



## Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

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

**SIA "KASIJA"**  
**Reģ. Nr. 40002064010**  
**Lielais prospekts 6**  
**Jūrmala, LV-2010**

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

21.10.2020.

Nr. 15-pk

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

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Laika periodā no 2020.gada 1.janvāra līdz 2020.gada 12.oktobrim PTAC saistībā ar konkrēto Sabiedrības īstenoto komercpraksi saņēma 219 patērētāju sūdzības un, atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm un tālruņa zvaniem, sniedza 402 konsultācijas. Atbilstoši patērētāju sniegtajai informācijai Sabiedrība Vietnē maldina patērētājus par piedāvāto preču pieejamību, vai to pieejamību noteiktajā termiņā, kā arī nepiegādā patērētājiem pasūtītās preces apsūtītajā termiņā. Vienlaikus Sabiedrība neievēro normatīvajos aktos noteiktos patērētāju samaksātās naudas summas atmaksas prasības gadījumos, kad patērētāji izbeidz līgumu tādēļ, ka Vietnē pasūtītās preces nav piegādātas.

[2] 2020.gada 5.augustā, veicot pārbaudi Vietnē, PTAC konstatēja, ka Vietne darbojas un patērētājiem tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces. Vienlaikus, izvērtējot Vietnē publicēto un patērētājiem pieejamo informāciju, PTAC konstatēja turpmāk norādīto:

- Vietnē netiek nodrošināta iespēja saglabāt distances līguma noteikumus;
- Vietnē netiek nodrošināta normatīvajiem aktiem atbilstoša informācija par sūdzības izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, kā arī nav norādīta elektroniskā saite uz strīdu risināšanu tiešsaistē (SIT) platformu atbilstoši 2013.gada 21.maija Eiropas Parlamenta un Padomes regulas Nr.524/2013 “Par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr.2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (turpmāk – Regula) 14.punktam;
- Vietnē nav pieejama Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 “Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi Nr.255) pielikuma B daļai atbilstoša atteikuma veidlapa.

[3] Ņemot vērā iepriekš konstatēto, PTAC 2020.gada 7.augustā nosūtīja Sabiedrībai uz tās elektroniskā pasta adresi info@proffit.lv vēstuli Nr.3.2.-1/7453/K-318 (turpmāk – Vēstule1), kurā ierosināja Sabiedrībai līdz 2020.gada 21.augustam veikt izmaiņas Vietnē, tādējādi novēršot PTAC konstatētos pārkāpumus, 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;
- kādā veidā Sabiedrība risina patērētāju sūdzības par Vietnē pasūtīto preču nepiegādāšanu vai kavētu piegādi;
- sniegt informāciju par to, cik distances līgumi noslēgti laika periodā no 2020.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.

[4] PTAC 2020.gada 17.augustā saņēma Sabiedrības atbildes vēstuli, kurā paskaidrots, ka Sabiedrībai 2020.gada jūlijā ir bijušas īslaicīgas problēmas ar pasūtīto preču piegādi, bet tās radušās no Sabiedrības neatkarīgu iemeslu dēļ, jo preču piegādes termiņus pēkšņi un vairākkārt ir mainījis pastāvīgais piegādātājs. Attiecībā uz visiem patērētājiem, kas veikuši pasūtījumus Vietnē, Sabiedrība ir gatava ar nelielu nokavēšanos izpildīt savas saistības, par to informējot katru patērētāju. Situācijā, kad patērētājs ir nolēmis atteikties no pasūtījuma un atprasīt par precī samaksāto naudu, vai arī iesniedzis kādu sūdzību, Sabiedrība veic naudas atmaksu bez nepamatotas kavēšanās. Nav neviena patērētāja, kura prasība nebūtu apmierināta un izpildīta. Vienlaikus Sabiedrība sniedza informāciju, ka veiks nepieciešamās izmaiņas Vietnē līdz 2020.gada 14.septembrim, tādējādi novēršot PTAC konstatētos pārkāpumus.

[5] Izvērtējot Sabiedrības atbildes vēstulē sniegto informāciju, PTAC konstatēja, ka tā neatbilst faktiskajai situācijai, jo PTAC turpināja saņemt arvien jaunas patērētāju sūdzības par nepiegādātam precēm un neatmaksātu naudu. Ņemot vērā minēto, PTAC 2020.gada 28.augustā nosūtīja Sabiedrībai uz tās elektroniskā pasta adresi info@proffit.lv vēstuli Nr.3.2.-1/8154/K-318 (turpmāk – Vēstule2), kurā ierosināja Sabiedrībai nekavējoties veikt pasākumus, lai izbeigtu konkrētās negodīgās komercprakses īstenošanu, tai skaitā:

- nodrošinot, ka patērētājiem Vietnē, kā arī saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem savlaicīgi tiek sniegta patiesa informācija par piedāvāto preču pieejamību, to piegāžu termiņiem, nosacījumiem, no kuriem piegāžu termiņi ir vai var būt atkarīgi;
- nodrošinot patērētājiem viņu samaksātās pirkuma maksas atmaksu bez nepamatotas kavēšanās, gadījumos, kad patērētāju pasūtījumi netiek pildīti.

PTAC aicināja par veiktajiem pasākumiem rakstveidā informēt PTAC līdz 2020.gada 11.septembrim. Vienlaikus PTAC atkārtoti pieprasīja Sabiedrībai līdz 2020.gada 11.septembrim rakstveidā sniegt Vēstulē1 norādīto informāciju.

[6] Sabiedrība atbildi uz PTAC Vēstuli2 noteiktajā termiņā neiesniedza. PTAC 2020.gada 15.septembrī veiktās pārbaudes laikā konstatēja, ka Vietne darbojas, kā arī to, ka PTAC iepriekš norādītie pārkāpumi ir novērsti daļēji, proti, Vietnē ir sniegta informācija par sūdzības izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, kā arī ir norādīta elektroniskā saite uz strīdu risināšanu tiešsaistē (SIT) platformu atbilstoši Regulā Nr.524/2013 minētajam. Vienlaikus PTAC konstatēja, ka Vietnē vēl joprojām netiek nodrošināta iespēja saglabāt distances līguma noteikumus un nav pieejama atteikuma tiesību veidlapa.

[7] Ievērojot minēto, PTAC 2020.gada 16.septembrī nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Lielais prospekts 6, Jūrmala, LV-2010 ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/8858/K-318 (turpmāk – Vēstule3), kurā atkārtoti informēja par Sabiedrības īstenošās 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.<sup>2</sup> pantā noteiktajā kārtībā. Vienlaikus PTAC informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2020.gada 28.septembrim, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC aicināja Sabiedrībai līdz iepriekš norādītajam termiņam iesniegt peļņas vai zaudējumu aprēķinu par 2019.gadu.

[8] PTAC 2020.gada 22.septembrī saņēma Sabiedrības atbildes vēstuli uz PTAC Vēstuli<sup>2</sup>, kurā Sabiedrība norāda, ka turpina nepiekrīst PTAC secinājumiem par to, ka Sabiedrība nepilda normatīvajos aktos noteikto pienākumu atmaksāt patērētājiem to samaksātās naudas summas gadījumos, kad patērētāji vienpusēji atkāpjas no noslēgtā distances līguma tādēļ, ka nav veikta preces piegāde, kā arī maldina patērētājus par naudas atmaksas termiņu. Sabiedrība apliecina, ka klientiem ir sniegta visa nepieciešamā informācija par piedāvāto preču pieejamību, to piegāžu termiņiem. Pasūtījuma brīdī pircējs redz, vai prece ir pieejama uzreiz, vai tā ir piegādātāja noliktavā, savukārt pēc pasūtījumu veikšanas tiek sniegta arī papildus informācija gan par piegādes termiņiem, gan par to, ka piegādes termiņi var tikt mainīti. Apstiprinot pasūtījumu un apmaksājot rēķinu, klients piekrīt šiem nosacījumiem. Sabiedrība apliecina, ka visos gadījumos, kad no tās neatkarīgu iemeslu dēļ Sabiedrība nevar izpildīt kādu pasūtījumu, pircēju samaksātā nauda vienmēr tiek atmaksāta. Sabiedrība uzsver, ka vienmēr ievēro Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 30.panta septītajā daļā minēto attiecībā uz naudas atmaksu saviem klientiem, bet gadījumos, kad pārceļ naudas atmaksas termiņus, rīkojas tikai un vienīgi objektīvu un pamatotu iemeslu dēļ.

[8.1] Situācijā, kad vairāki klienti vienlaicīgi atprasa samaksāto pirkuma maksu, Sabiedrībai nav iespējas nekavējoties to atmaksāt, jo šī nauda jau ir samaksāta piegādātājiem. Savukārt, lai realizētu visas noliktavā esošās preces, no kurām panikas ietekmē ir atteikušies sākotnējie pircēji, ir nepieciešami apmēram divi mēneši.

[8.2] Minētajā situācijā nenotiek patērētāju maldināšana, jo maldināšana ir tīša un apzināta, bet Sabiedrība, kad pārceļ preces piegādes, vai naudas atmaksāšanas termiņu, ir spiesta to darīt no tās neatkarīgu iemeslu dēļ.

[8.3] Sniegt informāciju par to, cik distances līgumi ir noslēgti ar patērētājiem laika periodā no 2020.gada 1.janvāra līdz PTAC Vēstules<sup>2</sup> sastādīšanas brīdim un cik no tiem nav izpildīti, Sabiedrībai nav iespējams, jo apkopot šādu informāciju prasa vairākas nedēļas un cilvēku resursu, kas šobrīd ir nepieciešami, lai ātri reaģētu uz patērētāju iesniegumiem.

[8.4] Attiecībā uz skaidrojumu par jau veiktajām darbībām pārkāpumu novēršanā, Sabiedrība vēlas norādīt, ka nesaskata pārkāpumus savā saimnieciskajā darbībā.

[8.5] Vienlaikus Sabiedrība informē, ka nevar paspēt līdz 2020.gada 14.septembrim veikt attiecīgas izmaiņas Vietnē, nodrošinot patērētājiem iespēju saglabāt distances līguma noteikumus un nodrošināt atteikuma tiesību veidlapu, līdz ar to Sabiedrība lūdz PTAC pagarināt termiņu minēto pārkāpumu novēršanai Vietnē līdz 2020.gada 25.septembrim.

[9] 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) 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 īstenošanas vārdā vai uzdevumā”, ir komercprakses īstenoātājs. Sabiedrības rīcība, Vietnē patērētājiem piedāvājot iegādāties un pārdodot ar distances līguma starpniecību 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 īstenoātāju.

Ievērojot Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 1.panta 5.punktu,

pārdevējs fiziskā vai juridiskā persona (arī importētājs), kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros piedāvā vai pārdod precī 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 to darbību un pārvalda to saturu. Līdz ar to, ņemot vērā Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 1.panta pirmās daļas 2.punktā noteikto definīciju, Sabiedrība ir atzīstama arī par informācijas sabiedrības pakalpojumu sniedzēju.

2) 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 tādu patērētāju vai tādas patērētāju grupas ekonomisko rīcību, kurai šī komercprakse adresēta vai kuru 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 vispārārtīgai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam”. Savukārt atbilstoši NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktam par negodīgu komercpraksi ir atzīstama maldinoša komercprakse. NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punkts nosaka, ka „komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visus apstākļus, patērētājs tās ietekmē pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis. Komercpraksi uzskata par maldinošu, ja tās ietvaros tiek sniegta nepatiesa informācija vai šī informācija jebkādā veidā, tostarp vispārējās pasniegšanas ziņā, maldina vai varētu maldināt vidusmēra patērētāju pat tad, ja faktiski ir pareiza”.

Saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu, „komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visas tās īpatnības un apstākļus, kā arī tajā izmantotā saziņas līdzekļa ierobežojumus, var secināt, ka 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”.

Saskaņā ar NKAL 7.panta pirmo daļu, „par patērētāja ekonomisko rīcību būtiski negatīvi ietekmējošu uzskata tādu komercpraksi, kura būtiski mazina patērētāja iespēju pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu un kuras rezultātā patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis”. Savukārt saskaņā ar NKAL 7.panta otrās daļas 1.punktu, „par patērētāja pieņemtu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmumus iegādāties precī vai saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības”. Tātad, pietiek vien, ja komercprakses ietekmē patērētājs pieņem lēmumu iegādāties precī vai saņemt pakalpojumu vai atturēties no šādas rīcības, kā arī pieņem lēmumu iegādāties to uz konkrētiem noteikumiem, jo tikai pēc konkrēta lēmuma pieņemšanas patērētājs rīkojas, piemēram, uzsāk preces vai pakalpojuma iegādes darbības, slēdzot distances līgumu, un konkrētā patērētāja rīcība ir atzīstama par komercprakses sekām, kuras ietvaros var tikt ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība. Vienlaikus uz patērētāja lēmumu saistībā ar darījumu ir attiecināma tā izvēle un rīcība attiecībā uz likumiskajām tiesībām, piemēram tiesībām, ja prece nav piegādāta apsolītajā termiņā.

3) Saskaņā Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 7.panta pirmo daļu Sabiedrībai, sniedzot informācijas sabiedrības pakalpojumus, ir pienākums nodrošināt, lai patērētāji Vietnē var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt. Savukārt no 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. Ņemot vērā minēto, Vietnē skaidri, nepārprotami un viegli pieejamā veidā ir jābūt sniegtai informācijai par distances līguma noteikumiem, vienlaicīgi nodrošinot iespēju tos saglabāt, piemēram, piedāvājot tos lejuplādēt, nosūtot uz patērētāja norādīto elektronisko pastu vai izdrukāt. Savukārt pēc pasūtījuma veikšanas konkrētā noslēgtā distances līguma noteikumi patērētājam ir nododami uz pastāvīgā informācijas nesēja, piemēram, izdrukātā veidā, nosūtot uz patērētāja norādīto elektroniskā pasta adresi vai piedāvājot to piegādi citā elektroniskā veidā, piemēram, lejuplādējot.

PTAC, 2020.gada 5.augustā, veicot pārbaudi (akts Nr.PTUK-318/1) un atkārtoti 2020.gada 15.septembrī (akts Nr.PTUK-318/2), un 2020.gada 30.septembrī (akts PTUK-318/3), konstatēja, ka Vietne darbojas un tajā patērētājiem netiek nodrošinātas iespējas, kuras paredzētas līguma noteikumu saglabāšanai. 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.

4) Noteikumu Nr.255 5.10.apakšpunkts nosaka pārdevējam pienākumu, pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, atteikuma tiesību gadījumā skaidri un saprotami sniegt patērētājam patiesu informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī šo noteikumu pielikuma B daļā iekļautā atteikuma veidlapu. Pārbaudes laikā 2020.gada 5.augustā, 2020.gada 15.septembrī un 2020.gada 30.septembrī, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība, neizpildot normatīvo aktu prasības, Vietnē nenodrošina Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļai atbilstošu atteikuma veidlapu. Līdz ar to ir secināms, ka Sabiedrība noklusē būtisku informāciju, kas patērētājiem ir vai varētu būt nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, piemēram, par atteikuma tiesību izmantošanu. Šādas informācijas noklusēšana saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un 10.panta trešās daļas 5.punktu, ir uzskatāma par maldinošu komercpraksi.

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

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

Kā norādīts patērētāju sūdzībās, Sabiedrība izrakstītajos avansa rēķinos patērētājiem ir sniegusi informāciju par piegādes laiku, norādot, piemēram, *“piegādes laiks 7-10 darba dienu laikā pēc naudas saņemšanas brīža.”* Pēc minētā piegādes termiņa, pasūtītās preces patērētājiem netika piegādātas, bet vairākkārt piegādes termiņš pagarināts, maldinot patērētājus, ka piegāde tiks veikta. Veicot pārbaudi Vietnē, PTAC konstatē, ka sadaļā *“Piegāde”* patērētājiem ir sniegta šāda informācija: *“Viena no mūsu priekšrocībām – maksimāli ātra un kvalitatīva piegāde. Mēs strādājam tikai ar pārbaudītām kompānijām, un, izvērtējot situāciju, cenšamies jums atrast ātrāko un piemērotāko no piegādes variantiem. Mēs darīsim visu*

*iespējamo, lai jūsu pasūtījumu piegādātu noteiktajos grafikos. Tomēr laiku pa laikam kavējumi ir neizbēgami neparedzētu faktoru vai notikumu dēļ, kas nav mūsu kontrolē, piemēram, transporta traucējumi, importa aizkavēšanās, programmatūra vai tehniskās kļūmes.”*

PTAC ieskatā no Vietnē sniegtās informācijas patērētāji varēja secināt un paļauties, ka Sabiedrība preču piegādi nodrošinās noteiktā termiņā un tikai neparedzēta (izņēmuma) gadījumā preču piegāde var tikt kavēta. Saņemto patērētāju sūdzību skaits, proti, vairāk par 200 liecina, ka šādi piegādes kavējumi ir notikuši sistemātiski, uz ko Sabiedrība nav atbilstoši reaģējusi, sniedzot Vietnē un saziņā ar patērētājiem patiesu informāciju par piegādes termiņiem. Līdz ar to Sabiedrības sniegtais apgalvojums, ka patērētājiem ir sniegta visa nepieciešamā informācija par piedāvāto preču pieejamību, to piegāžu termiņiem, nav pamatots. Vienlaikus PTAC konstatē, ka Sabiedrība vēl joprojām turpina maldinošo komercpraksi, jo Vietnē ir iespējams veikt preču pasūtīšanu, bet netiek sniegta patiesa informācija par piedāvāto preču pieejamību un to piegāžu termiņiem.

No saņemtajām patērētāju sūdzībām PTAC konstatē, ka patērētāji, nesagaidot pasūtīto preču piegādi noteiktajā termiņā, ir nosūtījuši Sabiedrībai iesniegumu par naudas atmaksu. Sabiedrība patērētājus ir informējusi, ka veiks naudas atmaksu 6-7 darba dienu laikā. Nauda apsolītajā termiņā nav atmaksāta, turklāt PTAC konstatē, ka atmaksa nav veikta vairāk kā 2 mēnešu laikā no iesnieguma par naudas atmaksu nosūtīšanas brīža. Līdz ar to nav pamatots Sabiedrības skaidrojumā minētais, ka tā ievēro PTAL 30.panta septītajā daļā minēto attiecībā uz naudas atmaksu saviem klientiem.

PTAC uzskata, ka minētā Sabiedrības rīcība negatīvi ir ietekmējusi vai varēja ietekmēt daudzu patērētāju ekonomiskās intereses un rīcību, tai skaitā, radot patērētājiem zaudējumus. Tādējādi Sabiedrības īstenotā komercprakse ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kas būtiski negatīvi ietekmē patērētāju ekonomisko rīcību, jo patērētājs varēja pamatoti sagaidīt, ka Sabiedrība kā profesionāls tirgus dalībnieks, kurš tirgo preces ar distances līguma starpniecību, nodrošinās gan līgumā, gan normatīvajos aktos noteikto patērētāja tiesību ievērošanu un savu normatīvajos aktos noteikto pienākumu izpildi.

Vienlaikus secināms, ka Sabiedrība Vietnē, piedāvājot un pārdodot preces, kuru pienācīgu piegādes izpildi tā nav nodrošinājusi, kā arī sniedzot nepatiesu informāciju par preču piegādi un naudas atmaksu saziņā ar patērētājiem, saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktu un 9.panta pirmās daļas 1.punktu ir īstenojusi negodīgu – maldinošu – komercpraksi. Minētā komercprakse būtiski negatīvi ietekmēja vai varēja būtiski negatīvi ietekmēt patērētāja ekonomisko rīcību, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis, piemēram, pieņemot lēmumu par atteikšanos no preču iegādes Vietnē.

6) NKAL 2.pants noteic, ka likuma mērķis ir nodrošināt patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, aizliedzot komercprakses īstenošanai izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem. No lietā esošajiem materiāliem PTAC konstatē, ka Sabiedrība ir pārkāpusi patērētāju tiesību regulējošos normatīvos aktus, proti, pārkāpums ir būtisks, jo Vietne ir brīvi pieejama un vērsta uz daudziem patērētājiem. Līdz ar to Sabiedrības īstenošana komercprakse ir adresēta lielam patērētāju skaitam, kā arī saistībā ar tajā noslēgtajiem distances līgumiem lielam skaitam patērētāju 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 Vietnē piedāvātajām precēm un to pieejamību, kā arī neatmaksājot patērētājiem pirkuma maksu par nepiegādātām precēm, ir radījis/var radīt apdraudējumu ar likumu aizsargātajām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm.

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 īstenotājam pienākumu publicēt attiecīgajai komercpraksi atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norādīta labotā informācija, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5) uzliedz naudas sodu šā likuma 15.<sup>2</sup> pantā noteiktajā kārtībā; 6) nosaka par labas prakses kodeksu atbildīgajai personai pienākumu izdarīt labojumus kodeksā, lai novērstu negodīgu komercpraksi.

Ņemot vērā, ka konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka minētā komercprakse tiek turpināta un Sabiedrības īstenotā 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 uzliedz tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī, ņemot vērā PTAC ieskatā pamatotu pieņemumu, ka līdzīgu negodīgu komercpraksi Sabiedrība varētu veikt arī turpmāk citās tīmekļvietnēs vai citādā veidā, saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 3.punktu ir lietderīgi un pamatoti aizliegta negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama. Vienlaikus saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu Sabiedrībai ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.<sup>2</sup> pantā noteiktajā kārtībā. PTAC ieskatā ar soda naudas palīdzību Sabiedrība tiks motivēta izbeigt pārkāpumu un savā turpmākajā komercpraksē nepieļaut līdzīga rakstura pārkāpumu izradīšanu.

Atbilstoši NKAL 15.<sup>2</sup> panta otrajā daļā minētajam, Uzraudzības iestāde, pieņemot lēmumu par soda naudas uzlikšanu un tās apmēru, ņem vērā šādus apstākļus, kā arī izvērtē, vai pastāv šādi nosacījumi: 1) pieļautā pārkāpuma raksturs un ilgums, pārkāpuma radītā ietekme (zaudējumi patērētājiem), pārkāpuma izdarīšanas apstākļi, pārkāpēja loma pārkāpumā un pārkāpuma apjoms; 2) komercprakses īstenotājs līdz lēmuma pieņemšanas dienai ir atlīdzinājis vai sācis atlīdzināt patērētājiem nodarītos zaudējumus; 3) pārkāpums pārtraukts pēc komercprakses īstenotāja iniciatīvas; 4) komercprakses īstenotājs negodīgas komercprakses aizlieguma pārkāpumu izdarījis atkārtoti pēdējo divu gadu laikā, un tas konstatēts ar Uzraudzības iestādes lēmumu vai rakstveida apņemšanos; 5) komercprakses īstenotājs nav izpildījis rakstveida apņemšanos; 6) komercprakses īstenotājs ir kavējis lietas izskatīšanu vai slēpis izdarīto pārkāpumu.

No lietas materiāliem izriet, ka Sabiedrības īstenotā negodīgā komercprakse faktiski ir skārusi daudzus patērētājus, jo laika periodā no 2020.gada 1.janvāra līdz 2020.gada 12.oktobrim PTAC ir saņēmis 219 patērētāju sūdzības par patērētājiem neatmaksātu naudu par neizpildītiem preču pasūtījumiem un nepiegādāto pasūtījumu maksas neatmaksāšanu patērētājiem. PTAC saņemtie patērētāju iesniegumi liecina par Sabiedrības negodīgo komercpraksi Vietnē, kas skāra/varēja skart arī citu patērētāju ekonomiskās intereses, kuri nav vērsušies PTAC. PTAC lietā ir konstatējis, ka Vietne ir populāra, jo apmeklētāju skaits, piemēram, septembra mēnesī sasniedza 40000. Vienlaikus PTAC no lietas materiāliem konstatē, ka Sabiedrība, īstenojot komercpraksi Vietnē, nav veikusi nepieciešamos pasākumus, lai izbeigtu minētās negodīgās komercprakses īstenošanu. Pēc PTAC rīcībā esošās informācijas PTAC iesniegtās patērētāju sūdzības Sabiedrība ir risinājusi daļēji, proti, Sabiedrība ir atmaksājusi 78 patērētājiem samaksātās naudas summas, bet pārējās patērētāju sūdzības Sabiedrība nav risinājusi. PTAC ņem vērā arī apstākli, ka Sabiedrība labprātīgi nav veikusi visus nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu tās īstenotās komercprakses Vietnē atbilstību normatīvo aktu prasībām.

Ņemot vērā konstatētos faktus un pierādījumus lietā, secināms, ka Sabiedrības rīcība saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktā, 6.pantā, 7.pantā, 9.panta pirmās daļas 1.punktā, 10.panta pirmajā punktā noteikto ir uzskatāma par negodīgu komercpraksi.

NKAL 15.<sup>2</sup> panta pirmā daļa paredz, ka Uzraudzības iestāde ir tiesīga par negodīgu komercpraksi uzliedz 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 Vēstulē3 lūdza Sabiedrībai iesniegt peļņas vai zaudējuma aprēķinu par 2019.gadu. Minēto informāciju Sabiedrība nav sniegusi. Pēc Latvijas Republikas Uzņēmumu Reģistrā pieejamās informācijas par Sabiedrības gada pārskatu par 2019.gadu, tās neto apgrozījums bija 15861,00 EUR. Ievērojot Sabiedrības izdarītā pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, Sabiedrības lomu pārkāpumā, šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, PTAC secina, ka Sabiedrības nodarītais pārkāpums ir vērtējams kā smags patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums. Tādējādi, ņemot vērā soda naudas piemērošanas mērķi un pamatojumu, kā arī NKAL 15.<sup>2</sup> panta pirmajā daļā noteikto ierobežojumu, kopējā soda nauda Sabiedrībai nosakāma 1580,00 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 5.10.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 “KASIJA”**

juridiskā adrese: Lielais prospekts 6, Jūrmala, LV-2010

reģistrācijas numurs: **40002064010**

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

- patērētājiem piedāvājot un pārdodot (tai skaitā Vietnē) preces, kuru piegādi Sabiedrība absolūtajā termiņā nevar nodrošināt;
- normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā patērētājiem neveicot naudas atmaksu par nepiegādātajām precēm;

**1) uzlikt pienākumu nodrošināt Vietnē:**

- iespēju saglabāt un uz pastāvīgā informācijas nesēja saņemt distances līguma noteikumus;
- atteikuma tiesību veidlapu;

**2) uzlikt soda naudu 1580,00 EUR (viens tūkstotis pieci simti astoņdesmit 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. 15-pk
Pieņemšanas datums:	21.10.2020.

Atbilstoši NKAL 15.<sup>2</sup> 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)

Baiba Vītoļiņa

(zīmogs)

[..]

IZRAKSTS PAREIZS