



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 “ElektroGroup”
Reģ. Nr. 44103142993
Leona Paegles ielā 6–15
Cēsis, Cēsu nov., LV-4101

LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā

10.08.2022.

Nr. 6-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, ir veicis SIA “ElektroGroup” (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses izvērtēšanu. Konkrētā komercprakse tiek īstenota tīmekļvietnē <https://www.dreamshop.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 2022.gada 1.janvāra līdz 2022.gada 1.augustam PTAC saistībā ar Sabiedrības īstenoto komercpraksi ir saņēmis 17 patērētāju sūdzības un, atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm un tālruņa zvaniem, sniedzis 14 konsultācijas. Atbilstoši patērētāju sniegtajai informācijai Sabiedrība nenodrošina patērētājiem Vietnē pasūtīto un apmaksāto preču pienācīgu piegādi. 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 minētajam Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību izskatīšanas (nav iespējams sazināties ar Sabiedrību) saistībā ar noslēgtajiem līgumiem.

[2] 2022.gada 6.maijā (akts Nr.PTUK-144/1), 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 un uz pastāvīgā informācijas nesēja saņemt 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 Nr.524/2013) 14.punktam;

- Vietnē netiek sniegta informācija/atgādinājums par patērētāja likumīgajām tiesībām, kuras izmantojamas, ja prece neatbilst līguma noteikumiem.

[3] Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC 2022.gada 11.maijā nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Leona Paegles ielā 6-15, Cēsis, LV-4101 vēstuli Nr.7.2.-3/4008/K-144 (turpmāk – Vēstule1), kurā ierosināja Sabiedrībai līdz 2022.gada 24.maijam nodrošināt PTAC konstatēto pārkāpumu novēršanu, kā arī pieprasīja rakstveidā paskaidrot turpmāk minēto:

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

- kādā veidā Sabiedrība risina patērētāju sūdzības par Vietnē pasūtīto preču nepiegādāšanu vai kavētu piegādi, vienlaikus norādot cik ilgā laikā šādas sūdzības ar patērētājiem tiek atrisinātas, kādā veidā patērētājiem tiek nodrošināti efektīvi saziņas līdzekļi šādu sūdzību risināšanai;

- sniegt informāciju par to, cik distances līgumi noslēgti laika periodā no 2022.gada 1.janvāra līdz Vēstules1 sastādīšanas brīdim ar patērētājiem un cik no tiem nav izpildīti, norādot kopējo neizpildīto pasūtījumu pirkumu summu;

- citu informāciju, kas varētu būt svarīga lietā.

Sabiedrības atbildi uz Vēstulē1 norādītajiem jautājumiem PTAC nav saņēmis.

[4] PTAC 2022.gada 6.jūnijā veiktās pārbaudes laikā konstatēja, ka Vietne darbojas, kā arī to, ka PTAC iepriekš norādītie pārkāpumi nav novērsti. Ievērojot minēto, PTAC 2022.gada 8.jūnijā nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Leona Paegles ielā 6-15, Cēsis, LV-4101 ierakstītu vēstuli Nr. 3.2.-3/4849/K-144 (turpmāk – Vēstule2), 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 2022.gada 22.jūnijam, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC aicināja Sabiedrībai līdz iepriekš norādītajam termiņam iesniegt peļņas vai zaudējumu aprēķinu par 2021.gadu.

[5] Viedokli un argumentus, kā arī informāciju par Sabiedrības peļņas vai zaudējuma aprēķinu par 2021.gadu Sabiedrība nav sniegusi, bet 2022.gada 12.jūlijā PTAC saņēma VAS “Latvijas Pasts” atpakaļsūtītu Vēstuli2 ar atzīmi *Beidzies glabāšanas laiks*.

[6] PTAC 2022.gada 2.augustā atkārtotās pārbaudes laikā (akts Nr.PTUK-144/2) konstatēja, ka Vietne darbojas un patērētājiem joprojām tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces, kā arī Sabiedrība nav novērsusi Vēstulē1 minētos pārkāpumus.

Izvērtējot konkrētās administratīvās lietas materiālus, PTAC secina:

1) Sabiedrības darbības vai bezdarbība saistībā ar preču tirdzniecību patērētājiem, t.sk. saistībā ar rīcību Vietnē, attiecībā uz noslēgto līgumu, kā arī patērētāju līgumisko un likumīgo prasību izpildi, ir uzskatāma par komercpraksi NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, bet Sabiedrība saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu ir atzīstama par minētās komercprakses īstenotāju.

NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikts, ka negodīga komercprakse ir aizliegta, 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 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 Vietnē skaidri, nepārprotami un viegli pieejamā veidā ir jābūt sniegtai informācijai par distances līguma noteikumiem, vienlaicīgi nodrošinot iespēju tos saglabāt, piemēram, piedāvājot tos lejuplādēt, nosūtot uz patērētāja norādīto elektronisko pastu vai izdrukāt. Savukārt pēc pasūtījuma veikšanas konkrētā noslēgtā distances līguma noteikumi patērētājam ir nododami uz pastāvīgā informācijas nesēja, piemēram, izdrukātā veidā, nosūtot uz patērētāja norādīto elektroniskā pasta adresi vai piedāvājot to izsniegšanu citā elektroniskā veidā, piemēram, lejuplādējot. PTAC 2022.gada 6.maijā un 2.augustā, veicot atkārtotu pārbaudi Vietnē, konstatēja, ka Sabiedrība Vietnē sniedz informāciju par līguma noteikumiem, taču nenodrošina to saglabāšanas iespējas. Tā rezultātā PTAC konstatē, ka patērētājiem to patstāvīgā rīcībā, lai izvērtētu līguma noteikumu atbilstību savām interesēm un uz tiem atsauktos vēlākā laikā, tai skaitā saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem vai citu komerciālo saziņu, informāciju par līguma noteikumiem nav iespējams iegūt.

Līdz ar to minētā komercprakse saskaņā ar NKAL 6.pantu ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu, turklāt tādu, kura būtiski negatīvi ietekmēja patērētāju ekonomisko rīcību saistībā ar Vietnē izteiktajiem piedāvājumiem vai cita veida komerciālo saziņu. Piemēram, apstākļi, ka Sabiedrība nenodrošina patērētājiem iespēju saglabāt līguma noteikumus, rada situāciju, kurā patērētājiem nav iespējams pierādīt un pamatot savus prasījumus pret Sabiedrību, atsaucoties uz piedāvājuma brīdī izteikto līguma noteikumu saturu vai citu informāciju. Tā rezultātā patērētājiem tiek radīts risks saistībā ar viņu līgumisko un likumisko tiesību izmantošanu.

3) 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 ārpusstiesas sūdzību izskatīšanas un atbildības iespējām, kā arī veidu, kā tām piekļūt.

Atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 19.¹ panta pirmajā daļā minētajam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs informē patērētāju par vienu vai vairākiem PTAC mājaslapā internetā publicētajā ārpusstiesas strīdu risinātāju sarakstā iekļautiem strīdu risinātājiem, kuri risina strīdus attiecīgajā jomā, norādot arī ārpusstiesas 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 Vietnē nav sniegta informācija par sūdzību izskatīšanas, ārpusstiesas strīdu risināšanas kārtību un saite uz Regulā minēto platformu nav iekļauta, tādējādi noklusējot būtisku informāciju, kas patērētājiem ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, piemēram, par patērētāju tiesību atbilstošu realizēšanu gadījumā, ja iegādāta līguma noteikumiem neatbilstoša prece vai, ja Sabiedrība neveic pienācīgu noslēgto distances līgumu izpildi. Līdz ar to saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 4.punktu, Sabiedrība īsteno maldinošu komercpraksi.

4) PTAC 2022.gada 6.maijā un atkārtoti 2.augustā konstatēja, ka Vietnē patērētājiem

nav sniegts Noteikumu Nr.255 5.14.apakšpunktam atbilstošs atgādinājums par patērētāja tiesībām, ja prece neatbilst līguma noteikumiem. Minētās informācijas sniegšanas pienākums būtu izpildīts, piemēram, ja tiktu izveidota Vietnes sadaļa „Garantija” un tajā tiktu iekļauta norāde: „atgādinām, ka patērētājs 24 mēnešu laikā no preces saņemšanas dienas ir tiesīgs izmantot likumā noteiktās tiesības, ja prece neatbilst līguma noteikumiem”. Noklusējot minēto informāciju, Sabiedrība rada patērētāju tiesisko interešu apdraudējumu, jo patērētāji distances tirdzniecības apstākļos, paļaujoties uz Sabiedrības sniegto informāciju par garantiju, tiek vai varēja tikt atturēti no to likumīgo tiesību izmantošanas. Ņemot vērā minēto, ir secināms, ka Sabiedrība, pārkāpjot Noteikumu Nr.255 5.14.apakšpunktā noteiktās prasības un noklusējot patērētājiem būtisku informāciju, saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu, trešās daļas 1.punktu un 4.panta otrās daļas 2.punktu īsteno 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 Noteikumu 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 (uz Vietnē norādīto tālruna numuru +371 28301004 Sabiedrība neatbild) un nesniedz atbildes uz elektroniskā pasta vēstulēm, kas nosūtītas uz Vietnē norādīto elektroniskā pasta adresi info@dreamshop.lv, kā arī nosūtot informāciju uz tās juridisko adresi. Tādējādi PTAC secina, ka Sabiedrība būtiski ierobežo patērētājiem iespēju risināt sūdzības, kas saistītas ar noslēgtajiem distances līgumiem, tai skaitā, iebildumus par naudas summas atmaksu par nepiegādātām precēm. Līdz ar to konstatēts, ka Sabiedrība, pārkāpjot ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktā un 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.

6) Atbilstoši PTAL 30.panta otrajai daļai, ja pārdevējs 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 piedāvā un pārdod preces, kuru piegādi tā nevar nodrošināt. Turklāt gadījumā, kad patērētāji ir izmantojuši tiesības vienpusēji atkāpties no līguma, ja prece nav piegādāta Sabiedrības apsoltajā termiņā, Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 30.panta septītajā daļā noteikto pienākumu veikt pirkuma maksas atmaksāšanu patērētājiem bez nepamatotas kavēšanās.

PTAC uzskata, ka minētā Sabiedrības rīcība negatīvi, tai skaitā, ņemot vērā apstākli, ka Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību risināšanas, 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, saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktu un 9.panta pirmās daļas 1.punktu īsteno negodīgu – maldinošu – komercpraksi. Minētā komercprakse būtiski negatīvi ietekmē vai varēja būtiski negatīvi ietekmēt patērētāja ekonomisko rīcību, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis, piemēram, pieņemot lēmumu par attiecīgās preces iegādi vai atteikšanos no preču iegādes Vietnē.

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 distancēs līgumiem lielam skaitam patērētāju tika vai varēja tikt nodarīts būtisks aizskārums, tai skaitā, radīti zaudējumi. Tādējādi Sabiedrības izdarītais pārkāpums, nepildot profesionālās rūpības prasības un nenodrošinot normatīvajos aktos paredzētās pirmslīguma informācijas un distancēs līguma noteikumu sniegšanas prasības, nenodrošinot ātru un efektīvu saziņu ar Sabiedrību, kā arī maldinot patērētājus par Vietnē piedāvātajām precēm un to pieejamību, neveicot pienācīgu noslēgto līgumu izpildi, kā arī neatmaksājot patērētājiem pirkuma maksu par nepiegādātām precēm, ir radījis/varēja radīt apdraudējumu ar likumu aizsargātajām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm.

Nemot 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. Izdarot pamatotu pieņēmumu, ka Sabiedrība līdzīgā veidā varētu rīkoties tās turpmākajā saimnieciskajā darbībā, PTAC ieskatā Sabiedrībai saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 3.punktu būtu nosakāms aizliegums konkrētās negodīgās komercprakses īstenošanai turpmāk. 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 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 faktiski ir skārusi vai varēja skart daudzus patērētājus, jo laika periodā no 2022.gada 1.janvāra līdz 2022.gada 1.augustam PTAC ir saņēmis 17 patērētāju

sūdzības par patērētājiem neatmaksātu naudu aptuveni 5000 EUR apmērā par neizpildītiem preču pasūtījumiem un nepiegādāto pasūtījumu maksas neatmaksāšanu patērētājiem un Sabiedrības neatbilstošo saziņu ar patērētājiem. Vienlaikus PTAC saņemtie patērētāju iesniegumi liecina par Sabiedrības negodīgo komercpraksi Vietnē, saistībā ar noslēgtajiem distancēs līgumiem un patērētāju līgumisko un likumīgo tiesību izpildi, kas skāra/varēja skart arī citu patērētāju ekonomiskās intereses, kuri nav vērsušies PTAC. Pēc PTAC rīcībā esošās informācijas PTAC iesniegtās patērētāju sūdzības Sabiedrība ir risinājusi daļēji, proti, pozitīvs risinājums rasts (tostarp Sabiedrība ir atmaksājusi naudu patērētājiem) 9 gadījumos, 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, 9.panata pirmās daļas 1.punktā un 10.panta pirmās daļas 1. 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 Vēstulē2 aicināja Sabiedrību iesniegt peļņas vai zaudējuma aprēķinu par 2021.gadu. Minēto informāciju Sabiedrība nav sniegusi. Ņemot vērā to, ka ar Sabiedrību nav iespējams sazināties un iegūt informāciju par tās finanšu gadu, proti, 2021.gada neto apgrozījumu, kā arī attiecīgo Sabiedrības materiālo stāvokli raksturojošu informāciju PTAC nav iespējams iegūt citādā veidā, minēto soda naudas apmēra kritēriju konkrētajā situācijā nav iespējams piemērot. 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. PTAC, vērtējot soda naudas apmēru, ņem vērā, ka saņemtās sūdzības ir par patērētāju veiktajiem pirkumiem Vietnē 2021./2022.gadā un patērētājiem neatmaksātu naudu aptuveni 5000 EUR apmērā.

Ievērojot Sabiedrības izdarītā pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, Sabiedrības lomu pārkāpumā, šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, PTAC secina, ka Sabiedrības nodarītais pārkāpums ir vērtējams kā smags patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums. Tādējādi, ņemot vērā soda naudas piemērošanas mērķi un pamatojumu, kā arī NKAL 15.² panta pirmajā daļā noteikto ierobežojumu, kopējā soda nauda Sabiedrībai nosakāma 4000,00 EUR apmērā, kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā Sabiedrības izdarīto pārkāpumu tā raksturu un ietekmi.

Ņemot vērā minēto, PTAC nolemj:

pamatojoties uz NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu un otrās daļas 1. un 2.punktu, 6.pantu, 7.pantu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 10.panta pirmās daļas 1.punktu, 15.panta astotās daļas 2., 3. un 5.punktu, PTAL 1.panta 5.punktu, 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 5.1., 5.3., 5.14., 5.22. 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 “ElektroGroup”

juridiskā adrese: Leona Paegles iela 6 - 15, Cēsis, Cēsu nov., LV-4101

reģistrācijas numurs: **44103142993**

1) izbeigt negodīgu komercpraksi, kas izpaužas šādi:

- patērētājiem piedāvājot un pārdodot (tai skaitā Vietnē) preces, kuru piegādi Sabiedrība apsolītajā 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;
 - normatīvajiem aktiem atbilstošu informāciju par sūdzības izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, kā arī elektronisko saiti uz strīdu risināšanu tiešsaistē (SIT) platformu atbilstoši Regulas Nr.524/2013 14.punktam;
 - informāciju/atgādinājumu par patērētāja likumīgajām tiesībām, kuras izmantojamas, ja prece neatbilst līguma noteikumiem.
- 3) aizliegt paredzamu negodīgu komercpraksi, kas izpaužas šādi:
- patērētājiem piedāvājot preces, kuru piegādi Sabiedrība nevar nodrošināt;
 - normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā patērētājiem neveicot naudas atmaksu par nepiegādātajām precēm;
 - nepildot patērētāju līgumiskās un likumīgās tiesības saistībā ar noslēgtajiem līgumiem;
 - patērētājiem saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem nenodrošinot efektīvas saziņas iespējas.
- 4) uzlikt soda naudu 4000,00 EUR (četri tūkstoši eiro, 00 centi) apmērā.

Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 70.panta pirmo daļu, 79.panta pirmo daļu un NKAL 19.panta pirmo daļu šis lēmums ir spēkā ar dienu, kad tas kļūst zināms Sabiedrībai, un Sabiedrība to var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums 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. 6-pk
Pieņemšanas datums:	10.08.2022.

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