



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

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

**Sabiedrībai ar ierobežotu
atbildību „Baltic Able Traders”
Reģ.Nr.40003774737
Ausekļa prospektā 7
Ogrē, LV- 5001**

**LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā**

2017.gada 24.martā

Nr.14-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 Sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Baltic Able Traders” (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses, kas īstenota, slēdzot distances līgumus ar patērētājiem par Sabiedrības interneta vietnē <http://www.2u.lv> (turpmāk – Vietne) piedāvāto preču iegādi, kā arī veicot ar patērētājiem noslēgto līgumu izpildi, atbilstības NKAL un citu patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām izvērtēšanu.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Laika periodā no 2016.gada 1.jūnija līdz 2016.gada 30.jūnijam PTAC saņēma sešas patērētāju sūdzības par Sabiedrības īstenoto komercpraksi. No patērētāju sūdzībās minētā izriet, ka Sabiedrība nenodrošina Vietnē pasūtīto preču pienācīgu piegādi (visos gadījumos pēc apmaksas par precī, patērētāji nav saņēmuši pasūtīto precī, tāpat daudzos gadījumos Sabiedrības pārstāvji patērētājiem ir norādījuši, ka preces piegādi nav iespējams veikt, jo tā nav pieejama veikalā vai noliktavā, solot tās piegādāt patērētājiem papildus termiņā, kas nav izpildīts). Vienlaikus no patērētāju sūdzībām izriet, ka Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību izskatīšanas (nav iespējams sazināties ar Sabiedrību, tā neatbild uz telefona zvaniem un elektroniskā pasta vēstulēm), kā arī neievēro normatīvajos aktos noteikto patērētāja samaksātās naudas summas atmaksas termiņu gadījumos, kad patērētāji izmanto atteikuma tiesības, vai gadījumos, kad patērētāji vienpusēji atkāpjas no noslēgtā līguma tādēļ, ka nav veikta preces piegāde. Patērētāju PTAC iesniegtajās sūdzībās norādīts, ka Sabiedrība nosūta patērētājiem iesnieguma paraugu naudas atgriešanai, taču neatmaksā naudu likumā noteiktajā termiņā pēc tam, kad patērētāji minēto iesniegumu ir aizpildījuši un nosūtījuši Sabiedrībai.

[2] Lai pārliecinātos par Sabiedrības īstenotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, PTAC 2016.gada 22.jūlijā nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.3.2.-1/4764/K-135

(turpmāk – Pieprasījums1), kurā pieprasīja Sabiedrībai rakstveidā paskaidrot PTAC turpmāk minēto:

- kādu iemeslu dēļ Vietnē tiek piedāvātas preces, kuru pasūtīšanas gadījumā Sabiedrība nevar veikt pienācīgu piegādes saistības izpildi;
- kādā veidā Sabiedrība informē patērētājus par atteikuma tiesībām, kā arī iesniegt atteikuma tiesību veidlapas paraugu;
- kādā veidā Sabiedrība nodrošina patērētāju sūdzību izskatīšanu, tai skaitā paskaidrot, kādā veidā Sabiedrība nodrošina iespēju patērētājam sazināties ar Sabiedrību līdz preces iegādei un pēc preces iegādes;
- cik ilgā termiņā Sabiedrība atmaksā patērētājam visas saskaņā ar līgumu patērētāja samaksātās naudas summas, ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības.

[3] 2016.gada 19.augustā PTAC saņēma Sabiedrības 2016.gada 11.augusta atbildes vēstuli uz Pieprasījumu1, kurā Sabiedrība norāda, ka Vietnē izvietoto preču pasūtījuma izpildes laiks vidēji ir trīs darba dienas. Ja tiek izmantoti pārvadātāju pakalpojumi, preces piegādes termiņš var palielināties par vienu līdz trijām dienām. Tāpat Sabiedrība skaidro, ka daži piegādātāji, kuri neatrodas Latvijā, ir informējuši par preču izsūtīšanu, bet preces nav izsūtītas vai arī to piegāde ir aizkavēta. Līdz ar to Sabiedrība nevar piegādāt preces patērētājiem termiņā. Tomēr vienlaikus Sabiedrība norāda, ka preču piegāde patērētājiem nav bijusi ilgāka par 30 dienām kopš pasūtījuma saņemšanas, un situācijās, kad piegādātājs aizkavē patērētāja pasūtīto un apmaksāto preci, Sabiedrības pārdošanas speciālists piedāvā patērētājiem aizpildīt pieteikumu naudas atmaksai. Papildus tam Sabiedrība vērš uzmanību uz to, ka Vietnē ir ievietota informācija par atteikuma tiesību izmantošanu, un pēc patērētāju pieprasījuma Sabiedrība nosūta patērētājiem atteikuma veidlapu arī elektroniski. Turklāt patērētāji pirms preces iegādes līdz pilnīgai pasūtījuma izpildei var sazināties ar Sabiedrības pārdošanas speciālistu gan telefoniski, gan elektroniski. Sabiedrība atbild uz elektroniskā pasta vēstulēm pēc iespējas ātrāk, ņemot vērā Sabiedrības noslogotību. Savukārt patērētāju sūdzības tiek izskatītas uzreiz pēc atteikuma veidlapas, garantijas pieteikuma saņemšanas vai pēc cita patērētāja informācijas pieprasījuma saņemšanas. Atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā, ja patērētāja atdotā prece ir atbilstošā kvalitātē, nauda tiek atmaksāta patērētājam uzreiz vai attiecīgā termiņā. Savukārt preces, kurām patērētājs ir konstatējis defektu, tiek nosūtās pārbaudei preces piegādātājam. Par precēm, kuras nepieciešams pārbaudīt, naudas atmaksā patērētājiem tiek veikta attiecīgā termiņā. Sabiedrība skaidro, ka preču piegāde pēdējos divus mēnešus, ir aizkavējusies, līdz ar to ir aizkavējusies arī naudas atmaksā patērētājiem. Tomēr parasti pēc atteikuma veidlapas vai naudas atmaksas iesnieguma saņemšanas, Sabiedrība naudu atmaksā līdz četrpadsmit dienām, bet ne vēlāk kā trīsdesmit dienu laikā.

[4] 2016.gada 31.augustā PTAC nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.3.2.-1/5655/K-135 (turpmāk – Pieprasījums2), kurā ierosināja Sabiedrībai līdz noteiktam termiņam nodrošināt konkrētās Sabiedrības īstenotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām un iesniegt rakstveida apņemšanos par to, ka Sabiedrība apņemas Vietnē piedāvāt un pārdot preces, kuru pasūtīšanas gadījumā Sabiedrība var veikt pienācīgu piegādes saistības izpildi, piegādāt patērētājiem Vietnē iegādātās preces līgumā noteiktajā termiņā, kā arī ievērot patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 30.pantā noteikto kārtību un termiņus un atmaksāt patērētāju veikto pirkuma maksu saskaņā ar PTAL 30.panta septīto daļu, ja nepienācīgas piegādes izpildes dēļ patērētājs saskaņā ar PTAL 30.panta otro vai trešo daļu ir vienpusēji atkāpies no noslēgtā līguma. Vienlaikus PTAC pieprasīja Sabiedrībai rakstveidā iesniegt apstiprinājumu par līguma noslēgšanu paraugu/piemēru, kā arī informēja par Sabiedrības tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā.

Tā kā Sabiedrības atbilde uz Pieprasījumu2 netika saņemta, 2016.gada 13.oktobrī PTAC atkārtoti nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.3.2.-1/6661/K-135, kurā pieprasīja Sabiedrībai sniegt Pieprasījumā2 minēto informāciju, kā arī ierosināja nodrošināt konkrētās Sabiedrības īstenotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām un iesniegt Pieprasījumā2 minēto rakstveida apņemšanos.

[5] 2016.gada 24.oktobrī un 2016.gada 26.oktobrī PTAC saņēma Sabiedrības atbildes vēstules uz Pieprasījumu², kurās Sabiedrība informēja PTAC par veiktajām izmaiņām Vietnē, kā arī apņemšanos ievērot patērētāju tiesības.

[6] Izvērtējot lietas apstākļus un lietderības apsvērumus, PTAC uzaicināja Sabiedrības pārstāvjus uz tikšanos 2016.gada 8.novembrī, kuras laikā Sabiedrības pārstāvji apliecināja, ka līdz 2016.gada 11.novembrim iesniegs PTAC rakstveida apņemšanos. Tāpat saskaņā ar Sabiedrības iesniegto informāciju PTAC, uz 2016.gada 8.novembri Sabiedrība nebija patērētājiem samaksājusi 5046.65 EUR.

[7] PTAC 2016.gada 14.novembrī saņēma Sabiedrības 2016.gada 9.novembra rakstveida apņemšanos nr.2, kā arī 2016.gada 9.novembra rakstveida apņemšanos Nr.IZ01 (turpmāk – Rakstveida apņemšanās), ar kuru Sabiedrība apņēmas līdz 2016.gada 8.decembrim veikt turpmākās darbības, kā arī paziņot PTAC par to izpildi:

- 1) atmaksāt patērētājiem pienākošās naudas summas, kuras ir izveidojušās kā parāds uz 2016.gada 8.novembri;
- 2) nepieļaut un atmaksāt patērētājiem pienākošās naudas summas par neizpildītajiem pasūtījumiem vai izmantotajām atteikuma tiesībām, kuras izmantotas, sākot ar 2016.gada 8.novembri, iekļaujoties likumā noteiktā termiņā;
- 3) nepieļaut sliktu komunikāciju ar klientiem – atbildēt uz visiem ienākošajiem telefona zvaniem un elektroniskā pasta vēstulēm;
- 4) Vietnē līdz pilnīgai informācijas nomainīai izlabot preču nosaukumus, nepieļaujot citus nosaukumus, kuri nav valsts valodā;
- 5) pievienot līdz pilnīgai izpildei Vietnē esošo preču aprakstus;
- 6) izlabot Vietnē sadaļā „Atteikuma tiesības” jaunākos garantijas noteikumus.

Sabiedrības paziņojumu par minēto darbību izpildi PTAC nav saņēmis.

[8] 2016.gada 20.decembrī PTAC veica pārbaudi Vietnē. Pārbaudē konstatētais tika fiksēts 2016.gada 20.decembra aktā Nr.PTUK-135/1 (turpmāk – Akts). Pārbaudes laikā PTAC konstatēja, ka Vietne darbojas un tajā patērētājiem ir iespējams veikt pasūtījumus, kā arī, izmantojot bankas pārskaitījumu, apmaksāt pasūtījumu. Pēc pasūtījuma veikšanas, pretēji Vietnē sniegtajai informācijai, Sabiedrība ar patērētāju atbilstošā laikā (saziņa ar patērētāju tika veikta četras stundas pēc pasūtījuma apstiprinājuma saņemšanas) nesazinās un neinformē par piegādes veikšanas laiku. Sabiedrība patērētājiem nenodrošina saziņas līdzekļus, kuri izmantojami, lai ātri un efektīvi sazinātos ar Sabiedrību. To apliecina fakts, ka 2016.gada 15.decembrī plkst.11:39 un 20.decembrī plkst.13:00, zvanot uz Vietnē norādītajiem tālruņa numuriem (29535566, 29555004, 25436342), saziņa ar Sabiedrību netika nodrošināta. Tāpat 2016.gada 15.decembrī, nosūtot elektroniskā pasta vēstules uz Sabiedrības un tās pārstāvju elektroniskā pasta adresēm: *info@2u.lv*, *office@2u.lv*, *vladimirs@2u.lv* un lūdzot sniegt skaidrojumu par patērētāju sūdzībām un saziņas iespējām, atbilde netika saņemta. Aktā cita starpā konstatēts, ka laika posmā no 2016.gada 9.novembra PTAC ir saņēmis 34 patērētāju iesniegumus, no kuriem izriet, ka Sabiedrība, nepiegādājot patērētāju pasūtītās preces, neveic pienācīgu noslēgto līgumu izpildi; Sabiedrība neatmaksā atpakaļ par pasūtītajām, bet nepiegādātajām precēm patērētāju veikto pirkuma maksu.

[9] Izvērtējot PTAC rīcībā esošos lietas materiālus un secinot, ka Sabiedrība nav pildījusi Rakstveida apņemšanos, jo PTAC turpina saņemt patērētāju iesniegumus par Sabiedrības nepienācīgu saistību izpildi, un Sabiedrības īstenotās komercprakses rezultātā var tikt nodarīts tūlītējs un būtisks kaitējums patērētāju ekonomiskajām interesēm, PTAC, pamatojoties uz NKAL 18.panta pirmo daļu, 2016.gada 22.decembrī pieņēma lēmumu *par pagaidu noregulējumu par negodīgas komercprakses izbeigšanu* (turpmāk – Pagaidu noregulējums).

[10] Tā kā PTAC konstatēja, ka Sabiedrība turpina īstenot ar Pagaidu noregulējumu aizliegto negodīgo komercpraksi, jo laika posmā no 2016.gada 1.decembra līdz 2017.gada 18.janvārim PTAC ir saņēmis 53 patērētāju sūdzības par neizpildītiem preču pasūtījumiem un

nepiegādāto pasūtījumu maksas neatmaksāšanu patērētājiem, kā arī to, ka Vietnē piedāvātās preces netiek piegādātas un nav iespējams sazināties ar Sabiedrību, PTAC 2017.gada 23.janvārī nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.3.2.-1/490/K-135 ar brīdinājumu par Pagaidu noregulējuma piespiedu izpildi, kuru 2017.gada 28.februārī PTAC saņēma atpakaļ, jo sūtījumam beidzies glabāšanas laiks un Sabiedrība, neskatoties uz VAS „Latvijas Pasts” atstātajiem aicinājumiem, nav izņēmusi sūtījumu.

[11] No 2017.gada 18.janvāra līdz 2017.gada 26.janvārim PTAC saņēma 16 patērētāju sūdzības par Sabiedrības īstenoto komercpraksi. Vienlaikus no PTAC pārbaudēs konstatētā izriet, ka Vietne kopš 2017.gada 12.janvāra nedarbojas.

[12] 2017.gada 14.februārī PTAC nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Ausekļa prospektā 7, Ogrē, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/1038/K-135 (turpmāk – Pieprasījums3), kurā PTAC informēja Sabiedrību 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 tiesisks pienākums nekavējoties izbeigt konkrēto negodīgo komercpraksi, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā. Vienlaikus PTAC informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2017.gada 28.februārim, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC lūdza Sabiedrībai līdz Pieprasījumā3 minētajam termiņam iesniegt informāciju par Sabiedrības pēdējo finanšu gada apgrozījumu. Viedokli un argumentus, kā arī informāciju par Sabiedrības pēdējo finanšu gada neto apgrozījumu Sabiedrība nav iesniegusi.

Izvērtējot PTAC rīcībā esošos materiālus, PTAC secina:

1) NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkts nosaka, ka „*darbība (uzvedība, apgalvojums, komerciāla saziņa, tirgvedība) vai bezdarbība (noklusējums), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeniskas vai bezķermeniskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam*”, ir komercprakse. Savukārt NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkts paredz, ka „*jebkura fiziskā vai juridiskā persona, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura cita fiziskā vai juridiskā persona, kas rīkojas komercprakses īstenotāja vārdā vai uzdevumā*”, ir komercprakses īstenotājs. Sabiedrības rīcība, Vietnē patērētājiem piedāvājot un tirgojot preces, 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.

Ievērojot PTAL 1.panta 5.punktu, *pārdevējs fiziskā vai juridiskā persona (arī importētājs), kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros piedāvā vai pārdod preci patērētājam, arī izmantojot citu personu starpniecību, kuras rīkojas pārdevēja vārdā vai uzdevumā*. Savukārt PTAL 10.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka *distances līgums ir patērētāja un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja vienošanās, ko tie noslēguši, vienlaikus neatrodoties vienā un tajā pašā vietā, bet līdz līguma slēgšanas brīdim un līguma slēgšanas brīdī izmantojot vienu vai vairākus distances saziņas līdzekļus, kā arī organizētu preču pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas shēmu*. Par *distances saziņas līdzekļiem uzskatāmi tālrunis, tīmeklis, elektroniskais pasts, televīzija, fakss, katalogs, presē publicētās reklāmas, kurām pievienots pasūtījuma kupons, un citi informācijas nosūtīšanas un pārraidīšanas distances līdzekļi*. Ņemot vērā Vietnē sniegto informāciju un tās funkcionālās iespējas, Vietne ir uzskatāma par distances līguma slēgšanas vietu, savukārt Sabiedrība ir atzīstama gan par pārdevēju PTAL 1.panta 5.punkta izpratnē, gan arī distances līguma pusi PTAL 10.panta pirmās daļas izpratnē. Turklāt Sabiedrība ir persona, kura, izmantojot Vietni saimnieciskās darbības nolūkos, nodrošina tās darbību un pārvalda tās saturu. Līdz ar to, ņemot vērā Informācijas sabiedrības pakalpojumu likums (turpmāk – ISPL) 1.panta pirmās daļas 2.punktā noteikto informācijas sabiedrības pakalpojuma definīciju, Sabiedrība ir atzīstama par informācijas sabiedrības pakalpojumu

sniedzēju.

2) NKAL 4.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka negodīga komercprakse ir aizliegta. Atbilstoši NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktam komercprakse ir negodīga, ja tā neatbilst profesionālajai rūpībai un būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt tāda vidusmēra patērētāja vai tādas patērētāju grupas vidusmēra pārstāvja ekonomisko rīcību attiecībā uz precī vai pakalpojumu, kam šī komercprakse adresēta vai ko tā skar. NKAL 6.pants noteic, ka *komercpraksi uzskata par profesionālajai rūpībai neatbilstošu, ja tā netiek veikta ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs var pamatoti sagaidīt un kas atbilst attiecīgajā saimnieciskās vai profesionālās darbības jomā vispārāztītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam.*

Savukārt atbilstoši NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktam par negodīgu komercpraksi ir atzīstama maldinoša komercprakse. Turklāt NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punkts nosaka, ka *komercpraksi uzskata par maldinošu, ja tās ietvaros tiek sniegta nepatiesa informācija un ņemot vērā visus apstākļus, patērētājs tās ietekmē pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis.*

3) PTAL 30.pants paredz patērētāja tiesības, ja precī nepiegādā vai pakalpojumu nesniedz noteiktā termiņā. 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 vienusēji atkāpties no līguma. Turklāt atbilstoši šī panta septītajai daļai, ja patērētājs vienusēji 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 ir piedāvājusi un pārdevusi preces Vietnē, kuru pasūtīšanas gadījumā Sabiedrība nav veikusi pienācīgu piegādes saistības izpildi. Turklāt gadījumā, kad patērētāji ir izmantojuši tiesības vienusēji atkāpties no līguma, ja prece nav piegādāta noteiktā termiņā, Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 30.pantā noteikto par samaksātās naudas atmaksu patērētājam bez nepamatotas kavēšanās, jo samaksātā nauda patērētājiem nav atgriezta saprātīgā termiņā vai arī nav atmaksāta vispār, turklāt Sabiedrība nav sniegusi ziņas patērētājiem, kad par precī veiktā samaksa tiks atmaksāta.

Sabiedrības rīcība, patērētājiem nepiegādājot precī un, pastāvot apstākļiem, kad patērētāji bija tiesīgi vienusēji atkāpties no distances līguma, nepamatoti neatmaksājot par precī samaksātās naudas summas, būtiski negatīvi ietekmē patērētāju ekonomiskās intereses, 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 patērētāja normatīvajos aktos noteikto tiesību izpildi.

Vienlaikus secināms, ka Sabiedrība, piedāvājot un pārdodot preces Vietnē, kuru pasūtīšanas gadījumā Sabiedrība nav nodrošinājusi pienācīgu piegādes saistību izpildi, ir pārkāpusi NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu un īstenojusi negodīgu – maldinošu komercpraksi.

4) Pamatojoties uz PTAL 12.panta pirmo un sesto daļu patērētājs var noteiktā termiņā 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, tādējādi nenodrošinot patērētāju atteikuma tiesību īstenošanu.

Ņemot vērā minēto, secināms, ka Sabiedrība, maldinot patērētājus par likumiskajām atteikuma tiesībām, ir pārkāpusi NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu un īstenojusi negodīgu – maldinošu komercpraksi.

5) 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 Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 „*Noteikumi par distances līgumu*” (turpmāk – 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 PTAC iesniegtajām sūdzībām, kā arī no 2016.gada 20.decembrī veiktās pārbaudes laikā konstatētā secina, ka ar Sabiedrību nav iespējams sazināties, izmantojot Vietnē norādītos tālruna numurus un elektroniskā pasta adresi: *info@2u.lv*. Līdz ar to secināms, ka Sabiedrība, nepildot Rakstveida apņemšanos un neievērojot ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktā un Noteikumu Nr.255 5.3.apakšpunktā minētās prasības nodrošināt ātru un efektīvu saziņu ar Sabiedrību, ir īstenojusi negodīgu (profesionālajai rūpībai neatbilstošu) komercpraksi, kura būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, realizējot savas līgumiskās un normatīvajos aktos noteiktās tiesības.

Vienlaikus secināms, ka Sabiedrības rīcība, maldinot patērētājus par saziņas iespējām ar Sabiedrības pārstāvjiem, ir uzskatāma par negodīgu – maldinošu komercpraksi atbilstoši NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktam.

6) NKAL 4.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka negodīga komercprakse ir aizliegta, savukārt saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktu par negodīgu komercpraksi ir atzīstama profesionālajai rūpībai neatbilstoša un maldinoša komercprakse. Līdz ar to, īstenojot profesionālajai rūpībai neatbilstošu un maldinošu komercpraksi, Sabiedrība ir pārkāpusi NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas komercprakses īstenošanas aizliegumu.

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

NKAL 2.pants noteic, ka *likuma mērķis ir nodrošināt patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, aizliedzot komercprakses īstenošanai izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem.* No lietā esošajiem materiāliem PTAC konstatē, ka Sabiedrība ir pārkāpusi patērētāju tiesību regulējošos normatīvos aktus, proti, pārkāpums ir būtisks, jo Sabiedrības īstenošana komercprakse ir adresēta daudziem patērētājiem. Tādējādi Sabiedrības izdarītais pārkāpums, neievērojot profesionālo rūpību un, maldinot patērētājus par saziņas iespējām ar Sabiedrību, kā arī maldinot patērētājus par Vietnē piedāvātajām precēm un to pieejamību, likumiskajām atteikuma tiesībām, samaksātās naudas termiņiem un patērētāju likumisko un līgumisko tiesību izpildi, rada/var radīt apdraudējumu ar likumu aizsargātajām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm.

8) No lietas materiāliem izriet, ka laika periodā no 2016.gada 1.jūnija līdz pat šī lēmuma pieņemšanas dienai PTAC ir saņēmis un turpina saņemt daudzas patērētāju sūdzības (kopumā no 2016.gada 1.jūnija līdz 2017.gada 23.martam ir saņemtas 139 patērētāju sūdzības) par

neizpildītiem preču pasūtījumiem, nepiegādāto pasūtījumu maksas neatmaksāšanu patērētājiem, Sabiedrības slikto komunikāciju ar patērētājiem (nav iespējams sazināties ar Sabiedrību). Tāpat no lietas materiāliem izriet, ka Sabiedrība ilgstoši nav pildījusi Rakstveida apņemšanos un nav iesniegusi PTAC apliecinājumu par Rakstveida apņemšanās izpildi. Tādējādi PTAC konstatē, ka Sabiedrība nav veikusi nepieciešamos pasākumus, lai izbeigtu minētās komercprakses īstenošanu. PTAC rīcībā nav informācijas par to, ka Sabiedrība šādas darbības kādu objektīvu apstākļu dēļ nevarēja izpildīt.

Vērtējot Sabiedrības lomu pārkāpumā, PTAC ņem vērā, ka Sabiedrība savas saimnieciskās darbības ietvaros, piedāvājot patērētājiem ar Vietnes starpniecību iegādāties preces, ir komercprakses īstenoāja.

Papildus tam, vērtējot citus Sabiedrības atbildību raksturojošus apstākļus, PTAC lietā ir konstatējis apstākļus, kas būtu par pamatu soda naudas palielināšanai, proti, Sabiedrība nav pildījusi darbības, kuras nosaka Rakstveida apņemšanās.

Ņemot vērā konstatētos faktus un pierādījumus lietā, secināms, ka Sabiedrības darbības atbilst NKAL 4.panta pirmajā daļā, 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktā, 6.panta, 9.panta pirmās daļas 1.punktā noteiktā aizlieguma tiesiskajam sastāvam. Proti, pārkāpums izpaudies apstākļi, ka Sabiedrība ir maldinājusi patērētājus par saziņas iespējām ar Sabiedrību, Vietnē piedāvātajām precēm un to pieejamību, likumiskajām atteikuma tiesībām, samaksātās naudas termiņiem un patērētāju likumisko un līgumisko tiesību izpildi, kā arī nav rīkojusies atbilstoši profesionālajai rūpībai, lai izpildītu Rakstveida apņemšanos, tostarp nodrošinot normatīvajos aktos noteiktās prasības par ātru un efektīvu saziņu ar Sabiedrību, kā arī preču piegādi patērētājiem un pastāvot apstākļiem, kad patērētāji bija tiesīgi atkāpties no distances līguma, par precī samaksātās summas atmaksāšanu patērētājiem.

NKAL 15.panta astotā daļa nosaka: *ja Uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga pieņemt vienu vai vairākus lēmumus, ar kuriem: 1) nosaka komercprakses īstenošanai pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2) nosaka komercprakses īstenošanai pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4) nosaka komercprakses īstenošanai pienākumu publicēt attiecīgajai komercprakti atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norādīta labotā informācija, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5) uzliedz naudas sodu šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā; 6) nosaka par labas prakses kodeksu atbildīgajai personai pienākumu izdarīt labojumus kodeksā, lai novērstu negodīgu komercpraksi.*

PTAC uzskata, ka konkrētajā gadījumā, ņemot vērā, ka Vietne pašlaik nedarbojas un patērētājiem nav iespējams iegādāties preces ar Vietnes starpniecību, kā arī, ņemot vērā Sabiedrības īstenošanās komercprakses raksturu un būtību, kā arī to, ka Sabiedrība ilgstoši neievēro patērētāju tiesības, nav pildījusi Rakstveida apņemšanos un nav iesniegusi PTAC apliecinājumu par Rakstveida apņemšanās izpildi, turklāt PTAC turpina saņemt patērētāju sūdzības par Sabiedrības rīcību, un Sabiedrības īstenošana komercprakse ir vai varētu būt saistīta ar būtiskiem patērētājiem radītiem zaudējumiem, PTAC ieskatā Sabiedrībai par izdarītajiem pārkāpumiem nebūtu lietderīgi pieņemt NKAL 15.panta astotās daļas 1., 3., 4. un 6.punktā noteiktos lēmumus. Konkrētajā gadījumā Sabiedrībai par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu ir lietderīgi uzliedz tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā.

PTAC ieskatā ar soda naudas palīdzību Sabiedrība tiks motivēta izbeigt pārkāpumu un savā turpmākajā komercpraksē nepieļaut līdzīga rakstura pārkāpumu izdarīšanu.

NKAL 15.² panta pirmā daļa paredz, ka *Uzraudzības iestāde ir tiesīga par negodīgu komercpraksi uzliedz 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 īstenotāja veiktos pasākumus pārkāpuma novēršanai un zaudējumu atlīdzināšanai.

Ņemot vērā to, ka Sabiedrība neiesniedza PTAC pieprasīto pēdējā finanšu gada neto apgrozījumu, uz šī lēmuma pieņemšanas brīdi pēdējais apstiprinātais PTAC rīcībā esošais Sabiedrības gada pārskats ir par 2015.gadu. Saskaņā ar minēto 2015.gada pārskatu Sabiedrības neto apgrozījums 2015.gadā bija 1762692,00 EUR.

Ievērojot Sabiedrības izdarītā pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, Sabiedrības lomu pārkāpumā, šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, kā arī mantisko stāvokli, 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 20 000,00 EUR apmērā (procentos soda naudas apmērs ir 1,13 % no 2015.gada neto apgrozījuma), kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā Sabiedrības izdarīto pārkāpumu un tā raksturu.

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, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 15.panta astotās daļas 2. un 5.punktu, 15.² panta pirmo daļu, PTAL 1.panta 5.punktu, 10.panta pirmo daļu, 12.panta pirmo un sesto daļu, 30.panta otro daļu un septīto daļu, ISPL 1.panta pirmās daļas 2.punktu, 4.panta pirmās daļas 2.punktu, Noteikumu Nr.255 5.3.apakšpunktu, Administratīvā procesa likuma 4.pantu, 7.pantu, 51.pantu, 55.panta 2.punktu, 65.panta ceturto daļu, 66.panta pirmo daļu, 67.pantu,

uzlikt **Sabiedrībai ar ierobežotu atbildību „Baltic Able Traders”**

juridiskā adrese: Ausekļa ielā 7, Ogrē, LV-5001

reģistrācijas numurs: 40003774737

1) pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros:

- patērētājiem tiek piedāvātas un pārdotas preces, kuru piegādi Sabiedrība apsolītajā termiņā nevar nodrošināt;
- patērētājiem netiek sniegta patiesa informācija par patērētāju pasūtīto un pasūtāmo preču piegādes termiņiem un atteikuma tiesībām;
- patērētājiem netiek sniegta patiesa informācija par patērētāju samaksātās pirkuma maksas atmaksāšanu gadījumos, kad patērētāja pasūtīto precī Sabiedrība nepiegādā;
- patērētājiem netiek nodrošināti tādi saziņas līdzekļi, kuri izmantojami, lai patērētāji ātri un efektīvi varētu sazināties ar Sabiedrību.

2) soda naudu 20 000,00 EUR (divdesmit 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.14 – pk
Pieņemšanas datums: 2017.gada 24.marts

Atbilstoši NKAL 15.² panta trešajai daļai uzraudzības iestādes uzlikto soda naudu komercprakses īstenotājs samaksā mēneša laikā no dienas, kad stājās spēkā lēmums par soda naudas uzlikšanu. Ja lēmums par soda naudas uzlikšanu nav izpildīts labprātīgi, tā piespiedu izpildi veic tiesu izpildītājs.

Direktore (personiskais paraksts)

B.Vītoliņa

(..)

IZRAKSTS PAREIZS