apliecinās ražotājs, tad no Pircēja iemaksātās naudas tiek ieturēti visi ar to saistītie izdevumi. Pircējs ir atbildīgs par preces kvalitātes un drošuma saglabāšanu atteikuma tiesību realizēšanas termiņā”*.

[2.3] Vietnē pieejamā informācija jeb atgādinājums par patērētāju likumīgajām tiesībām netiek sniegts atbilstoši PTAL 27.panta pirmajā daļā minētajām prasībām.

[2.4] 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 14.punktam (turpmāk – Regula).

[2.5] Vietnē netiek nodrošināta iespēja saglabāt pirmslīguma informāciju un distances līguma noteikumus.

[3] Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC 2021.gada 22.decembrī ierakstītā pasta sūtījumā nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Jūrmala, Mežmalas iela 31, LV-2011 vēstuli Nr.7.2.-3/11408/K-350 (turpmāk – Vēstule Nr.1), kurā ierosināja Sabiedrībai līdz 2022.gada 21.janvārim nodrošināt PTAC konstatēto pārkāpumu novēršanu, kā arī pieprasīja rakstveidā paskaidrot turpmāk minēto:

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

- 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 nodrošināt efektīvi saziņas līdzekļi šādu sūdzību risināšanai;

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

- sniegt informāciju par to, cik distances līgumi noslēgti laika periodā no 2021.gada 1.janvāra līdz Vēstules Nr.1 sastādīšanas brīdim ar patērētājiem un cik no tiem nav izpildīti atbilstoši līgumos paredzētajiem termiņiem, un par cik pasūtījumiem atteikuma tiesību izmantošanas ietvaros Sabiedrība nav atmaksājusi patērētājiem viņu samaksāto naudas summu, norādot kopējo neizpildīto pasūtījumu summu.

Papildus tam PTAC, 2022.gada 27.janvārī nosūtot elektroniskā pasta vēstuli uz Vietnē norādīto e-pastu [info@vivid.lv](mailto:info@vivid.lv), informēja Sabiedrību par Vēstules Nr.1 nosūtīšanas faktu un aicināja Sabiedrību izteikt viedokli, komentārus saistībā ar Vēstulē Nr.1 minēto.

Sabiedrības atbildi uz Vēstulē Nr.1 norādītajiem jautājumiem PTAC nav saņēmis.

[4] PTAC 2022.gada 2.februārī veiktās atkārtotās pārbaudes laikā (Akts Nr.PTUK-350/2) konstatēja, ka Vietne darbojas, patērētājiem joprojām tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces, un Sabiedrība nav novērsusi Vēstulē Nr.1 minētos pārkāpumus.

[5] Turpinot lietas izvērtēšanu, PTAC 2022.gada 4.februārī ierakstītā pasta sūtījumā nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Jūrmala, Mežmalas iela 31, LV-2011 vēstuli Nr.7.2.-3/1027/K-350 (turpmāk – Vēstule Nr.2), kurā atkārtoti informēja par Sabiedrības īstenotās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām. Vienlaikus Vēstulē Nr.2 Sabiedrība tika informēta arī par 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.<sup>2</sup> pantā noteiktajā kārtībā. Vienlaikus PTAC informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2022.gada 18.februārim, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC aicināja Sabiedrību līdz iepriekš norādītajam termiņam iesniegt peļņas vai zaudējumu aprēķinu par 2021.gadu.

Par Vēstules Nr.2 nosūtīšanas faktu PTAC papildus informēja Sabiedrību, 2022.gada 7.februārī nosūtot tai arī e-pasta vēstuli uz Vietnē norādīto e-pasta adresi [info@vivid.lv](mailto:info@vivid.lv).

Viedokli un argumentus, kā arī informāciju par Sabiedrības peļņas vai zaudējuma aprēķinu par 2021.gadu Sabiedrība nav sniegusi. Tāpat Sabiedrība nav nekādā veidā sazinājusies ar PTAC un nav sniegusi paskaidrojumu par Vēstulē Nr.1 un Vēstulē Nr.2 prasītās informācijas nesniegšanas iemesliem.

[6] PTAC 2022.gada 1.martā atkārtotās pārbaudes laikā (lietas Nr. E-LAB/20220301-1) konstatēja, ka Vietne nedarbojas. Vienlaikus PTAC secina, ka Sabiedrība, nepildot Vietnē pasūtīto preču pienācīgu piegādes pienākumu un neatmaksājot patērētājiem viņu samaksātās naudas summas gadījumos, kad patērētāji izbeidz līgumu tādēļ, ka Vietnē pasūtītās preces nav piegādātas, kā arī patērētājiem nenodrošinot saziņas iespējas saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem, turpina īstenot komercpraksi, kura neatbilst normatīvo aktu prasībām.

Izvērtējot konkrētās administratīvās lietas materiālus, PTAC secina:

1) Sabiedrības darbība 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, savukārt NKAL 4.panta otrajā daļā ir nostiprinātas negodīgas komercprakses pazīmes. NKAL 6., 7., 9. un 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, vērīgs, apdomīgs un piesardzīgs (sk., piemēram, Eiropas Savienības Tiesas 2015.gada 26.februāra spriedumu lietā C-143/13, Matei, 75.-76.punktu un 2006.gada 19.septembra spriedumu lietā C-356/04, Lidl Belgium v Etablissement Franz Colruyt, 78.punktu).

2) MK Nr.255 5.10.apakšpunkts nosaka pārdevējam pienākumu pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam skaidri un saprotami sniegt patērētājam normatīvajiem aktiem atbilstošu informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī sniegt šo noteikumu pielikuma B daļā iekļauto atteikuma veidlapu.

2021.gada 16.decembrī (akts Nr.E-LAB/20211215-1-1) un atkārtoti 2022.gada 2.februārī (akts Nr.PTUK-350/2), proti, laika posmā, kad Vietne darbojās, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība nenodrošina MK Nr.255 pielikuma B daļai atbilstošas atteikuma veidlapas pieejamību Vietnē. Līdz ar to ir 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 1.punktu un 10.panta trešās daļas 5.punktu ir uzskatāma par maldinošu komercpraksi.

3) 2021.gada 16.decembrī (akts Nr.E-LAB/20211215-1-1) un atkārtoti 2022.gada 2.februārī (akts Nr.PTUK-350/2), veicot pārbaudi Vietnē, PTAC konstatēja, ka Vietnē pieejamajos Noteikumos patērētājiem ir sniegta turpmāk norādītā normatīvajiem aktiem neatbilstoša informācija par atteikuma tiesībām.

- Noteikumos iekļauta informācija: *“Pircēja pienākums ir 7 dienu laikā pēc atteikuma vēstules nosūtīšanas atdot preci Pārdevējam.”*

PTAL 12.panta piektā daļa paredz, ka patērētājs nosūta preci atpakaļ pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vai nodod to pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vai viņa pilnvarotai personai bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc tam, kad nosūtījis pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam atteikuma veidlapu vai paziņojumu par atteikuma tiesību izmantošanu; termiņš ir ievērots, ja prece nosūtīta atpakaļ pirms 14 dienu termiņa beigām; šī prasība neattiecas uz gadījumiem, kad pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs pats piedāvājis paņemt preci atpakaļ.

Nosakot īsāku preces atdošanas termiņu nekā likumā noteiktais, tiek ierobežotas patērētāja tiesiskās intereses realizēt savas likumīgās tiesības atbilstoši normatīvo aktu prasībām.

- Noteikumos norādīts: *“Pircējs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja:*
  - *pasūtītās preces pēc to rakstura nevar atdot atpakaļ, vai tās ātri bojājas vai ir ātri izlietojamas;*
  - *pasūtītās preces ir izgatavotas tieši Pircējam pēc individuāla pasūtījuma.*

Gadījumi, kad patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ir konkrēti un izsmeļoši uzskaitīti MK Nr.255 22.punkta apakšpunktos, un šos gadījumus nedrīkst paplašināt, sašaurināt vai interpretēt nekā citādi kā tas ir noteikts šajā normā.

Saskaņā ar MK Nr.255 22.4.apakšpunktu patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja prece ātri bojājas vai tai drīz beidzas derīguma termiņš. Minētā norma neparedz tādu izņēmumu gadījumu kā *“pasūtītās preces pēc to rakstura nevar atdot atpakaļ”* un *“prece ātri izlietojas”*.

Attiecībā uz izņēmumu par individualizētu pasūtījumu norādāms, ka saskaņā ar MK Nr.255 22.3.apakšpunktu atteikuma tiesības nevar izmantot, ja prece tiek izgatavota pēc

patērētāja norādījumiem vai prece ir nepārprotami personalizēta.

- Noteikumi cita starpā paredz, ka: *“Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 12. panta sestā daļa nosaka, ka "patērētājs ir atbildīgs par preces kvalitātes un drošuma saglabāšanu atteikuma tiesību realizēšanas termiņā". Pārdevējs patur tiesības Pircējam atteikt izmantot atteikuma tiesības vai ieturēt kompensācijas maksu gadījumā, ja prece ir bojāta, lietošanas laikā nevērīgi izturoties pret preci vai neievērojot instrukcijas norādījumus, ja ir nozaudēts preces oriģinālais iepakojums vai ja tās iepakojums ir būtiski bojāts”*.

PTAL 12.panta sestās daļas aktuālā redakcija neparedz tādus nosacījumus, kādi ir iekļauti Noteikumos.

Proti, šobrīd spēkā esošā PTAL 12.panta sestās daļas redakcija nosaka, ka pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad saskaņā ar šā panta otro daļu saņēmis informāciju par patērētāja lēmumu atkāpties no līguma, atmaksā patērētājam viņa samaksāto naudas summu, tajā skaitā patērētāja samaksātos piegādes izdevumus; pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs minēto naudas summu atmaksā, izmantojot tāda paša veida maksāšanas līdzekli, kādu izmantoja patērētājs, izņemot gadījumus, kad patērētājs skaidri piekritis citam maksāšanas līdzeklim un patērētājam par šāda maksāšanas līdzekļa izmantošanu nav jāmaksā.

Vienlaikus atteikuma tiesības reglamentējošie normatīvie akti nenosaka tādus ierobežojumus attiecībā uz atteikuma tiesību izmantošanu, kā to norāda Sabiedrība (*proti, to, ka pārdevējs patur tiesības pircējam atteikt izmantot atteikuma tiesības, ja prece ir bojāta, lietošanas laikā nevērīgi izturoties pret preci vai neievērojot instrukcijas norādījumus, ja ir nozaudēts preces oriģinālais iepakojums vai ja tās iepakojums ir būtiski bojāts*).

Atbilstoši PTAL 12.panta pirmajai un piektajai daļai atteikuma tiesības ir patērētāja tiesības noteiktā termiņā, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma, un šādā gadījumā patērētāja pienākums ir 14 dienu laikā pēc rakstveida atteikuma nosūtīšanas atdot preci pārdevējam. Savukārt PTAL 12.panta sestā daļa nosaka Sabiedrībai pienākumu atmaksāt patērētājiem pirkuma maksu ne vēlāk kā 14 dienu laikā no atteikuma saņemšanas. Kaut arī PTAL 12.panta vienpadsmitā daļa nosaka, ka patērētājs ir atbildīgs par preces vērtības samazināšanos, ja prece izmantota citā nolūkā, nevis preces rakstura, īpašību noskaidrošanai, Sabiedrības iebildumi par preces vērtības zudumu ir risināmi, nepārkāpjot PTAL 12.panta sestajā daļā noteiktās patērētāju tiesības, proti vēršoties tiesā.

- Noteikumu sadaļā “Preču atgriešanas kārtība” ir iekļauta normatīvajiem aktiem neatbilstoša informācija par piegādes izdevuma atmaksas kārtību situācijā, kad patērētājs izmanto atteikuma tiesības. Proti, Noteikumi paredz šādu nosacījumu: *“Ja Pircējs izmanto atteikuma tiesības un 14 dienu laikā atgriež preci, tad Pircējs aizpilda atteikuma veidlapu un sedz visus ar piegādi, pasūtījuma apstrādi saistītos izdevumus, kā arī kredītiestāžu komisijas. [...] Gadījumā, ja atteikuma veidlapā minētiem atgriešanas iemesliem nebūs pamata, ko apliecinās ražotājs, tad no Pircēja iemaksātās naudas tiek ieturēti visi ar to saistītie izdevumi. Pircējs ir atbildīgs par preces kvalitātes un drošuma saglabāšanu atteikuma tiesību realizēšanas termiņā”*.

Atteikuma tiesības reglamentējošie normatīvie akti nenosaka patērētāja pienākumu atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā segt ar piegādi, pasūtījuma apstrādi saistītos izdevumus (parasti izmantojamās piegādes izmaksas) un kredītiestāžu komisijas, kā arī neparedz pārdevēja tiesības gadījumā, ja atteikuma veidlapā minētiem atgriešanas iemesliem nebūs pamata, ko apliecinās ražotājs, no pircēja iemaksātās naudas ieturēt visus ar to saistītos izdevumus. Gluži pretēji, PTAL 12.panta sestā daļa uzliek pienākumu pārdevējam atmaksāt patērētāja samaksātos standarta piegādes izdevumus.

Turklāt minētais nosacījums, proti, ka *“gadījumā, ja atteikuma veidlapā minētiem atgriešanas iemesliem nebūs pamata, ko apliecinās ražotājs, tad no Pircēja iemaksātās naudas tiek ieturēti visi ar to saistītie izdevumi”* nav skaidrs un saprotams, savukārt no NKAL

regulējuma izriet, ka Vietnē esošajai informācijai, kas skar patērētāju, ir jābūt skaidrai un nepārprotamai, bet patērētājam ir tiesības izmantot atteikuma tiesības, nesniedzot nekādu pamatojumu vai iemeslu.

Ievērojot minēto, PTAC secina, ka Sabiedrība sniedza patērētājiem normatīvajiem aktiem neatbilstošu informāciju, līdz ar to maldināja patērētājus par normatīvajos aktos noteiktajām patērētāja tiesībām atteikuma tiesību gadījumā, kā arī šāda Sabiedrības rīcība attur vai var atturēt patērētājus no viņu likumīgo atteikuma tiesību izmantošanas, tādejādi negatīvi ietekmējot patērētāju intereses un ekonomisko rīcību.

Saskaņā ar PTAL 6.panta (1<sup>1</sup>) daļu līguma noteikums, kas paredz, ka patērētājs atsakās no savām likumīgajām tiesībām, uzskatāms par netaisnīgu un nav spēkā. Savukārt PTAL 6.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka pārdevējs iepriekš sagatavotos līguma projektos nedrīkst piedāvāt tādus līguma noteikumus, kas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, šo likumu un citiem normatīvajiem aktiem.

Nemot vērā minēto, tai skaitā attiecīgās neatbilstošās informācijas sistemātisku sniegšanu lielam skaitam patērētāju un konstatējot būtisku patērētāju tiesisko interešu aizskāruma risku, PTAC secina, ka Sabiedrība īstenoja NKAL 9.pantā minēto maldinošu komercpraksi, sniedzot nepatiesu informāciju par atteikuma tiesībām un to izmantošanas iespējām, kā arī īstenoja NKAL 6.pantā noteikto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, piedāvājot patērētājiem netaisnīgus līguma noteikumus. Saskaņā ar NKAL 4.pantu maldinoša un profesionālajai rūpībai neatbilstoša komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi un ir aizliegta.

4) NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punkts, otrās daļas 6.punkts, 10.panta pirmās daļas 1.punkts, trešās daļas 4.punkts un MK Nr.255 5.14.apakšpunkts nosaka Sabiedrības pienākumu Vietnē sniegt patiesu un normatīvajiem aktiem atbilstošu informāciju par preces garantiju (ja tāda tiek piedāvāta) un atgādinājumu par patērētāja likumīgajām tiesībām, kuras izmantojamas, ja prece neatbilst līguma noteikumiem. Atgādinājums par patērētāja likumīgajām tiesībām, kuras izmantojamas, ja prece neatbilst līguma noteikumiem, ir jānorāda Vietnē jebkurā gadījumā, neatkarīgi no komerciālās garantijas, ko sniedz pārdevējs vai ražotājs. Atgādinājums par likumīgajām tiesībām var tikt sniegts, piemēram, norādot: *“Atgādinām, ka patērētājiem 24 mēnešu laikā no preces piegādes dienas ir likumā noteiktas tiesības pieteikt prasījumu par līguma noteikumiem neatbilstošu precī”*.

Vietnē pieejamajos Noteikumos iekļauta sadaļa “Garantija”, kurā ietverts šāds nosacījums: *“Pircēja pretenzijas par iegādātās preces kvalitāti tiks risinātas saskaņā ar Ministru kabineta noteikumu Nr. 631. Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu prasībām”*.

Minētie Ministru kabineta noteikumi ir zaudējuši spēku. Šobrīd regulējums attiecībā uz patērētāja prasījumiem par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu ir ietverts PTAL VII nodaļā “Patērētāja prasījumi”. Tostarp PTAL 27.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka patērētājs ir tiesīgs pieteikt prasījumu pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam par preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem divu gadu laikā no preces iegādes vai pakalpojuma saņemšanas dienas; patērētājs iesniedz prasījuma pieteikumu pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam divu mēnešu laikā no dienas, kad atklājis preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem; par preces iegādes dienu uzskatāma diena, kad pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nodevis un patērētājs pieņēmis attiecīgo precī.

Tādejādi informācija jeb atgādinājums par patērētāju likumīgajām tiesībām jāsniedz atbilstoši PTAL 27.panta pirmajā daļā minētajam. Noklusējot atgādinājuma par patērētāja likumīgajām tiesībām atspoguļošanu Vietnē, 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 PTAL 27.panta pirmajā daļā un MK Nr.255 5.14.apakšpunktā noteiktās prasības un noklusējot patērētājiem būtisku informāciju,

saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un 4.panta otrās daļas 2.punktu īstenoja negodīgu (maldinošu) komercpraksi.

5) MK 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.<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 Eiropas Savienībā un iesaistās tiešsaistes pārdošanas vai pakalpojuma līgumos, un tiešsaistes tirdzniecības vietas, kas veic uzņēmējdarbību Eiropas Savienībā, savā tīmekļa vietnē norāda elektronisku saiti uz strīdu risināšanu tiešsaistē (SIT) platformu.

Konkrētās lietas ietvaros (2021.gada 16.decembrī (akts Nr. E-LAB/20211215-1-1) un atkārtoti 2022.gada 2.februārī (akts Nr.PTUK-350/2)) konstatēts, ka minēto prasību izpildi Sabiedrība nenodrošināja, jo Vietnē netika sniegta informācija par sūdzību izskatīšanas, ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību un saite uz Regulā minēto platformu nebija iekļauta. Tādējādi tika noklusēta būtiska informācija, 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.

6) Saskaņā 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 MK Nr.255 17.1.apakšpunkta izriet, ka līguma noteikumi, tai skaitā MK 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 2021.gada 16.decembrī (akts Nr. E-LAB/20211215-1-1) un atkārtoti 2022.gada 2.februārī (akts Nr. PTUK-350/2), kad Vietne darbojās, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība Vietnē 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 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, apstākļi, 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.

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



MK 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.

Ņemot vērā patērētāju sūdzības un PTAC nosūtītās vēstules, secināms, ka Sabiedrība nenodrošina iespēju ar to sazināties, līdz ar to atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajam būtiski ierobežo patērētājiem iespēju risināt iebildumus par nepiegādātu preci un pirkuma maksas atgriešanu. Kā ziņojuši patērētāji, saziņa ar Sabiedrību ir apgrūtināta, Sabiedrības izteiktie solījumi par preces piegādi vai patērētāja samaksātās naudas atdošanu netiek pildīti, Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību izskatīšanas saistībā ar noslēgtajiem līgumiem. Sabiedrība neatbild uz Vietnē norādīto tālruna numuru 23665757 un daudzos gadījumos nesniedz atbildes uz elektroniskā pasta vēstulēm, kas nosūtītas uz Vietnē norādīto elektroniskā pasta adresi [info@vivid.lv](mailto:info@vivid.lv), kā arī vēstulēm, kas nosūtītas uz Sabiedrības 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 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, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā atmaksā patērētājam visas saskaņā ar līgumu patērētāja samaksātās naudas summas.

PTAC, ņemot vērā patērētāju sūdzībās minēto, konstatē, ka Sabiedrība Vietnē ir piedāvājusi un pārdevusi preces, kuru piegādi tā nevar nodrošināt. Turklāt gadījumā, kad patērētāji ir izmantojuši tiesības vienpusēji atkāpties no līguma, ja prece nav piegādāta Sabiedrības apsolītajā termiņā, Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 30.panta septītajā daļā noteikto pienākumu veikt pirkuma maksas atmaksāšanu patērētājiem bez nepamatotas kavēšanās.

PTAC uzskata, ka minētā Sabiedrības rīcība negatīvi ir ietekmējusi vai varēja ietekmēt daudzu patērētāju ekonomiskās intereses un rīcību, tai skaitā, radot patērētājiem zaudējumus. Tādējādi Sabiedrības 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 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 ir īstenojusi negodīgu – maldinošu – komercpraksi. Minētā komercprakse būtiski negatīvi ietekmēja 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 īstenotājiem izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem. No lietā esošajiem materiāliem PTAC konstatē, ka Sabiedrība ir pārkāpusi patērētāju tiesību regulējošos normatīvos aktus. Proti, pārkāpums ir būtisks, jo Vietne bija brīvi pieejama un vērsta uz daudziem patērētājiem. Līdz ar to Sabiedrības īstenotā komercprakse ir adresēta lielam patērētāju skaitam, kā arī saistībā ar tajā noslēgtajiem distances līgumiem lielam skaitam patērētāju tika vai varēja tikt nodarīts būtisks aizskārums, tai skaitā, radīti zaudējumi. Tādējādi Sabiedrības izdarītais pārkāpums, nepildot profesionālās rūpības prasības un 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/var 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 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. 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.

PTAC secina, ka Sabiedrības izdarītais pārkāpums ir vērtējams kā smags patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums, ievērojot Sabiedrības 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 2021.gada 12.augusta līdz 2022.gada 28.februārim PTAC ir saņēmis 49 patērētāju sūdzības par patērētājiem neatmaksātu naudu aptuveni 3500,00 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 daļēji, proti, pozitīvs risinājums rasts (tostarp Sabiedrība ir atmaksājusi naudu patērētājiem) tikai 8 gadījumos no visām saņemtajām 49 sūdzībām, bet pārējās patērētāju sūdzības Sabiedrība nav risinājusi.

Vērtējot Sabiedrības lomu pārkāpumā, PTAC ņem vērā, ka Sabiedrība savas saimnieciskās darbības ietvaros, piedāvājot patērētājiem ar Vietnes starpniecību iegādāties preces, ir īstenojusi negodīgu komercpraksi. Kaut arī Vietne šobrīd nedarbojas un tādējādi Sabiedrība ir izbeigusi minētās komercprakses īstenošanu Vietnē, tās ietekme joprojām skar vai

var skart to patērētāju tiesiskās intereses, kas ar Sabiedrību ir noslēguši distances līgumu, kuros noteiktās saistības un patērētāju likumīgās tiesības netiek pildītas.

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 komercprakses īstenotājam soda naudu līdz 10 procentiem no tā pēdējā finanšu gada neto apgrozījuma, bet ne vairāk kā 100 000 *euro*. Soda naudas apmērs ir nosakāms samērīgs ar izdarīto pārkāpumu, ņemot vērā komercprakses īstenotāja veiktos pasākumus pārkāpuma novēršanai un zaudējumu atlīdzināšanai.

PTAC Vēstulē Nr.2 aicināja Sabiedrību iesniegt peļņas vai zaudējuma aprēķinu par 2021.gadu. Minēto informāciju Sabiedrība nav sniegusi. Kaut arī saskaņā ar Latvijas Republikas Uzņēmumu Reģistrā pieejamo informāciju attiecībā uz Sabiedrības gada pārskatu par 2020.gadu, tās apgrozījums 2020.gadā bija 0,00 EUR, minētais apstāklis neatbilst Sabiedrību no soda naudas piemērošanas. PTAC ņem vērā to, ka lielākā daļa pasūtījumu, par kuriem saņemtas sūdzības, veikti 2021.gadā. Līdz ar to būtiskākie pārkāpumi tika pieļauti tieši 2021.gadā. Tādējādi vērtējot soda naudas apmēru, PTAC ņem vērā, ka saņemtās sūdzības galvenokārt ir par patērētāju veiktajiem pirkumiem Vietnē 2021.gadā un patērētājiem neatmaksātu naudu aptuveni 3 500,00 EUR apmērā.

Ievērojot Sabiedrības izdarītā pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, Sabiedrības lomu pārkāpumā, šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, PTAC secina, 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.<sup>2</sup> panta pirmajā daļā noteikto ierobežojumu, kopējā soda nauda Sabiedrībai nosakāma 4 000,00 EUR apmērā, kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā Sabiedrības izdarīto pārkāpumu tā raksturu un ietekmi.

#### **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, PTAL 1.panta 5.punktu, 6.panta pirmo daļu un 6.panta (1<sup>1</sup>) daļu, 10.panta pirmo daļu, 12.panta piekto un sesto daļu, 19.<sup>1</sup>panta pirmo daļu, 27.panta pirmo daļu, 30.panta otro daļu un septīto daļu, ISPL 1.panta pirmās daļas 2.punktu, 4.panta pirmās daļas 2.punktu, 7.panta pirmo daļu, MK Nr.255 5.3., 5.9., 5.10., 5.14., 5.22., 17.1. un 22.4.apakšpunktu, Administratīvā procesa likuma 4.pantu, 7.pantu, 51.pantu, 55.panta 2.punktu, 65.panta ceturto daļu, 66.panta pirmo daļu, 67.pantu,

#### **Sabiedrībai ar ierobežotu atbildību "Granderss"**

juridiskā adrese: Mežmalas iela 31, Jūrmala, LV-2011

reģistrācijas numurs: **40203158674**

- 1) **izbeigt negodīgu komercpraksi, kas izpaužas šādi:**
  - **nepiegādājot patērētāju pasūtītās preces līgumā noteiktajā termiņā;**
  - **normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā patērētājiem neveicot naudas atmaksu par nepiegādātajām precēm;**
  - **patērētājiem saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem nenodrošinot efektīvas saziņas iespējas.**
  
- 2) **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;
- nenodrošinot normatīvajiem aktiem atbilstošu pirmslīguma informāciju par atteikuma tiesībām, atgādinājumu par patērētāja likumīgajām tiesībām, garantijas noteikumiem un strīdu risināšanas tiešsaistē platformu;
- nenodrošinot patērētājiem tīmekļvietnēs iespēju saglabāt distances līguma noteikumus;
- neizsniedzot patērētājiem pastāvīgā informācijas nesējā distances līguma noteikumus.

**3) uzlikt soda naudu 4 000,00 EUR (četri 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 stājas 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 TREL LV22
Konts (IBAN)	LV12TREL1060121019400
Maksājuma mērķis:	Lēmums Nr. 3-pk
Pieņemšanas datums:	18.03.2022.

Atbilstoši NKAL 15.<sup>2</sup> 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)

Baiba Vītoliņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS