



## Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts pasts@ptac.gov.lv, www.ptac.gov.lv

**Sabiedrībai ar ierobežotu  
atbildību “Animo Forti”  
Reģ. Nr. 40103824574  
Varavīksnes gatvē 12 – 15  
Rīgā, LV-1082**

**LĒMUMS  
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā  
Rīgā**

07.12.2020.

Nr. 21-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), piedaloties Eiropas Savienības dalībvalstu kopīgajās aktivitātēs par piegādes noteikumiem un pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, kā arī ņemot vērā saņemtās patērētāju sūdzības, ir veicis sabiedrības ar ierobežotu atbildību “Animo Forti” (turpmāk – Sabiedrība) īstenotās komercprakses izvērtēšanu. Konkrēto komercpraksi Sabiedrība īsteno tīmekļvietnēs <https://www.inch2.com/> (turpmāk – Vietne1) un [www.inch2.online](http://www.inch2.online) (turpmāk – Vietne2), patērētājiem distances ceļā piedāvājot somas un apavus, 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] PTAC 2019.gadā saistībā ar Sabiedrības rīcību ir saņēmis 13 patērētāju sūdzības, savukārt laika periodā no 2020.gada 1.janvāra līdz 2020.gada 20.novembrim PTAC saņēma 105 patērētāju sūdzības (tai skaitā saņemtās sūdzības Eiropas Patērētāju informēšanas centrā) un, atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm un tālruņa zvaniem, sniedza 78 konsultācijas. Atbilstoši patērētāju sniegtajai informācijai Sabiedrība Vietnē1 maldina patērētājus par piedāvāto preču pieejamību vai to pieejamību noteiktajā termiņā, nepiegādā patērētājiem pasūtītās 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, kā arī gadījumos, kad patērētājs izmanto normatīvajos aktos noteiktās atteikuma tiesības. Papildus tam patērētāju saziņa ar Sabiedrību ir apgrūtināta, Sabiedrības izteiktie solījumi par preces piegādi vai patērētāja samaksātās naudas atdošanu netiek pildīti, Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību izskatīšanas (nav iespējams sazināties ar Sabiedrību) saistībā ar noslēgtajiem līgumiem.

[2] PTAC 2020.gada 31.janvārī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Varavīksnes gatvē 12-15, Rīgā, LV-1082 vēstuli Nr.3.2.-1/1143/K-458 (turpmāk – Vēstule1), kurā informēja par PTAC konstatētajiem pārkāpumiem, proti, PTAC norādīja, ka Vietnē1:

- netiek nodrošināta iespēja saglabāt distances līguma noteikumus;
- nav sniegta informācija par preces atpakaļ atdošanas izmaksām, ja precī tās īpašību dēļ parasti nevar nosūtīt atpakaļ pa pastu;
- netiek nodrošināta informācija par patērētāja likumīgajām tiesībām, ja prece neatbilst līguma noteikumiem;
- speciālajiem cenu piedāvājumiem netiek nodrošināta informācija par to spēkā esamības termiņu (datums no – līdz).
- netiek nodrošināta normatīvajiem aktiem atbilstoša informācija par ārpustiesas strīdu risinātājiem un 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.

PTAC Vēstulē1 ierosināja Sabiedrībai līdz 2020.gada 18.februārim veikt izmaiņas Vietnē1, tādējādi novēršot PTAC konstatētos pārkāpumu. PTAC noteiktajā termiņā Sabiedrība Vēstulē1 norādītos pārkāpumus nav novērsusi un pierādījumus nav sniegusi. Ievērojot minēto, PTAC atbildīgais darbinieks 2020.gada 5.martā nosūtīja Sabiedrībai uz Vietnē1 norādīto elektroniskā pasta adresi care@inch2.com elektroniskā pasta vēstuli ar pievienotu Vēstuli1 un aicināja līdz 2020.gada 12.martam novērst Vēstulē1 norādītos pārkāpumus, kā arī informēt PTAC par pārkāpumu novēršanu. PTAC saņēma no Sabiedrības elektroniskās sistēmas apstiprinājumu par minētās elektroniskās vēstules saņemšanu, tomēr PTAC noteiktajā termiņā Sabiedrība Vēstulē1 norādītos pārkāpumus nav novērsusi un informāciju nav sniegusi.

[3] PTAC 2020.gada 3.jūnijā nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Varavīksnes gatvē 12-15, Rīgā, LV-1082, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/5232/K-177; K-459 (turpmāk – Vēstule2), kurā tika norādīti Vietnē1 konstatētie pārkāpumi un pieprasīts iesniegt rakstveidā skaidrojumu un pierādījumus par Sabiedrības īstenoto komercpraksi. Termiņš Vēstulē2 pieprasītās informācijas iesniegšanai un konstatēto pārkāpumu novēršanai tika noteikts līdz 2020.gada 19.jūnijam. 2020.gada 4.jūnijā Vēstules2 teksts tika nosūtīts arī Sabiedrībai elektroniski uz elektroniskā pasta adresēm accounts@animoforti.com, linda.gutarevica@inch2.com, care@inch2.com. PTAC noteiktajā termiņā Sabiedrība Vēstulē2 norādītos pārkāpumus nav novērsusi, skaidrojumu un pierādījumus nav iesniegusi.

[4] 2020.gada 29.jūnijā PTAC saņēma no Sabiedrības vēstuli Nr.1-PTAC/2020 *Par ar COVID-19 vīrusa izplatību saistīto valstī izsludināto ārkārtas stāvokli, dīkstāvi uzņēmumā un ar to saistīto nokavējumu sniedzot atbildi uz PTAC 03.06.2020. vēstuli*, kurā cita starpā Sabiedrība apņēmas sniegt Vēstulē2 pieprasīto informāciju līdz 2020.gada 1.jūlijam. Sabiedrība Vēstulē2 pieprasīto informāciju nav sniegusi. Turklāt 2020.gada 5.augustā PTAC saņēma atpakaļsūtītu Vēstuli2 ar atzīmi *Beidzies glabāšanas laiks*.

[5] PTAC 2020.gada 7.augustā nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Varavīksnes gatvē 12-15, Rīgā, LV-1082, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/7393/K-177; K-459 (turpmāk – Vēstule3), kurā atkārtoti tika norādīti Vietnē1 konstatētie pārkāpumi un pieprasīts iesniegt rakstveidā skaidrojumu un pierādījumus par Sabiedrības īstenoto komercpraksi. Termiņš Vēstulē3 pieprasītās informācijas iesniegšanai un konstatēto pārkāpumu novēršanai tika noteikts līdz 2020.gada 24.augustam. Turklāt 2020.gada 6.augustā Vēstules3 teksts tika nosūtīts Sabiedrībai elektroniski uz elektroniskā pasta adresēm sergejs@animoforti.com un care@inch2.com. PTAC noteiktajā termiņā Sabiedrība Vēstulē3 norādītos pārkāpumus nav novērsusi, skaidrojumu un pierādījumus nav iesniegusi. PTAC 2020.gada 11.septembrī saņēma atpakaļsūtītu Vēstuli3, ar atzīmi *Beidzies glabāšanas laiks*.

[6] PTAC 2020.gada 29.septembrī, veicot atkārtotu pārbaudi konstatēja, ka Sabiedrība īsteno komercpraksi arī tīmekļvietnē www.inch2.online (turpmāk – Vietnē2) un ne Vietnē2, ne ar šo tīmekļvietni un Sabiedrību saistītajā sociālās platformas Facebook kontā, netiek norādīts laika posms, kad ir spēkā konkrētā cena ar piemēroto atlaidi. PTAC lietas izskatīšanas gaitā konstatēja, ka Vietnē1 un Vietnē2 sniegtā informācija ir identiska.

[7] Ievērojot minēto, PTAC 2020.gada 9.oktobrī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko

adresi Varavīksnes gatvē 12-15, Rīgā, LV-1082, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/9801/K-177 (turpmāk – Vēstule4), 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. punktā minēto līdzekli, pieņemot lēmumu, ar kuru Sabiedrībai noteikts tiesiskais pienākums nekavējoties izbeigt konkrēto negodīgo komercpraksi, 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 2020.gada 27.oktobrim, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC aicināja Sabiedrībai līdz iepriekš norādītajam termiņam iesniegt peļņas vai zaudējumu aprēķinu par 2019.gadu. Viedokli un argumentus, kā arī informāciju par Sabiedrības peļņas vai zaudējuma aprēķinu par 2019.gadu Sabiedrība nav sniegusi.

Izvērtējot konkrētās administratīvās lietas materiālus, PTAC secina:

1) Sabiedrības darbības vai bezdarbība saistībā ar preču tirdzniecību patērētājiem, t.sk. Vietnē1 un Vietnē2, 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, vēriģs, 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 Vietni1 un Vietni2, ir pienākums nodrošināt, lai patērētāji Vietnē1 un Vietnē2 var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt. Savukārt no Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 “Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi Nr.255) 17.1.apakšpunkta izriet, ka līguma noteikumi, tai skaitā Noteikumu Nr.255 5.punktā minētā „pirmslīguma informācija”, ir sniedzama uz pastāvīgā informācijas nesēja ne vēlāk kā preces piegādes brīdī. Minētās prasības paredz, ka Vietnē1 un Vietnē2 skaidri, nepārprotami un viegli pieejamā veidā ir jābūt sniegtai informācijai par distances līguma noteikumiem, vienlaicīgi nodrošinot iespēju tos saglabāt, piemēram, piedāvājot tos lejuplādēt, nosūtot uz patērētāja norādīto elektronisko pastu vai izdrukāt. Savukārt pēc pasūtījuma veikšanas konkrētā noslēgtā distances līguma noteikumi patērētājam ir nododami uz pastāvīgā informācijas nesēja, piemēram, izdrukātā veidā, nosūtot uz patērētāja norādīto elektroniskā pasta adresi vai piedāvājot to piegādi citā elektroniskā veidā, piemēram, lejuplādējot. PTAC 2020.gada 20.maijā (akts PTUK-177/1) un 2020.gada 26.novembrī (akts E-Lab/20201126-1-1) pārbaudes laikā konstatēja, ka Sabiedrība Vietnē1 un Vietnē2 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) Noteikumu Nr.255 5.14.apakšpunkts nosaka Sabiedrības pienākumu 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. Lietas izvērtēšanas gaitā PTAC konstatēja, ka Vietnē1 un Vietnē2 iepriekš minētā informācija netiek sniegta. Līdz ar to saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu tiek noklusēta būtiska informācija, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, un komercprakses ietekmē vidusmēra patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis, piemēram, attiecībā uz normatīvajos aktos noteiktajām patērētāja likumīgajām tiesībām, ja prece neatbilst līguma noteikumiem.

4) Atbilstoši Noteikumu Nr.255 5.11.apakšpunktam pārdevējam, pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, skaidri un saprotami jāsniedz informācija par to, ka atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā patērētājs sedz ar preces atpakaļ atdošanu saistītās izmaksas, un, ja precī tās īpašību dēļ parasti nevar nosūtīt atpakaļ pa pastu, informācija par šo izmaksu apmēru.

PTAC konstatēja, ka Vietnē1 un Vietnē2, piemēram, tās sadaļā “Refund policy”, kā arī pieejamajā dokumentā “Instructions on withdrawal” nav sniegta informācija par to, ka gadījumā, ja uz preces atgriešanu nevar attiecināt Vietnē1 un Vietnē2 norādītos bezmaksas atpakaļ atdošanas nosacījumus un precī tās īpašību dēļ nevar nosūtīt atpakaļ pa pastu, preces atpakaļ atdošanas izmaksas jāsedz patērētājam. Līdz ar to Sabiedrības rīcība, noklusējot patērētājiem būtisku informāciju par atteikuma tiesībām, saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu ir atzīstama par maldinošu komercpraksi.

5) Noteikumu Nr.255 5.9. un 5.22.apakšpunkts nosaka pienākumu pirms patērētājs ir uzņēmis 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 Savienībā un iesaistās tiešsaistes pārdošanas vai pakalpojuma līgumos, un tiešsaistes tirdzniecības vietas, kas veic uzņēmējdarbību Savienībā, savā tīmekļa vietnē norāda elektronisku saiti uz strīdu risināšanu tiešsaistē (SIT) platformu.


Konkrētās lietas ietvaros, konstatēts, ka minēto prasību izpildi Sabiedrība nenodrošina, jo Vietnē1 un Vietnē2 nav sniegta informācija par ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, kā arī saiti uz Regulā minēto platformu. Līdz ar to Sabiedrība konkrētās komercprakses ietvaros noklusē būtisku informāciju, kas patērētājiem nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, piemēram, saistībā ar patērētāju tiesību atbilstošu realizēšanu gadījumā, ja iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece, ja patērētājam tiek atteikta vai ierobežota atteikuma tiesību izmantošana, ja Sabiedrība neveic pienācīgu noslēgto distances līgumu izpildi. Līdz ar to saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 4.punktu, Sabiedrība īsteno maldinošu komercpraksi.

6) PTAC, veicot pārbaudes ar atlaidi piedāvātām precēm, konstatēja, ka Sabiedrība Vietnē1 un Vietnē2, kā arī sociālās platformas Facebook Sabiedrības kontā, nenorāda laika posmu, kad ir spēkā konkrētā cena ar piemēroto atlaidi. Piemēram:



INCH<sup>2</sup> Online  
Apmaksāla  
ID: 326121345143418

Save 30% OFF Everything 🎉 with code: 30OFF (cannot be combined with other discounts)



INCH<sup>2</sup>  
SAVE  
30%  
OFF EVERYTHING  
SHOP NOW  
WWW.INCH2.COM

inch2.online/pages/shop/#collection-57110134856

Latvia: 29/09/2020 01:30:17

FREE SHIPPING OVER 300

HOME SHOP ABOUT BRAND CONTACTS INCH<sup>2</sup> EUR ACCOUNT SEARCH CART (0)

CLOSED TOE NUDE SANDALS  
€195 -€295-

BLUE POWDER CLOSED TOE SANDALS  
€195 -€295-

EMERALD CLOSED TOE SANDALS  
€295

BLACK CAVIAR SANDALS  
€195 -€295-

inch2.online/products/closed-toe-nude-sandals

Latvia: 29/09/2020 01:30:23

FREE SHIPPING OVER 300

HOME SHOP ABOUT BRAND CONTACTS INCH<sup>2</sup> EUR ACCOUNT SEARCH CART (0)

CLOSED TOE NUDE SANDALS  
€195 -€295-

These statement sandals feature ankle straps, a comfortably low heel and extra soft leather

- Soft leather
- Leather lining
- Metal buckles with shiny finish

SIZE: 35

ADD TO CART

BUY IT NOW

We use cookies to improve your experience.  
23.227.38.32 X to browse the site, you accept our Privacy Policy.  
Waiting for app.fera.ai

I AGREE

PTAC konstatēja, ka arī citām pārbaudītajām akcijas precēm Vietnē1 un Vietnē2 Sabiedrība nav norādījusi laika posmu, kādā ir spēkā speciālais cenas atlaīžu piedāvājums.

Šāda situācija norāda uz patērētāju maldināšanu par speciālo piedāvājumu spēkā esamību un termiņu. PTAC uzskata, ka minētā informācija ir būtiska vidusmēra patērētājam,

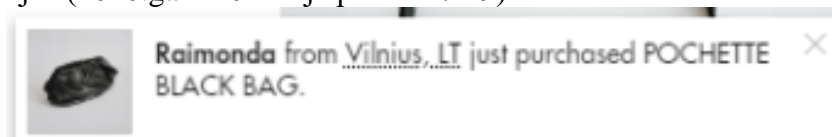
lai viņš varētu pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu, un šāda noklusējuma ietvaros patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis (piemēram, iegādāties precī savām interesēm nepiemērotā laikā sakarā ar to, ka nav zināms, cik ilgu laiku minētā cena būs spēkā). Līdz ar to, noklusējot minēto informāciju, Sabiedrība īsteno negodīgu (maldinošu) komercpraksi saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu.

7) PTAC, no 2020.gada 19.maija līdz 20.maijam un atkārtoti 2020.gada 26.novembrī veicot pārbaudi Vietnē1 un Vietnē2, konstatēja vairākus paziņojumus par patērētāju Vietnē1 un Vietnē2 iegādātām precēm (turpmāk – Paziņojumi), piemēram:

Patērētājs1 (2020.gada 19.maijā pulkst.17:48)



Patērētājs2 (2020.gada 19.maijā pulkst.17:49)



Patērētājs3 (2020.gada 19.maijā pulkst.17:50)



Patērētājs4 (2020.gada 19.maijā pulkst.17:51)



Sabiedrība līdz šim nav iesniegusi PTAC pierādījumus, par Vietnē1 un Vietnē2 konstatētajiem Paziņojumiem. Saskaņā ar NKAL 15.panta trešo daļu, ja komercprakses īstenojājs nesniedz Uzraudzības iestādes pieprasīto informāciju vai sniedz to nepilnīgi, Uzraudzības iestāde ir tiesīga uzskatīt, ka komercpraksē izmantotā informācija ir neprecīza vai nepatiesa. Ņemot vērā, ka Sabiedrība nav sniegusi skaidrojumu un pierādījumus par Vietnē1 un Vietnē2 konstatētajiem Paziņojumiem, PTAC secina, ka Sabiedrība norādītos Paziņojumus lieto Vietnē1 un Vietnē2, ar mērķi maldināt patērētājus par Sabiedrības patērētājiem piedāvāto preču pieprasījumu un Vietnes1 un Vietnes2 popularitāti vai uzticamību.

Ievērojot minēto, PTAC ir secinājis, ka Sabiedrība īsteno NKAL 6.pantā minēto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, tai skaitā, radot situācijas, kurās patērētājiem tiek radīts priekšstats, ka Vietnē1 un Vietnē2 piedāvātās preces iegādājas daudzi patērētāji, tās ir pieprasītas un ir droši slēgt distances līgumu ar Sabiedrību. Tādējādi radot risku, ka patērētāji, nepietiekami izvērtējot Sabiedrības piedāvātos distances līguma noteikumus, iegādājas preces, kuras nebija plānojuši iegādāties. Līdz ar to PTAC Sabiedrības īstenojamā komercpraksē konstatē arī NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktā minētās maldinošas komercprakses pazīmes. Minētās Sabiedrības īstenojamās komercprakses ietekmē Vietnē1 un Vietnē2 tiek sniegta nepatiesa informācija par patērētāju aktivitāti Vietnē1 un Vietnē2, kas maldina vai varētu maldināt vidusmēra patērētāju un tās ietekmē patērētājs pieņemt vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis.

8) 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 uzņēmies distances



līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam informāciju par pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja juridisko adresi un, ja tādi saziņas līdzekļi ir, tālruna, faksa numuru un elektroniskā pasta adresi, lai patērētājs varētu ātri un efektīvi sazināties ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, un, ja attiecināms, tās personas identitāti un juridisko adresi, kuras uzdevumā pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs darbojas. No patērētāju iesniegtajām sūdzībām, kā arī, ņemot vērā PTAC nosūtītās vēstules Sabiedrībai, secināms, ka ar Sabiedrību nav iespējams sazināties, tai skaitā, izmantojot Vietnē1 un Vietnē2 norādīto elektroniskā pasta adresi care@inch2.com un citas elektroniskā pasta adreses accounts@animoforti.com, linda.gutarevica@inch2.com, kā arī tālruna numuru +371 266 333 99 vai juridisko adresi. Tādējādi PTAC secina, ka Sabiedrība būtiski ierobežo patērētājiem iespēju risināt iebildumus par naudas summas atmaksu par nepiegādātām precēm vai atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā. 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.

9) Pamatojoties uz PTAL 12.panta pirmo un sesto daļu, patērētājs 14 dienu laikā no preču iegādes dienas ir tiesīgs izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma, savukārt 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. No patērētāju sūdzībās minētā izriet, ka Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 12.panta sestajā daļā noteikto 14 dienu termiņu naudas atmaksāšanai un nav veikusi atmaksu, tādējādi nenodrošinot patērētāju atteikuma tiesību īstenošanu un būtiski negatīvi ietekmējot patērētāju ekonomiskās intereses. Turklāt Sabiedrība neinformē patērētājus par to, kad tiks atmaksāta patērētāja saistībā ar pirkumu samaksātā naudas summa. Ņemot vērā minēto, secināms, ka Sabiedrība, neveicot naudas atmaksu situācijā, kad patērētājs izmanto atteikuma tiesības, ir pārkāpusi NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktu un 6.pantu, tādējādi īstenojot profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kura būtiski negatīvi varēja ietekmēt patērētāja ekonomiskās intereses un rīcību attiecībā uz atteikuma tiesību izmantošanu, tai skaitā, patērētājiem radot zaudējumus.

10) 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 Vietnē1 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 apsūtītajā termiņā, Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 30.panta septītajā daļā noteikto pienākumu veikt pirkuma maksas atmaksāšanu patērētājiem bez nepamatotas kavēšanās un neinformē patērētājus par to, kad par precī veiktā samaksa tiks atmaksāta.

PTAC uzskata, ka minētā Sabiedrības rīcība, būtiski negatīvi ir ietekmējusi vai varēja ietekmēt daudzu patērētāju ekonomiskās intereses un rīcību, tai skaitā, radot patērētājiem zaudējumus. Tādējādi Sabiedrības īstenotā komercprakse, neveicot noslēgtā līguma pienācīgu izpildi, 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 izpildi.

Vienlaikus secināms, ka Sabiedrība Vietnē1, piedāvājot un pārdodot preces, kuru piegādi tā nevar nodrošināt, 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 Vietnē1 un Vietnē2.

11) NKAL 2.pants noteic, ka likuma mērķis ir nodrošināt patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, aizliedzot komercprakses īstenošanai izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem. No lietā esošajiem materiāliem PTAC konstatē, ka Sabiedrība ir pārkāpusi patērētāju tiesību regulējošos normatīvos aktus, proti, pārkāpums ir būtisks, jo Vietnē1 un Vietnē2 ir brīvi pieejamas un vērstas uz daudziem patērētājiem. Līdz ar to Sabiedrības īstenošana komercprakse ir adresēta lielam patērētāju skaitam, kā arī saistībā ar Vietnē1 noslēgtajiem distances līgumiem lielam skaitam patērētāju salīdzinoši īsā laika posmā tika nodarīti ievērojami zaudējumi. Tādējādi Sabiedrības izdarītais pārkāpums, nepildot profesionālās rūpības prasības un maldinot patērētājus par saziņas iespējām ar Sabiedrību, kā arī maldinot patērētājus par Vietnē1 piedāvātajām precēm un to pieejamību, kā arī neatmaksājot patērētājiem pirkuma maksu par nepiegādātām precēm vai situācijā, kad patērētāji izmanto likumā noteiktās atteikuma tiesības, 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.<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 īstenošana līdz lēmuma pieņemšanas dienai ir atlīdzinājies vai sācis atlīdzināt patērētājiem nodarītos zaudējumus; 3) pārkāpums pārtraukts pēc komercprakses īstenošana iniciatīvas; 4) komercprakses īstenošana negodīgas komercprakses aizlieguma pārkāpumu izdarījis atkārtoti pēdējo divu gadu laikā, un tas konstatēts ar Uzraudzības iestādes lēmumu vai rakstveida apņemšanos; 5) komercprakses īstenošana nav izpildījis rakstveida apņemšanos; 6) komercprakses īstenošana ir kavējis lietas izskatīšanu vai slēpis izdarīto pārkāpumu.

PTAC secina, ka Sabiedrības nodarītais pārkāpums ir vērtējams kā smags patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums, ievērojot Sabiedrības izdarīto pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, Sabiedrības lomu pārkāpumā, šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus. No lietas materiāliem izriet, ka Sabiedrības īstenošana negodīgā komercprakse ir bijusi ilgstoša un faktiski skārusi daudzus patērētājus, jo jau sākot no 2019.gada PTAC ir saņēmis 13 patērētāju sūdzības saistībā ar Sabiedrības īstenoto komercpraksi, savukārt laika periodā no 2020.gada 1.janvāra līdz 2020.gada 20.novembrim PTAC ir saņēmis 105 patērētāju sūdzības par patērētājiem neatmaksātu naudas summu ~ 21 000 EUR apmērā par neizpildītiem preču pasūtījumiem, atdoto precī Sabiedrībai atteikuma tiesību gadījumā, nepiegādāto pasūtījumu maksas neatmaksāšanu patērētājiem un Sabiedrības neatbilstošo saziņu ar patērētājiem. PTAC saņemtie patērētāju iesniegumi liecina par

Sabiedrības negodīgo komercpraksi Vietnē1, kas skāra/varēja skart arī citu patērētāju ekonomiskās intereses, kuri nav vērsušies PTAC. PTAC ņem vērā arī lietā konstatēto, ka Vietnes1 un Vietnes2 popularitāte ir zema, jo minēto vietņu apmeklētāju skaits ir neliels, proti, 25 apmeklētāji dienā. Vienlaikus PTAC no lietas materiāliem konstatē, ka Sabiedrība, īstenojot komercpraksi Vietnē1 un Vietnē2, nav sniegusi PTAC nosūtītajās vēstulēs pieprasīto informāciju. Līdz ar to Sabiedrība nav sadarbojusies ar PTAC konkrētās lietas apstākļu noskaidrošanai, tādējādi kavējusi lietas izskatīšanu, kā arī nav veikusi nepieciešamos pasākumus, lai izbeigtu minētās negodīgās komercprakses īstenošanu. Pēc PTAC rīcībā esošās informācijas PTAC iesniegtās patērētāju sūdzības Sabiedrība ir risinājusi 69 gadījumos, atmaksājot naudu, bet pārējās patērētāju sūdzības Sabiedrība nav risinājusi. PTAC ņem vērā apstākli, ka Sabiedrība labprātīgi nav veikusi nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu tās īstenotās komercprakses Vietnē1 un Vietnē2 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, 9.panta pirmās daļas 1.punktā, 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 īstenošanai 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 īstenošanas veiktos pasākumus pārkāpuma novēršanai un zaudējumu atlīdzināšanai.

Ņemot vērā to, ka ar Sabiedrību nav iespējams sazināties un iegūt informāciju par tās finanšu gadu, proti, 2019.gada neto apgrozījumu, kā arī PTAC rīcībā nav informācijas par attiecīgo Sabiedrības materiālo stāvokli, minētais soda naudas apmēra kritērijs konkrētajā situācijā nav piemērojams. Vienlaikus minētais apstāklis neatbrīvo Sabiedrību no soda naudas piemērošanas, bet tās apmērs ir nosakāms atbilstoši Sabiedrības izdarītā pārkāpuma raksturam, ņemot vērā apdraudējumu un aizskārumu, kas radīts patērētāju ekonomiskajām interesēm. 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 10 000,00 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. un 5.punktu, PTAL 1.panta 5.punktu, 10.panta pirmo daļu, 12.panta pirmo un sesto daļu, 30.panta otro un septīto daļu, ISPL 1.panta pirmās daļas 2.punktu, 4.panta pirmās daļas 2.punktu, 7.panta pirmo daļu, Noteikumu Nr.255 5.3., 5.10., 5.11., 5.14. un 5.22.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 “Animo Forti”**

juridiskā adrese: Varavīksnes gatve 12 – 15, Rīga, LV-1082

reģistrācijas numurs: **40103824574**

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

- patērētājiem piedāvājot un pārdodot (tai skaitā Vietnē1 un Vietnē2) preces, kuru piegādi Sabiedrība apsolītajā termiņā nevar nodrošināt;
- normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā patērētājiem neveicot naudas atmaksu par nepiegādātajām precēm vai situācijā, kad patērētāji izmanto likumā noteiktās atteikuma tiesības;
- patērētājiem saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem nenodrošinot efektīvas saziņas iespējas;

**1) uzlikt pienākumu nodrošināt Vietnē1 un Vietnē2:**

- iespēju saglabāt un uz pastāvīgā informācijas nesēja saņemt distances līguma noteikumus;
- normatīvajiem aktiem atbilstošu informāciju par patērētāja likumīgajām tiesībām, ja prece neatbilst līguma noteikumiem;
- informāciju par preces atpakaļ atdošanas izmaksām;
- normatīvajiem aktiem atbilstošu informāciju par ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, kā arī elektronisko saiti uz strīdu risināšanu tiešsaistē (SIT) platformu atbilstoši Regulas 14.punktam;
- speciālajiem cenu piedāvājumiem to spēkā esamības termiņu (no – līdz);

**2) uzlikt soda naudu 10 000,00 EUR (desmit tūkstoši eiro, 00 centi) apmērā.**

Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 70.panta pirmo daļu, 79.panta pirmo daļu un NKAL 19.panta pirmo daļu šis lēmums ir spēkā ar dienu, kad tas kļūst zināms Sabiedrībai, un Sabiedrība to var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stāties spēkā Administratīvā procesa likuma noteiktajā kārtībā. Lēmuma pārsūdzēšana daļā par tiesisko pienākumu neaptur tā darbību.

Soda nauda jāsamaksā ar pārskaitījumu, maksājuma uzdevumā norādot:

Saņēmējs:	Valsts kase Reģistrācijas numurs 90000050138
Saņēmēja iestāde:	Valsts kase BIC kods TREL LV22
Konts (IBAN)	LV12TREL1060121019400
Maksājuma mērķis:	Lēmums Nr. 21-pk
Pieņemšanas datums:	07.12.2020.

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