



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 „Kompsist”
Reģ.Nr.41503075489
Lielā Dārza ielā 3 - 15
Daugavpilī, LV- 5404**

**LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā**

09.11.2017.

Nr. 26-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 „Kompsist” (turpmāk – Sabiedrība) īstenotās komercprakses izvērtēšanu. Konkrētā komercprakse ir īstenota tīmekļvietnēs <http://www.babysmile.lv> (turpmāk – Vietne1) un <http://www.tehnoshop.lv> (turpmāk – Vietne2), piedāvājot patērētājiem iegādāties preces, slēdzot distances līgumus ar patērētājiem par Sabiedrības piedāvāto preču iegādi un veicot noslēgto distances līgumu izpildi.

Konkrētās Sabiedrības īstenotās komercprakses izvērtēšanas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Laika periodā no 2017.gada 28.jūlija līdz 2017.gada 27.augustam PTAC saistībā ar Sabiedrības īstenoto komercpraksi saņēma 28 patērētāju sūdzības un, atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm, tālruņa zvaniem un klātienē, sniedza 76 konsultācijas. Saskaņā ar patērētāju sūdzībās minēto, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība nenodrošina Vietnē1 un Vietnē2 pasūtīto preču pienācīgu izpildi. Līdz ar to Sabiedrība maldina patērētājus par Vietnē1 un Vietnē2 piedāvāto preču pieejamību. Vienlaikus PTAC konstatēja, ka Sabiedrība nenodrošina patērētājiem atteikuma tiesības un neievēro normatīvajos aktos noteikto patērētāju samaksātās naudas summas atmaksas termiņu gadījumos, kad patērētāji izmanto atteikuma tiesības, vai, kad patērētāji vienpusēji atkāpjas no noslēgtā līguma tādēļ, ka nav veikta preces piegāde. Papildus minētajam PTAC konstatēja, ka Sabiedrība izvairās no patērētāju sūdzību izskatīšanas (ar Sabiedrību nav iespējams sazināties), kā arī nenodrošina atbilstošu informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību.

[2] 2017.gada 11.augustā PTAC veica pārbaudi Vietnē1 un Vietnē2, un konstatēja, ka Vietnē1 un Vietnē2 darbojas, savukārt 2017.gada 15.augustā, apskatot Vietnē1 un Vietnē2 PTAC konstatēja, ka Vietnē1 un Vietnē2 nedarbojas.

[3] Lai pārliecinātos par Sabiedrības īstenotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, PTAC 2017.gada 28.augustā nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Lielā Dārza

ielā 3-15, Daugavpilī, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/5720/K-124 (turpmāk – Vēstule1), kurā pieprasīja līdz 2017.gada 31.augustam rakstveidā paskaidrot turpmāk minēto:

- paskaidrot, vai un kādu iemeslu dēļ Vietnē1 un Vietnē2 tiek piedāvātas preces, kuru pasūtīšanas gadījumā Sabiedrība nevar veikt pienācīgu piegādes saistības izpildi;
- paskaidrot, cik ilgā laikā Sabiedrība veic Vietnē1 un Vietnē2 pasūtīto preču piegādi patērētājiem;
- paskaidrot, cik ilgā termiņā Sabiedrība atmaksā patērētājam visas saskaņā ar līgumu patērētāja samaksātās naudas summas, ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības;
- paskaidrot, vai un kādā veidā par Vietnē1 un Vietnē2 iegādātajām precēm, patērētājiem tiek nodrošinātas iespējas izmantot atteikuma tiesības;
- paskaidrot, kādā veidā Sabiedrība risina patērētāju sūdzības par Vietnē1 un Vietnē2 pasūtīto preču nepiegādāšanu vai kavētu piegādi;
- paskaidrot, vai un kādā veidā patērētājam tiek nodrošinātas iespējas saglabāt distances līguma noteikumus;
- paskaidrot, kādā veidā Sabiedrība nodrošina iespēju patērētājam sazināties ar Sabiedrību saistībā ar noslēgto distances līgumu;
- sniegt informāciju par to, cik distances līgumi noslēgti ar patērētājiem un cik no tiem nav izpildīti, norādot kopējo neizpildīto pasūtījumu pirkumu summu.

[4] Sabiedrības atbildi uz Vēstuli1 PTAC nav saņēmis. Turklāt 2017.gada 27.septembrī PTAC saņēma Vēstules1 atpakaļsūtījumu, jo sūtījumam beidzies glabāšanas laiks un Sabiedrība, neskatoties uz VAS „Latvijas Pasts” atstāto aicinājumu, nav izņēmusi sūtījumu.

[5] 2017.gada 18.septembrī PTAC nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Lielā Dārza ielā 3-15, Daugavpilī, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/6504/K-124 (turpmāk – Vēstule2), kurā atkārtoti informēja par Sabiedrības īstenotās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām, vienlaikus informējot, 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 negodīgu komercpraksi, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 3.punktu būtu lietderīgi un pamatoti aizliegt negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama, saistībā ar Sabiedrības Vietnē1 un Vietnē2 konstatēto maldinājumu, ja distances līgumu piedāvāšanai un slēgšanai, Sabiedrība izmantos tās uzturētās tīmekļvietnes. Kā arī informēja Sabiedrību par to, ka PTAC ieskatā konkrētajā gadījumā, ņemot vērā Sabiedrības īstenotās komercprakses negatīvo ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, būtu lietderīgi Sabiedrībai uzlikt NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktā minēto soda naudu. 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. Samērīgas NKAL 15.2 pantā paredzētās soda naudas noteikšanai PTAC lūdza Sabiedrību līdz 2017.gada 29.septembrim iesniegt normatīvajos aktos noteiktā kārtībā apliecinātu Sabiedrības 2016.gada pārskata „Peļņas vai zaudējumu aprēķina” kopiju, kā arī dalībnieku sapulces protokola izrakstu ar lēmumu par gada pārskata apstiprināšanu. Līdz šī lēmuma sagatavošanas brīdim, PTAC iepriekš minēto informāciju nav saņēmis.

Vienlaikus PTAC informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2017.gada 29.septembrim, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC lūdza Sabiedrībai līdz iepriekš norādītajam termiņam iesniegt informāciju par Sabiedrības pēdējā finanšu gada neto apgrozījumu.

[6] Sabiedrības atbildi uz Vēstuli2 PTAC nav saņēmis. Turklāt 2017.gada 2.oktobrī PTAC saņēma Vēstuli2 atpakaļ, jo sūtījumam beidzies glabāšanas laiks un Sabiedrība, neskatoties uz VAS „Latvijas Pasts” atstāto aicinājumu, nav izņēmusi sūtījumu.

[7] Laika posmā no 2017.gada 28.augusta līdz 2017.gada 8.novembrim PTAC par Sabiedrības rīcību tika saņemtas vēl 23 patērētāju sūdzības un, atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm, tālruņa zvaniem un klātienē, sniegtas 47 konsultācijas.

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 īstenošanā vārdā vai uzdevumā”, ir komercprakses īstenoātājs. Sabiedrības rīcība, Vietnē1 un Vietnē2 patērētājiem piedāvājot un pārdodot preces, kā arī veicot noslēgto distances līgumu 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 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 Vietnē1 un Vietnē2 sniegto informāciju un tās funkcionālās iespējas, Vietnē1 un Vietnē2 ir uzskatāma par distances līguma slēgšanas vietu, savukārt Sabiedrība ir atzīstama gan par pārdevēju PTAL 1.panta 5.punkta izpratnē, gan arī par distances līguma pusi PTAL 10.panta pirmās daļas izpratnē. Turklāt Sabiedrība ir persona, kura, izmantojot Vietnē1 un Vietnē2 saimnieciskās darbības nolūkos, nodrošina tās darbību un pārvalda tās saturu. Līdz ar to, ņemot vērā Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 1.panta pirmās daļas 2.punktā noteikto informācijas sabiedrības pakalpojuma definīciju, Sabiedrība ir atzīstama par informācijas sabiedrības pakalpojumu sniedzēju, kurai ir pienākums nodrošināt ISPL prasības.

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 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 vispārātzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam”.

Savukārt atbilstoši NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktam par negodīgu komercpraksi ir atzīstama maldinoša komercprakse. Saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu „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”.

No minētā izriet, ka komercprakse ir vērtējama kā maldinoša, ja tās ietvaros patērētājam

sniegtā informācija jebkādā veidā, tostarp vispārējās pasniegšanas ziņā maldina vai varētu maldināt patērētājus un tās ietekmē tiek vai var tikt negatīvi ietekmēti patērētāju lēmumi par rīcību saistībā ar darījumu.

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”.

No minētā izriet, ka komercprakse ir vērtējama kā maldinoša, ja tās ietvaros patērētājiem tiek noklusēta būtiska informācija un tās ietekmē tiek vai var tikt negatīvi ietekmēti patērētāju lēmumi par rīcību saistībā ar darījumu.

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 jau ir atzīstama par komercprakses sekām, kuras ietvaros var tikt ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība.

3) Saskaņā ISPL 7.panta pirmo daļu Sabiedrībai ir pienākums nodrošināt, lai patērētāji 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 – Noteikumu Nr.255) 17.1.apakšpunkta izriet, ka līguma noteikumi, tai skaitā Noteikumu Nr.255 5.punktā minētā „pirmslīguma informācija”, ir sniedzama uz pastāvīgā informācijas nesēja ne vēlāk kā preces piegādes brīdī. Ņemot vērā minēto, 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.

Vietnē1 un Vietnē2 patērētājiem nav piedāvātas un nodrošinātas iespējas, kuras paredzētas līguma noteikumu saglabāšanai. Minētās komercprakses ietekmē varēja tikt būtiski negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. Piemēram, lēmumu par patērētāja līgumisko vai likumisko tiesību izmantošanu. Ņemot vērā minēto, PTAC secina, ka Sabiedrība ir īstenojusi NKAL 6.pantā minēto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, liedzot patērētājiem izmantot savas likumiskās tiesības. Patērētājam ir jābūt informētam par pirmslīguma nosacījumiem, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu.

4) Tā kā 2017.gada 11.augustā, izvērtējot Sabiedrības īstenoto komercpraksi, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība nenodrošina Vietnē1 un Vietnē2 Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļai atbilstošu atteikuma veidlapu, no minētā secināms, ka Sabiedrība ir noklusējusi būtisku informāciju, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu. Piemēram, lēmumu par atteikuma tiesību izmantošanu. Tādējādi Sabiedrība saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 5.punktu, ir īstenojusi maldinošu komercpraksi. Noteikumi Nr.255 5.10.apakšpunkts nosaka pārdevējam pienākumu, pirms patērētājs ir uzņēmies 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 iekļauto atteikuma veidlapu. PTAC ir konstatējis, ka Vietnē1 un Vietnē2 nav sniegta Nr.255 pielikuma B daļai atbilstoša atteikuma veidlapa, liedzot patērētājiem izmantot savas likumiskās un līgumiskās tiesības attiecības uz atteikuma tiesībām.

5) Noteikumu Nr.255 5.9. un 5.22.apakšpunkts nosaka Sabiedrībai pienākumu pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, skaidri un saprotami, ja attiecināms, sniegt patērētājam informāciju par sūdzības izskatīšanas kārtību un informāciju par ārpustiesas sūdzību izskatīšanas un atlīdzības iespējām un veidu, kā tām piekļūt. Izvērtējot lietas faktiskos apstākļus, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība nav sniegusi patērētājiem informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību.

Ņemot vērā normatīvajos aktos veiktos grozījumus, kas stājās spēkā 2016.gada 1.janvārī, saistībā ar patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtību jāatzīmē, ka PTAL 19.¹ panta pirmajā daļā noteiktais: „pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs informē patērētāju par vienu vai vairākiem Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājaslapā internetā publicētajā ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstā iekļautiem strīdu risinātājiem, kuri risina strīdus attiecīgajā jomā, norādot arī ārpustiesas strīdu risinātāja mājaslapas adresi”. Savukārt minētā panta otrā daļa nosaka, ka „šā panta pirmajā daļā minēto informāciju pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs sniedz skaidrā, saprotamā un viegli pieejamā veidā savā mājaslapā internetā (ja tāda ir) vai ietver līguma noteikumos (ja tādi ir)”. Ievērojot minētās PTAL 19.¹panta prasības, no Noteikumu Nr.255 5.22.apakšpunkta izriet preču pārdevēju vai pakalpojumu sniedzēju pienākums pirmslīguma informācijas ietvaros un tīmekļvietnē norādīt informāciju par ārpustiesas strīdu risināšanas iespējām (atbilstoši PTAL un Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likuma prasībām). Savukārt informācija par citām ārpustiesas sūdzību izskatīšanas iespējām ir sniedzama kā pirmslīguma informācija un distances līguma noteikumi, ja attiecīgās sūdzību izskatīšanas iespējas tiek izmantotas attiecīgā komercprakses īstenošana praksē.

Līdz ar to PTAC secina, ka Sabiedrība, Vietnē1 un Vietnē2 nenodrošinot patērētājiem pienācīgu informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, ir noklusējusi būtisku informāciju, kas vidusmēra patērētājam 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, ir īstenojusi maldinošu komercpraksi.

6) Ņemot vērā, ka 2017.gada 11.augustā, izvērtējot Sabiedrības īstenoto komercpraksi, PTAC konstatēja, ka Vietnē1 un Vietnē2 izmantotās pasūtījuma pabeigšanas „pogas”, kura apzīmēta ar nosaukumu „Noformēt pasūtījumu”, noformējums skaidri nenorāda uz patērētāja brīdināšanu par uzņemšanos veikt samaksas pienākumu, PTAC secina, ka šāda Sabiedrības rīcība, Vietnē1 un Vietnē2 neizpildot Noteikumu Nr.255 13.punktā norādīto pienākumu, varēja būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, proti, patērētāji pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmuši, Sabiedrība ir īstenojusi NKAL 6.pantā minēto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi. Noteikumu Nr.255 13.punkts noteic, ka pārdevējam ir pienākums nodrošināt, ka patērētājs, veicot pasūtījumu, sniedz skaidru apliecinājumu tam, ka „pasūtījums ietver pienākumu veikt samaksu”. Ja, veicot pasūtījumu, patērētājam ir jānospiež „poga” vai jāveic cita līdzīga darbība, to apzīmē viegli saprotamā veidā ar vārdiem „pasūtījums ar pienākumu maksāt” vai izmantojot „citu līdzīga veida nepārprotamu norādi par patērētāja pienākumu veikt samaksu”. Ja pārdevējs neievēro minēto prasību, līgums vai pasūtījums nav saistošs patērētājam.

7) 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, pārdodot un piedāvājot preces Vietnē1 un Vietnē2, preču pasūtīšanas gadījumā nav veikusi pienācīgu piegādes saistības izpildi. Turklāt gadījumā, kad patērētāji izmanto tiesības vienpusēji atkāpties no līguma, ja Sabiedrība precī nepiegādā tās apsolītajā termiņā, Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 30.panta otrajā daļā noteikto par samaksātās naudas atmaksu patērētājam, proti, bez nepamatotas kavēšanās, jo samaksātā nauda patērētājiem netiek atgriezta saprātīgā termiņā vai arī netiek atmaksāta vispār, turklāt Sabiedrība patērētājiem nav sniegusi ziņas, par to kad par precī veiktā pirkuma maksa tiks atmaksāta.

PTAC uzskata, ka minētā Sabiedrības rīcība būtiski negatīvi ietekmē patērētāju ekonomiskās intereses un rīcību, tai skaitā radot patērētājiem zaudējumus. Tādējādi Sabiedrības īstenotā komercprakse saskaņā ar NKAL 6.pantu ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, turklāt tādu, kura 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 Vietnē1 un Vietnē2, maldinot patērētājus par piedāvātajām precēm un to pieejamību, likumiskajām atteikuma tiesībām, samaksātās naudas atmaksas termiņiem un patērētāju likumisko un līgumisko tiesību izpildi, saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktu un NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu ir īstenojusi negodīgu – maldinošu komercpraksi. Minētā komercprakse varēja būtiski negatīvi ietekmēt patērētāja ekonomisko rīcību, proti, patērētājs pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis, piemēram, patērētājs nebūtu iegādājies preces Vietnē, ja zinātu, ka tās nav pieejamas.

8) Saskaņā ar PTAL 12.panta pirmo un sesto daļu patērētājs var noteiktā termiņā izmantot atteikuma tiesības un, nesniedzot nekādu pamatojumu, atkāpties no distances līguma, savukārt pārdevējs 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, būtiski negatīvi ietekmējot patērētāju intereses, rīkojoties pretēji normatīvajiem aktiem, kā arī profesionālās rūpības prasībām.

Ņemot vērā minēto, secināms, ka Sabiedrība, maldinot patērētājus par likumiskajām atteikuma tiesībām, ir pārkāpusi NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktu, un īstenojusi negodīgu – maldinošu komercpraksi. Vienlaikus minētā Sabiedrības rīcība ir vērtējama kā profesionālajai rūpībai neatbilstoša komercprakse saskaņā ar NKAL 6.pantu, kas būtiski negatīvi varēja ietekmēt patērētāju ekonomiskās intereses un rīcību attiecībā uz atteikuma tiesību izmantošanu.

9) 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 uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam informāciju par pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja juridisko adresi un, ja tādi saziņas līdzekļi ir, tālruna, faksa numuru un elektroniskā pasta adresi, lai patērētājs varētu ātri un efektīvi sazināties ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, un, ja attiecināms, tās personas identitāti un juridisko adresi, kuras uzdevumā pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs darbojas.

No PTAC patērētāju iesniegtajām sūdzībām, secināms, ka ar Sabiedrību nav bijis iespējams sazināties, izmantojot Vietnē1 norādīto elektroniskā pasta adresi –

info@babysmile.lv un tālruņa numuru 20000252. Līdzīga situācija konstatēta arī, izmantojot Vietnē2 norādīto elektroniskā pasta adresi – sales@tehnoshop.lv un tālruņa numuru 20000232. Līdz ar to secināms, ka Sabiedrība, pārkāpjot 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, turklāt tādu, kura būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, realizējot savas līgumiskās un normatīvajos aktos noteiktās tiesības.

10) Saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktu maldinoša un konkrētajā gadījumā konstatētā profesionālajai rūpībai neatbilstoša komercprakse ir negodīga komercprakse, bet NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikts negodīgas komercprakses aizliegums. Ņemot vērā konstatēto, secināms, ka Sabiedrība, īstenojot maldinošu un profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kura būtiski negatīvi ietekmē vai var ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, ir īstenojusi negodīgu komercpraksi un tādējādi pārkāpusi NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas komercprakses aizliegumu.

11) 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 īstentā 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 Vietnē1 un Vietnē2 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.

12) No lietas materiāliem izriet, ka laika periodā no 2017.gada 28.jūlija līdz pat šī lēmuma pieņemšanas dienai PTAC ir saņēmis un turpina saņemt patērētāju sūdzības (kopumā no 2017.gada 28.jūlija līdz 2017.gada 8.novembrim ir saņemtas 51 patērētāja sūdzība un, atbildot uz patērētāju elektroniskā pasta vēstulēm, tālruņa zvaniem un klātienē, PTAC sniedza 123 konsultācijas) par neizpildītiem preču pasūtījumiem, nepiegādāto pasūtījumu maksas neatmaksāšanu patērētājiem, Sabiedrības neapmierinošo komunikāciju ar patērētājiem (nav iespējams sazināties ar Sabiedrību). Vienlaikus PTAC no lietas materiāliem konstatē, ka Sabiedrība, īstenojot komercpraksi Vietnē1 un Vietnē2, nav sniegusi Vēstulē1 un Vēstulē2 pieprasīto informāciju. Līdz ar to Sabiedrība nav sadarbojusies ar PTAC konkrētās lietas apstākļu noskaidrošanai un 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.

Saskaņā ar NKAL 15.² otro daļu „Uzraudzības iestāde, pieņemot lēmumu par soda naudas uzlikšanu un tās apmēru, ņem vērā šādus apstākļus, kā arī izvērtē, vai pastāv šādi nosacījumi: pieļautā pārkāpuma raksturs un ilgums, pārkāpuma radītā ietekme (zaudējumi patērētājiem), pārkāpuma izdarīšanas apstākļi, pārkāpēja loma pārkāpumā un pārkāpuma apjoms; komercprakses īstenošana līdz lēmuma pieņemšanas dienai ir atlīdzinājais vai sācis atlīdzināt patērētājiem nodarītos zaudējumus; pārkāpums pārtraukts pēc komercprakses īstenošana iniciatīvas; komercprakses īstenošana negodīgas komercprakses aizlieguma

pārkāpumu izdarījis atkārtoti pēdējo divu gadu laikā, un tas konstatēts ar Uzraudzības iestādes lēmumu vai rakstveida apņemšanos; komercprakses īstenotājs nav izpildījis rakstveida apņemšanos; komercprakses īstenotājs ir kavējis lietas izskatīšanu vai slēpis izdarīto pārkāpumu”.

Vērtējot Sabiedrības lomu pārkāpumā, PTAC ņem vērā, ka Sabiedrība savas saimnieciskās darbības ietvaros, piedāvājot patērētājiem ar Vietnes1 un Vietnes2 starpniecību iegādāties preces, ir īstenojusi negodīgu komercpraksi. Kaut arī Sabiedrība ir izbeigusi minētās komercprakses īstenošanu Vietnē1 un Vietnē2, tās īstenotā negodīgā komercprakse joprojām skar vai var skart to patērētāju tiesiskās intereses, kuri ar Sabiedrību ir noslēguši distances līgumu.

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 īstenotājam pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2) nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4) nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu publicēt attiecīgajai komercprakti atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norādīta labotā informācija, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5) uzliek 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”.

Ņemot vērā, ka konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka PTAC joprojām saņem patērētāju sūdzības par Sabiedrības rīcību kaut gan Vietne1 un Vietne2 vairs nedarbojas, un Sabiedrības īstenotā komercprakse ir vai varētu būt saistīta ar būtiskiem patērētājiem radītiem zaudējumiem, PTAC ieskatā Sabiedrībai par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu ir lietderīgi uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 3.punktu ir lietderīgi un pamatoti aizliegt 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 15.² pantā noteiktajā kārtībā.

PTAC ieskatā, piemērojot Sabiedrībai soda naudu, tā 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 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”.

Ņemot vērā to, ka Sabiedrība neiesniedza PTAC pieprasīto pēdējā finanšu gada neto apgrozījumu, kā arī minēto informāciju PTAC nav iespējams iegūt citādā veidā, jo Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistrā nav reģistrēts neviens Sabiedrības finanšu gada pārskats, PTAC rīcībā uz šī lēmuma pieņemšanas brīdi nav informācijas par Sabiedrības materiālo stāvokli. Taču minētais apstāklis konkrētajā gadījumā nevar būt par iemeslu, lai atbrīvotu Sabiedrību no soda naudas piemērošanas.

Līdz ar to, nosakot soda naudas apmēru tiek ņemta vērā PTAC prakse soda naudas piemērošanā komersantiem par līdzīgiem pārkāpumiem un to, vai Sabiedrība ir veikusi pasākumus pārkāpumu novēršanai, risinot patērētāju sūdzības un zaudējumu atlīdzināšanu.

Pēc PTAC rīcībā esošās informācijas, PTAC iesniegtās patērētāju sūdzības Sabiedrība nav risinājusi, un nav atmaksājusi patērētāju samaksātās naudas summas par preču iegādi.

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 20000,00 EUR apmērā, 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, 7.panta pirmo daļu un otrās daļas 1.punktu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 4. un 5.punktu, 15.panta astotās daļas 2.,3. un 5.punktu, 15.² panta pirmo daļu, PTAL 1.panta 5.punktu, 10.panta pirmo daļu, 12.panta pirmo un sesto daļu, 19.¹ pantu, 30.panta otro daļu, ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktu, 7.panta pirmo daļu, Noteikumu Nr.255 5.9.apakšpunktu, 5.3.apakšpunktu, 5.22.apakšpunktu, 13.punktu, 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 „Kompsist”**

juridiskā adrese: Lielā Dārza ielā 3-15, Daugavpilī, LV-5404

reģistrācijas numurs: 41503075489

1) pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros:

- patērētājiem tiek piedāvātas un pārdotas preces, kuru piegādi Sabiedrība apsolītajā termiņā nevar nodrošināt;
- patērētājiem netiek atmaksāta pirkuma maksa par nepiegādātajām precēm;
- patērētājiem netiek nodrošinātas atteikuma tiesības saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem;
- netiek ievēroti normatīvajos aktos noteiktie patērētāju samaksātās naudas summas atmaksas termiņi gadījumos, kad patērētāji izmanto atteikuma tiesības;
- patērētājiem saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem netiek nodrošinātas efektīvas saziņas iespējas.

2) pienākumu aizliegt komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama, kuras ietvaros:

- patērētājiem nav iespēja saglabāt distances līguma noteikumus;
- patērētājiem tiek noklusēta informācija par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību;
- patērētāji skaidri netiek brīdināti par uzņemšanos veikt samaksas pienākumu;

3) soda naudu 20000,00 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 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. 26-pk

Pieņemšanas datums: 09.11.2017.

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.

Direktora p.i. (zīmogs) (personiskais paraksts)

K.Riekstiņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS