



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 "A-mēbeles.lv"
Reģ. Nr. 42103093948
Skolas ielā 1 – 17
Salaspils
Salaspils nov., LV-2121

LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā

31.03.2021.

Nr. 4-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu un pēc personu iesniegumu saņemšanas, ir veicis SIA "A-mēbeles.lv" (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses izvērtēšanu. Konkrētā komercprakse tiek īstenota tīmekļvietnē <http://www.a-mebeles.lv/> (turpmāk – Vietne), patērētājiem piedāvājot preces, par to iegādi ar patērētājiem slēdzot distances līgumus, kā arī tās rīcību, kas saistīta ar patērētāju likumīgo tiesību ievērošanu un līgumu izpildi.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Laika periodā no 2020.gada 1.janvāra līdz 2021.gada 19.martam PTAC saistībā ar konkrēto Sabiedrības īstenoto komercpraksi saņēma 43 patērētāju sūdzības un, atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm un tālruņa zvaniem, sniedza 69 konsultācijas. Atbilstoši patērētāju sniegtajai informācijai, Sabiedrība Vietnē maldina patērētājus par piedāvāto preču pieejamību, vai to pieejamību noteiktajā termiņā, nepiegādā patērētājiem pasūtītās un apmaksātās preces apsolītajā termiņā. Vienlaikus Sabiedrība neievēro normatīvajos aktos noteiktos patērētāju samaksātās naudas summas atmaksas noteikumus gadījumos, kad patērētāji vienpusēji atkāpjas no noslēgtā līguma tādēļ, ka nav veikta preces piegāde. Papildus tam patērētāju saziņa ar Sabiedrību ir apgrūtināta, Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību izskatīšanas saistībā ar noslēgtajiem līgumiem. Sabiedrības izteiktie solījumi par preces piegādi vai patērētāja samaksātās naudas atdošanu netiek pildīti.

[2] 2020.gada 9.oktobrī, veicot pārbaudi Vietnē, PTAC konstatēja, ka Vietne darbojas un patērētājiem tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces. Vienlaikus, izvērtējot Vietnē publicēto un patērētājiem pieejamo informāciju, PTAC konstatēja turpmāk norādīto:

- Vietnē netiek nodrošināta iespēja saglabāt distances līguma noteikumus;
- Vietnē netiek nodrošināta normatīvajiem aktiem atbilstoša informācija par sūdzības izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, kā arī nav norādīta elektroniskā saite uz strīdu risināšanu tiešsaistē (SIT) platformu atbilstoši 2013.gada 21.maija Eiropas Parlamenta un Padomes regulas Nr.524/2013 "Par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr.2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (turpmāk – Regula) 14.punktam;

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

- Vietnē tiek sniegta normatīvajiem aktiem neatbilstoša informācija par atteikuma tiesībām.

[3] Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC 2020.gada 16.oktobrī nosūtīja Sabiedrībai uz tās elektroniskā pasta adresi info@a-mebeles.lv vēstuli Nr.3.2.-1/10214/K-388, kurā ierosināja Sabiedrībai līdz 2020.gada 28.oktobrim nodrošināt tās īstenotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, kā arī pieprasīja Sabiedrībai rakstveidā sniegt PTAC pieprasīto informāciju.

[4] PTAC 2020.gada 28.oktobrī saņēma Sabiedrības atbildes vēstuli, kurā tā paskaidroja, ka preču piegādes aizkavēšanās ir radusies, jo ražotnes ir pagarinājušas preču izgatavošanas laiku par 10-12 nedēļām. Kopējā summa par pēdējiem četriem mēnešiem, ko Sabiedrība ir atmaksājusi klientiem, ir 12349,25 eiro apmērā. Sabiedrība cenšas rast risinājumu radušajai problēmai ar klientiem.

[5] Attiecībā uz Sabiedrības skaidrojumā minēto PTAC norādīja, ka turpina saņemt arvien jaunas patērētāju sūdzības par Vietnē pasūtītām, bet nepiegādātām precēm un neatmaksātu naudu, proti, 2020.gada novembrī PTAC ir saņēmis 4 patērētāju sūdzības, bet decembrī – 5, kas liecina, ka Sabiedrība turpina negodīgas komercprakses īstenošanu. Vienlaikus PTAC secināja, ka Sabiedrība atsevišķas sūdzības ir risinājusi (10) un sadarbojusies ar PTAC. Veicot atkārtotu Vietnes pārbaudi, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība ir daļēji novērsusi PTAC konstatētos pārkāpumus, bet vēl joprojām Vietnē nav nodrošināta iespēja saglabāt distances līguma noteikumus, kā arī nav nodrošināta Regulas 14.punktā minētā platforma strīdu risināšanai. Vienlaikus PTAC konstatēja, ka Sabiedrība turpina Vietnē sniegt normatīvajiem aktiem neatbilstošu informāciju attiecībā uz atteikuma tiesībām.

Ņemot vērā konstatēto, PTAC 2020.gada 30.decembrī nosūtīja Sabiedrībai uz tās elektroniskā pasta adresi info@a-mebeles.lv vēstuli Nr. 3.2.-1/13262, kurā atkārtoti ierosināja nekavējoties veikt pasākumus, lai izbeigtu konkrētās negodīgās komercprakses īstenošanu, tai skaitā:

- nodrošinot, ka patērētājiem Vietnē, kā arī saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem savlaicīgi tiek sniegta patiesa informācija par piedāvāto preču pieejamību, to piegāžu termiņiem, nosacījumiem, no kuriem piegāžu termiņi ir vai var būt atkarīgi;

- nodrošinot patērētājiem viņu samaksātās pirkuma maksas atmaksu bez nepamatotas kavēšanās, gadījumos, kad patērētāju pasūtījumi netiek pildīti.

Vienlaikus PTAC atkārtoti ierosina Sabiedrībai līdz 2021.gada 15.janvārim nodrošināt īstenotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām:

- nodrošinot Vietnē saiti uz Regulā minēto platformu;

- nodrošinot Vietnē patērētājiem iespēju saglabāt distances līguma noteikumus;

- nodrošinot Vietnē normatīvajiem aktiem atbilstošu informāciju un līguma noteikumus attiecībā uz atteikuma tiesībām.

Sabiedrības atbildi uz PTAC 2020.gada 30.decembra vēstulē Nr. 3.2.-1/13262 minēto PTAC nesaņēma.

[6] PTAC 2021.gada 3.februārī veiktās pārbaudes laikā konstatēja, ka Vietne darbojas, kā arī to, ka PTAC iepriekš norādītie pārkāpumi nav novērsti.

Ievērojot minēto, PTAC 2021.gada 5.februārī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Skolas iela 1 – 17, Salaspils, Salaspils nov., LV-2121 ierakstītu vēstuli Nr. 3.2.-1/1208/K-388, kurā atkārtoti informēja par Sabiedrības īstenotās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām, kā arī to, ka PTAC ieskatā konstatēto pārkāpumu novēršanai būtu lietderīgi piemērot NKAL 15.panta astotās daļas 2. un 3.punktā minēto līdzekli, pieņemot lēmumu, ar kuru Sabiedrībai noteikts tiesiskais pienākums nekavējoties izbeigt konkrēto negodīgo komercpraksi, aizliegt negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu Sabiedrībai būtu piemērojama soda

nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā. Vienlaikus PTAC informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2021.gada 19.februārim, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC aicināja Sabiedrībai līdz iepriekš norādītajam termiņam iesniegt peļņas vai zaudējumu aprēķinu par 2019.gadu.

[7] Viedokli un argumentus, kā arī informāciju par Sabiedrības peļņas vai zaudējuma aprēķinu par 2019.gadu Sabiedrība nav sniegusi, bet 2021.gada 11.martā PTAC saņēma VAS “Latvijas Pasts” atpakaļsūtītu PTAC 2021.gada 5.februāra vēstuli Nr. 3.2.-1/1208/K-388 ar norādi, ka beidzies glabāšanas laiks.

Izvērtējot konkrētās administratīvās lietas materiālus, PTAC secina:

1) Sabiedrības darbības vai bezdarbība saistībā ar preču tirdzniecību patērētājiem, t.sk. Vietnē, ir uzskatāma par komercpraksi NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, bet Sabiedrība saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu ir atzīstama par minētās komercprakses īstenotāju.

NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikts, ka negodīga komercprakse ir aizliegta, un saskaņā ar NKAL 4.panta otrajā daļā ir nostiprinātas negodīgas komercprakses pazīmes. Savukārt minētā likuma 6., 7., 9., 10.pants paredz regulējumu attiecībā uz profesionālajai rūpībai neatbilstošu un maldinošu komercpraksi, kā arī patērētāja ekonomiskās rīcības negatīvu ietekmēšanu. Konkrēto komercpraksi PTAC vērtē no vidusmēra patērētāja uztveres viedokļa, ņemot vērā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2005/29/EK, *kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr.2006/2004 un Eiropas Savienības tiesas praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – patērētājs, kurš ir vidēji informēts, saprātīgi uzmanīgs, 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) Saskaņā ar Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 7.panta pirmo daļu Sabiedrībai, uzturot un tās saimnieciskās darbības ietvaros izmantojot Vietni, ir pienākums nodrošināt, lai patērētāji Vietnē var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt. Savukārt no Noteikumu Nr.255 17.1.apakšpunkta izriet, ka līguma noteikumi, tai skaitā Noteikumu Nr.255 5.punktā minētā „pirmslīguma informācija”, ir sniedzama uz pastāvīgā informācijas nesēja ne vēlāk kā preces piegādes brīdī. Minētās prasības paredz, ka Vietnē skaidri, nepārprotami un viegli pieejamā veidā ir jābūt sniegtai informācijai par distances līguma noteikumiem, vienlaicīgi nodrošinot iespēju tos saglabāt, piemēram, piedāvājot tos lejuplādēt, nosūtot uz patērētāja norādīto elektronisko pastu vai izdrukāt. Savukārt pēc pasūtījuma veikšanas konkrētā noslēgtā distances līguma noteikumi patērētājam ir nododami uz pastāvīgā informācijas nesēja, piemēram, izdrukātā veidā, nosūtot uz patērētāja norādīto elektroniskā pasta adresi vai piedāvājot to piegādi citā elektroniskā veidā, piemēram, lejuplādējot. PTAC 2020.gada 9.oktobrī (akts PTUK-388/1), 2021.gada 3.februārī (akts PTUK-388/2) un 2021.gada 25.martā (akts E-Lab/20210324-1-1) pārbaudes laikā konstatēja, ka Sabiedrība Vietnē sniedz informāciju par līguma noteikumiem, taču nenodrošina to saglabāšanas iespējas. Minētā komercprakse saskaņā ar NKAL 6.pantu ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu, turklāt tādu, kuras ietekmē var tikt būtiski negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība, proti, patērētājs var pieņemt/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. Piemēram, lēmumu par patērētāja līgumisko vai likumisko tiesību izmantošanu.

3) 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. Minētā saite ir patērētājiem viegli pieejama. Atbilstoši

Regulā minētajam, Sabiedrībai ir pienākums Vietnē norādīt atsauci uz platformu <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>, tādējādi informējot patērētājus par iespēju izmantot platformu tiešsaistes strīdu risināšanai.

Konkrētās lietas ietvaros konstatēts, ka minēto prasību izpildi Sabiedrība nenodrošina, jo Vietnē nav nodrošināta saite uz Regulā minēto platformu. Minētās informācijas noklusējums saskaņā ar NKAL 6.pantu norāda uz profesionālai rūpībai neatbilstošu komercpraksi.

4) 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 Noteikumi Nr.255 5.3.apakšpunkta prasības noteic, ka pirms patērētājs ir uzņēmis 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, secināms, ka ar Sabiedrību ir apgrūtināta iespēja sazināties (uz Vietnē norādīto tālruna numuru +371 22020868 Sabiedrība atbild tikai pēc vairākkārtējiem zvaniem vai neatbild vispār), kā arī ne visos gadījumos sniedz atbildes uz elektroniskā pasta vēstulēm, kas nosūtītas uz Vietnē norādīto elektroniskā pasta adresi info@a-mebeles.lv. Tādējādi PTAC secina, ka Sabiedrība būtiski ierobežo patērētājiem iespēju risināt iebildumus par naudas summas atmaksu par nepiegādātām precēm. Līdz ar to konstatēts, ka Sabiedrība, pārkāpjot ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktā un Noteikumu Nr.255 5.3.apakšpunktā noteiktās prasības nodrošināt ātru un efektīvu saziņu ar Sabiedrību, īsteno negodīgu (profesionālajai rūpībai neatbilstošu) komercpraksi, turklāt tādu, kura būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, realizējot savas līgumiskās un normatīvajos aktos noteiktās tiesības.

5) Pārbaudes laikā 2020.gada 9.oktobrī, 2021.gada 3.februārī un 2021.gada 25.martā PTAC konstatēja, ka Vietnē Sabiedrība sniedz patērētājiem maldinošu un normatīvajiem aktiem neatbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām, proti, ka *“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.”*

Atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – 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 un darbības noskaidrošanai, Sabiedrības iebildumi par preces vērtības zudumu ir risināmi nepārkāpjot PTAL 12.panta sestajā daļā noteiktās patērētāju tiesības.

Eiropas Parlamenta un Padomes 2011.gada 25.oktobra direktīvas 2011/83/ES par patērētāju tiesībām, kas transponēta Latvijas tiesību aktos, preambulas (47) apsvērumā ir paskaidrots, ka daži patērētāji izmanto atteikuma tiesības pēc tam, kad lietojuši preces ilgāk, nekā būtu nepieciešams, lai noskaidrotu šo preču veidu, īpašības un darbību. Šādā gadījumā patērētājam nebūtu jāzaudē atteikuma tiesības, bet būtu jāatbild par šo preču vērtības jebkādu mazināšanos.

No iepriekš minētā izriet, ka pat, ja patērētājs atteikuma tiesību izmantošanas termiņā preci ir izmantojis vairāk nekā nepieciešams, lai noskaidrotu preces pamatīpašības un darbību, vai sabojājis preces iepakojumu, patērētājs ir tiesīgs izmantot atteikuma tiesības. Savukārt prasījumi par preces neatbilstības vai pārmērīgu lietošanu atteikuma tiesību periodā vai

zaudējumiem, kas radušies bojāta iepakojuma dēļ, ir risināmi pārdevējam vēršoties tiesā pret patērētāju par preces vērtības samazināšanos. Eiropas Savienības Tiesa 2019.gada 27.marta spriedumā lietā - C-681/17¹ norāda, ka saskaņā ar Direktīvas 2011/83 14. panta 2. punktu, lasot kopā ar tās 47.apsvērumu, patērētājs ir atbildīgs par preces vērtības samazināšanos, ja preces izmantotas nevis tāpēc, lai konstatētu šo preču veidu, īpašības un darbību, bet citos nolūkos, taču atteikuma tiesības tādēļ viņš nezaudē.

Saskaņā PTAL 6.panta pirmo daļu ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs iepriekš sagatavotos līguma projektos nedrīkst piedāvāt tādas līguma noteikumus, kas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, šo likumu un citiem normatīvajiem aktiem. Līdz ar to Sabiedrība nav tiesīga piedāvāt patērētājiem līguma noteikumus, kas kādā veidā patērētāju nostāda nelabvēlīgākā situācijā, izmantojot atteikuma tiesības, nekā tas ir noteikts PTAL 12.panta pirmajā, piektajā, sestajā un vienpadsmitajā daļā.

Ievērojot minēto, PTAC secina, ka Sabiedrība sniedz patērētājiem neatbilstošu informāciju par normatīvajos aktos noteiktajām atteikuma tiesībām. Līdz ar to Sabiedrība maldina patērētājus par normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību izmantošanas iespējām. Minētās komercprakses ietekmē tiek/varēja tikt būtiski negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis, piemēram, lēmumu attiecībā uz Vietnē noslēgto distances līgumu izbeigšanu saskaņā ar normatīvajos aktos noteiktajām atteikuma tiesībām. Tādejādi, ņemot vērā minēto un konstatējot būtisku patērētāju tiesisko interešu aizskāruma risku, PTAC saskaņā ar NKAL 6.pantu un 9.panta pirmās daļas 1.punktu secina, ka Sabiedrība īsteno maldinošu un profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi.

6) Atbilstoši PTAL 30.panta otrajai daļai, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav izpildījis pienākumu piegādāt precī noteiktajā termiņā, par kuru ir bijusi vienošanās ar patērētāju, vai šā panta pirmajā daļā noteiktajā termiņā, patērētājs pieprasa, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs piegādā precī apstākļiem atbilstošā papildu termiņā. Ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs papildu termiņā precī nepiegādā, patērētājs ir tiesīgs vienpusēji atkāpties no līguma. Turklāt atbilstoši šī panta septītajai daļai, ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma saskaņā ar šajā pantā noteikto, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez nepamatotas kavēšanās atmaksā patērētājam visas saskaņā ar līgumu patērētāja samaksātās naudas summas.

PTAC, ņemot vērā patērētāju sūdzībās minēto, konstatē, ka Sabiedrība Vietnē 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 apsolutajā termiņā, Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 30.panta septītajā daļā noteikto pienākumu veikt pirkuma maksas atmaksāšanu patērētājiem bez nepamatotas kavēšanās.

Kā norādīts patērētāju sūdzībās, Sabiedrība ir informējusi par piegādes laiku (no 6 līdz 8 nedēļām), taču pēc minētā piegādes termiņa pasūtītās preces patērētājiem netika piegādātas, bet vairākkārt piegādes termiņš pagarināts, maldinot patērētājus, ka piegāde tiks veikta. Piemēram, kā norādīts sūdzībā, tad Sabiedrība ir solījusi pasūtījumu piegādāt 6 nedēļu laikā, bet arī pēc 13 nedēļām prece patērētājam nav piegādāta.

2020.gada 9.oktobrī, veicot pārbaudi Vietnē, PTAC konstatēja, ka sadaļā “Piegāde” patērētājiem tika sniegta šāda informācija: *“No šī gada 22.07.2020. atsevišķu mīksto mēbeļu (Piemēram Livio LIV16 u.c. mīksto mēbeļu ar burtu+ciparu kombināciju) izgatavošanas laiks pēc ražotāja sniegtās informācijas tiek pagarināts no esošajām 6-8 nedēļām uz 10-12 nedēļām.)*

Veicot atkārtotu Vietnes pārbaudi (2021.gada 25.martā, akts E-Lab/20210324-1-1), PTAC konstatēja, ka informācija par piegādi ir izmainīta un šobrīd patērētājiem ir sniegta informācija, ka *“No pagājušā gada 21.12.2020. atsevišķu mīksto mēbeļu (Piemēram Livio LIV16 u.c. mīksto mēbeļu ar burtu+ciparu kombināciju) izgatavošanas laiks pēc ražotāja*

¹<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=212283&text=&dir=&doclang=LV&part=1&occ=first&mode=lst&pageIndex=1&cid=1190165>

sniegtās informācijas tiek pagarināts no esošajām 10-12 nedēļām uz 18-20 nedēļām.”

No saņemtajām patērētāju sūdzībām PTAC konstatē, ka patērētāji, nesagaidot pasūtīto preču piegādi noteiktajā termiņā, ir nosūtījuši Sabiedrībai iesniegumu par naudas atmaksu. Sabiedrība patērētājus ir informējusi, ka veiks naudas atmaksu *“bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 30 dienu laikā no dienas, kad mēs tikām informēti par jūsu lēmumu atteikties no šī līguma”*. Nauda apsolītajā termiņā, t.i. 30 dienu laikā nav atmaksāta, līdz ar to patērētāji vērsušies pie Sabiedrības ar sūdzībām, uz kurām Sabiedrība nav atbildējusi vai ir solījusi, ka nauda tiks pārskaitīta tuvākajā laikā, kas nav izdarīts.

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 īstenotā komercprakse ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kas būtiski negatīvi ietekmē patērētāju ekonomisko rīcību, jo patērētājs varēja pamatoti sagaidīt, ka Sabiedrība kā profesionāls tirgus dalībnieks, kurš tirgo preces ar distances līguma starpniecību, nodrošinās gan līgumā, gan normatīvajos aktos noteikto patērētāja tiesību ievērošanu un savu normatīvajos aktos noteikto pienākumu izpildi.

Vienlaikus secināms, ka Sabiedrība Vietnē, piedāvājot un pārdodot preces, kuru pienācīgu piegādes izpildi tā nav nodrošinājusi, kā arī sniedzot nepatiesu informāciju par preču piegādi un naudas atmaksu saziņā ar patērētājiem, 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 atteikšanos no preču iegādes Vietnē.

7) NKAL 2.pants noteic, ka likuma mērķis ir nodrošināt patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, aizliedzot komercprakses īstenošanai izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem. No lietā esošajiem materiāliem PTAC konstatē, ka Sabiedrība ir pārkāpusi patērētāju tiesību regulējošos normatīvos aktus, proti, pārkāpums ir būtisks, jo Vietne ir brīvi pieejama un vērsta uz daudziem patērētājiem. Līdz ar to Sabiedrības īstenošana komercprakse ir adresēta lielam patērētāju skaitam, kā arī saistībā ar tajā noslēgtajiem distances līgumiem lielam skaitam patērētāju tika nodarīti ievērojami zaudējumi. Tādējādi Sabiedrības izdarītais pārkāpums, nepildot profesionālās rūpības prasības un nenodrošinot ātru un efektīvu saziņu ar Sabiedrību, kā arī maldinot patērētājus par Vietnē piedāvātajām precēm un to pieejamību, 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 īstenošana komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka minētā komercprakse tiek turpināta un Sabiedrības īstenošana 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. Vienlaikus saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu Sabiedrībai ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā. PTAC ieskatā ar soda naudas palīdzību Sabiedrība tiks motivēta izbeigt pārkāpumu un savā turpmākajā komercpraksē nepieļaut līdzīga rakstura pārkāpumu izradīšanu.

Atbilstoši NKAL 15.² panta otrajā daļā minētajam, Uzraudzības iestāde, pieņemot lēmumu par soda naudas uzlikšanu un tās apmēru, ņem vērā šādus apstākļus, kā arī izvērtē, vai pastāv šādi nosacījumi: 1) pieļautā pārkāpuma raksturs un ilgums, pārkāpuma radītā ietekme (zaudējumi patērētājiem), pārkāpuma izdarīšanas apstākļi, pārkāpēja loma pārkāpumā un pārkāpuma apjoms; 2) komercprakses īstenošana līdz lēmuma pieņemšanas dienai ir atļidzinājusi vai sācis atļidzināt patērētājiem nodarītos zaudējumus; 3) pārkāpums pārtraukts pēc komercprakses īstenošana iniciatīvas; 4) komercprakses īstenošana negodīgas komercprakses aizlieguma pārkāpumu izdarījis atkārtoti pēdējo divu gadu laikā, un tas konstatēts ar

Uzraudzības iestādes lēmumu vai rakstveida apņemšanos; 5) komercprakses īstenotājs nav izpildījis rakstveida apņemšanos; 6) komercprakses īstenotājs ir kavējis lietas izskatīšanu vai slēpis izdarīto pārkāpumu.

PTAC secina, ka Sabiedrības nodarītais pārkāpums ir vērtējams kā smags patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums, ievērojot Sabiedrības izdarītā pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, Sabiedrības lomu pārkāpumā, šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus. No lietas materiāliem izriet, ka Sabiedrības īstenotā negodīgā komercprakse faktiski ir skārusi daudzus patērētājus, jo laika periodā no 2020.gada 1.janvāra līdz 2021.gada 19.martam PTAC ir saņēmis 43 patērētāju sūdzības par patērētājiem neatmaksātu naudu ~ 11 100 EUR apmērā par neizpildītiem preču pasūtījumiem un nepiegādāto pasūtījumu maksas neatmaksāšanu patērētājiem un Sabiedrības neatbilstošo saziņu ar patērētājiem. PTAC saņemtie patērētāju iesniegumi liecina par Sabiedrības negodīgo komercpraksi Vietnē, 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, Sabiedrība ir atmaksājusi 13 patērētājiem samaksātās naudas summas, bet pārējās patērētāju sūdzības Sabiedrība nav risinājusi. PTAC ņem vērā arī apstākli, ka Sabiedrība labprātīgi nav veikusi visus nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu tās īstenotās komercprakses Vietnē atbilstību normatīvo aktu prasībām.

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, 10.panta pirmajā punktā noteikto ir uzskatāma par negodīgu komercpraksi.

NKAL 15.² 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 2021.gada 5.februārī vēstulē Nr. 3.2.-1/1208/K-388 lūdza Sabiedrībai iesniegt peļņas vai zaudējuma aprēķinu par 2019.gadu. Minēto informāciju Sabiedrība nav sniegusi. Pēc Latvijas Republikas Uzņēmumu Reģistrā pieejamās informācijas par Sabiedrības gada pārskatu par 2019.gadu, tās apgrozījums bija 20 431,00 EUR. 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 15.² panta pirmajā daļā noteikto ierobežojumu, kopējā soda nauda Sabiedrībai nosakāma 2000,00 EUR apmērā, kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā Sabiedrības izdarīto pārkāpumu tā raksturu un ietekmi.

Ņemot vērā minēto, PTAC nolēmj:

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, 15.panta astotās daļas 2. un 5.punktu, PTAL 1.panta 5.punktu, 6.panta pirmo daļu, 10.panta pirmo daļu, 30.panta otro daļu un septīto daļu, ISPL 1.panta pirmās daļas 2.punktu, 7.panta pirmo daļu, Noteikumu Nr.255 5.3. 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 “A-mēbeles.lv”

juridiskā adrese: Skolas iela 1 - 17, Salaspils, Salaspils nov., LV-2121

reģistrācijas numurs: 42103093948

- 1) **aizliegt negodīgu komercpraksi, kas izpaužas šādi:**

- patērētājiem piedāvājot un pārdodot (tai skaitā Vietnē) 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 Vietnē:
- iespēju saglabāt un uz pastāvīgā informācijas nesēja saņemt distances līguma noteikumus;
 - elektronisko saiti uz strīdu risināšanu tiešsaistē (SIT) platformu atbilstoši Regulas 14.punktam;
 - normatīvajiem aktiem atbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām;
- 3) uzlikt soda naudu 2 000,00 EUR (divi 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. 4-pk
Pieņemšanas datums:	31.03.2021.

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)

Baiba Vītoliņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS