



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
„VIVA LATVIA”
Reģ.Nr.40103978794
Krišjāņa Valdemāra ielā 20-12
Rīgā, LV-1010**

**LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā**

27.06.2018.

Nr. 12-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 izvērtējis sabiedrības ar ierobežotu atbildību „VIVA LATVIA” (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses, kas īstenota, piedāvājot patērētājiem ar distances līguma starpniecību iegādāties Sabiedrības tīmekļvietnēs <http://www.4pc.lv/> (turpmāk – Vietne1) un <http://www.xmobilais.lv/> (turpmāk – Vietne2) preces, atbilstību NKAL un citu patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Laika periodā no 2017.gada 21.jūlija līdz 2017.gada 6.septembrim PTAC saistībā ar Sabiedrības rīcību saņēma 12 patērētāju sūdzības un, atbildot uz patērētāju tālruņa zvaniem un klātienē, sniedza 6 konsultācijas. Saskaņā ar patērētāju sūdzībās minēto, tika konstatēts, ka Sabiedrība neveic patērētāju pasūtīto preču piegādi noteiktā termiņā, kā arī neievēro normatīvajos aktos noteikto patērētāja samaksātās naudas summas atmaksas termiņu gadījumos, kad patērētāji vienpusēji atkāpjas no noslēgtā līguma tādēļ, ka nav veikta preces piegāde. Turklāt no patērētāju sūdzībām izriet, ka ar Sabiedrību nav iespējams sazināties.

[2] 2017.gada 6.septembrī, veicot pārbaudi Vietnē1, PTAC konstatēja, ka Vietnē1 darbojas un patērētājiem tiek sniegta iespēja izvēlēties un pasūtīt preces. Vienlaikus, izvērtējot Vietnē1 publicēto un patērētājiem pieejamo informāciju, PTAC konstatēja, ka:

[2.1] Vietnē1 ietvertā informācija par atteikuma tiesībām maldina/var maldināt patērētājus par aktuālo normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību izmantošanas kārtību un atteikuma tiesību apjomu. Proti, Vietnes1 sadaļā „*Garantija un atteikums*” ir nodrošināts īsceļš (saite) uz oficiālā izdevēja „Latvijas Vēstnesis” tiesību aktu tīmekļvietnē <https://likumi.lv/> publicētajiem Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumiem Nr.255 „Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi Nr.255), tomēr vienlaikus minētajā Vietnes1 sadaļā ir

sniegta informācija par atteikuma tiesībām, pamatojoties uz Ministru kabineta 2002.gada 28.maija noteikumiem Nr.207 „Noteikumi par distances līgumu”, kuri ir zaudējuši spēku.

[2.2] Vietnē1 netiek piedāvātas iespējas, kuras paredzētas distances līgumu noteikumu saglabāšanai.

[2.3] Pasūtījuma noformēšanas pabeigšanai un nosūtīšanai Vietnē1 tiek izmantota „poga”, kura apzīmēta ar nosaukumu „Apstiprināt pasūtījumu”, kas PTAC ieskatā skaidri nenorāda uz patērētāja brīdināšanu par uzņemšanos veikt samaksas pienākumu.

[3] Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC 2017.gada 18.septembrī nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.3.2.-1/6483/K-134 (turpmāk – Vēstule Nr.1), kurā ierosināja Sabiedrībai līdz 2017.gada 29.septembrim nodrošināt patērētājiem iespēju iepazīties un saglabāt distances līguma noteikumus, kā arī nodrošināt Vietnē1 aktuālo normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību izmantošanas kārtību un atteikuma tiesību apjomu. Tāpat PTAC ierosināja Sabiedrībai līdz minētajam datumam noformēt pasūtījuma pabeigšanas „pogu” ar uzrakstu „Pirkt” vai, piemēram, pie esošās pasūtījuma pabeigšanas „pogas” iekļaujot norādi „Nospiežot „Apstiprināt pasūtījumu”, Jūs uzņematies pienākumu veikt samaksu par veikto pasūtījumu”, kā arī izslēgt no Vietnē1 preču piedāvājumus, kuru piegādi vai iegādāšanos par piedāvāto cenu Sabiedrība nevar nodrošināt.

Papildus tam, lai nodrošinātu Sabiedrības īstenotās konkrētās komercprakses izvērtēšanu, PTAC pieprasīja Sabiedrībai līdz 2017.gada 29.septembrim rakstveidā paskaidrot turpmāk minēto:

- kādu iemeslu dēļ Vietnē1 tiek piedāvātas preces, kuru pasūtīšanas gadījumā Sabiedrība nevar veikt pienācīgu piegādes saistības izpildi;
- cik ilgā laikā Sabiedrība veic Vietnē1 pasūtīto preču piegādi patērētājiem;
- vai un cik ilgā termiņā Sabiedrība atmaksā patērētājiem visas saskaņā ar līgumu patērētāja samaksātās naudas summas, ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no noslēgtā līguma tādēļ, ka nav veikta preces piegāde;
- kādā veidā Sabiedrība nodrošina patērētāju sūdzību izskatīšanu, tai skaitā, kādā veidā Sabiedrība nodrošina iespēju patērētājam sazināties ar Sabiedrību līdz preces iegādei un pēc preces iegādes;
- kāda ir kopējā Vietnē1 veikto pasūtījumu summa un darījumu skaits par precēm, kuru piegādi Sabiedrība nav veikusi līgumā noteiktajā termiņā.

[4] 2017.gada 4.oktobrī PTAC saņēma Sabiedrības atbildes vēstuli, kurā Sabiedrība informēja, ka ir novērsusi Vēstulē Nr.1 minētos pārkāpumus Vietnē1, tostarp izslēgusi no Vietnē1 preču piedāvājumus, kuru piegādi par piedāvāto cenu Sabiedrība nevar nodrošināt. Vienlaikus Sabiedrība paskaidroja, ka Sabiedrībai ir daudz piegādātāju. Dažām noliktavām ir daži piegādes termiņi, piemēram, ir noliktavas, no kurām Sabiedrība var piegādāt precī tajā pašā dienā, kad patērētājs pasūta precī, bet ir arī preces, kuras tiek saņemtas pēc pasūtījuma tikai divu, trīs darba dienu laikā vai trīsdesmit kalendāro dienu laikā. No Vācijas pasūtīto precī ir jāgaida no piecām līdz piecpadsmit darba dienām. Dažreiz vienu un to pašu precī var pasūtīt no dažādām noliktavām par dažādu cenu un piegādes laiku. Dažām noliktavām preces pieejamība atjaunojas tikai vienu reizi dienā, citām līdz sešām reizēm dienā. Pēc pasūtījuma veikšanas patērētājs ir informēts par pasūtījuma aktivizēšanu, piegādes laikiem un cenu, telefonu un elektronisko pastu. Gadījumā, ja prece, kuru ir pasūtījis patērētājs, kādu apstākļu dēļ neatnāk norādītajā laikā, patērētājs tiek informēts par jauno piegādes laiku telefoniski un ar elektroniskā pasta starpniecību.

Lai izvairītos no gadījumiem, kad pasūtījumu dienā ir palikusi tikai viena pasūtīta pozīcija, un kad Sabiedrība saņem apmaksu tikai pēc 1-3 dienām, Sabiedrība ir uzlabojusi atjaunošanas laiku preces pieejamībai sistēmā. Tāpat Sabiedrība informē, ka atmaksā patērētājiem visas patērētāju samaksātās naudas summas, ja patērētāji vienpusēji atkāpjas no noslēgtā līguma tādēļ, ka nav veikta preces piegāde vienu līdz desmit kalendāro dienu laikā. Atbildot uz PTAC jautājumu par to, kādā veidā Sabiedrība nodrošina patērētāju sūdzību izskatīšanu un iespēju sazināties ar Sabiedrību līdz preces piegādes iegādei un pēc preces

iegādes, Sabiedrība informē, ka, piemēram, garantijas jautājumos patērētāji var ierasties Sabiedrības birojā, sazināties ar Sabiedrību telefoniski vai izmantojot elektronisko pastu. Tāpat Sabiedrība informē, ka katru mēnesi kopējā Vietnē1 veikto pasūtījumu summa un darījumu skaits par precēm, kuru piegādi Sabiedrība nav veikusi līgumā noteiktajā termiņā, ir dažāda, proti, mēnesī var būt līdz desmit tādi pasūtījumi ar kopējo summu divi tūkstoši eiro, bet tas ir atkarīgs no pasūtījuma summas.

[5] Laika periodā no 2017.gada 18.septembra līdz 2017.gada 13.novembrim PTAC saņēma 50 jaunas patērētāju sūdzības par Sabiedrības īstenoto komercpraksi Vietnē1 un Vietnē2. No minētajām sūdzībām izriet, ka patērētāji savus preču pasūtījumus Vietnē1 un Vietnē2 ir veikuši laika posmā līdz 2017.gada 4.oktobrim. Saskaņā ar patērētāju sūdzībās sniegto informāciju, konstatējams, ka Sabiedrība neveic patērētāju pasūtīto preču piegādi noteiktā termiņā, kā arī neievēro normatīvajos aktos noteikto patērētāja samaksātās naudas summas atmaksas termiņu gadījumos, kad patērētāji vienpusēji atkāpjas no noslēgtā līguma tādēļ, ka nav veikta preces piegāde. Tāpat no patērētāju sūdzībām izriet, ka ar Sabiedrību nav iespējams sazināties.

[6] 2017.gada 7.novembrī, veicot atkārtotu pārbaudi Vietnē1, kā arī veicot pirmreizēju pārbaudi Vietnē2, PTAC konstatēja, ka Vietnē1 un Vietnē2 darbojas, bet tehnisku iemeslu dēļ Vietnē1 un Vietnē2 nevar veikt preču pasūtījumus. Vienlaikus, izvērtējot Vietnē1 sniegto informāciju, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība ir novērsusi šīs vēstules [2.1] un [2.2] punktā minētos pārkāpumus. Savukārt, izvērtējot pārējo Vietnē2 sniegto informāciju, PTAC konstatēja šīs vēstules [2.1] un [2.2] punktā minētos pārkāpumus.

[7] Ņemot vērā minēto, PTAC 2017.gada 24.novembrī nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.3.2.-1/8966/K-134 (turpmāk – Vēstule Nr.2), kurā ierosināja Sabiedrībai līdz 2017.gada 5.decembrim novērst Vietnē2 šīs vēstules [2.1] un [2.2] punktā minētos pārkāpumus. Vienlaikus, lai nodrošinātu Sabiedrības īstenotās konkrētās komercprakses izvērtēšanu, PTAC, pamatojoties uz NKAL 15.panta otrās daļas 1.punktu, pieprasīja Sabiedrībai līdz 2017.gada 5.decembrim rakstveidā paskaidrot turpmāk minēto:

- kāda ir kopējā Vietnē2 veikto pasūtījumu summa un darījumu skaits par precēm, kuru piegādi Sabiedrība nav veikusi līgumā noteiktajā termiņā;
- kādu iemeslu dēļ Sabiedrība nav varējusi veikt Vietnē2 piedāvāto un pasūtīto preču pienācīgu piegādes saistību izpildi;
- cik ilgā laikā Sabiedrība ir veikusi Vietnē2 pasūtīto preču piegādi patērētājiem.

[8] Sabiedrības atbilde uz Vēstuli Nr.2 netika saņemta. Tāpat, 2017.gada 27.novembrī, 2018.gada 15. un 16.janvārī veicot atkārtotu pārbaudi, PTAC konstatēja, ka Vietnē1 un Vietnē2 nedarbojas. Vienlaikus laika periodā no 2017.gada 14.novembra līdz 2018.gada 15.janvārim PTAC saņēma 22 jaunas patērētāju sūdzības par veiktajiem preču pasūtījumiem Vietnē1 un Vietnē2. No minētajām patērētāju sūdzībām izriet, ka patērētāji savus preču pasūtījumus ir veikuši laika posmā līdz 2017.gada 5.oktobrim. Tāpat saskaņā ar sūdzībās minēto, Sabiedrība neveic patērētāju pasūtīto preču piegādi noteiktā termiņā, neievēro normatīvajos aktos noteikto patērētāja samaksātās naudas summas atmaksas termiņu gadījumos, kad patērētāji izmanto atteikuma tiesības, kā arī gadījumos, kad patērētāji vienpusēji atkāpjas no noslēgtā līguma tādēļ, ka nav veikta preces piegāde. Vienlaikus patērētāji norāda uz apgrūtinātajām saziņas iespējām ar Sabiedrību (neatbild uz patērētāju telefonu zvaniem un nosūtītajām elektroniskā pasta vēstulēm).

[9] 2018.gada 19.janvārī PTAC nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Krišjāņa Valdemāra ielā 20-12, Rīgā, LV-1010, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/555/K-134 (turpmāk – Vēstule Nr.3), kurā PTAC atkārtoti informēja Sabiedrību par tās īstenotās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām, kā arī to, ka PTAC ieskatā konstatēto pārkāpumu novēršanai būtu lietderīgi piemērot NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktā minēto līdzekli, pieņemot lēmumu, ar kuru Sabiedrībai noteikts tiesisks pienākums nekavējoties izbeigt konkrēto negodīgo komercpraksi, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā. Vienlaikus PTAC informēja

Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2018.gada 31.janvārim, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC lūdza Sabiedrībai līdz Vēstulē Nr.3 minētajam termiņam iesniegt informāciju par Sabiedrības pēdējā finanšu gada apgrozījumu. Viedokli un argumentus, kā arī informāciju par Sabiedrības pēdējā finanšu gada neto apgrozījumu Sabiedrība nav iesniegusi. 2018.gada 23.februārī PTAC saņēma Vēstuli Nr.3 atpakaļ, jo sūtījumam beidzies glabāšanas laiks un Sabiedrība, neskatoties uz VAS „Latvijas Pasts” atstāto aicinājumu, nav izņēmusi sūtījumu.

[10] 2018.gada 23.martā PTAC nosūtīja Sabiedrībai uz tās juridisko adresi Krišjāņa Valdemāra ielā 20-12, Rīgā, LV-1010, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/2520/K-134 (turpmāk – Vēstule Nr.4), kurā PTAC atkārtoti lūdza Sabiedrību līdz 2018.gada 12.aprīlim iesniegt peļņas vai zaudējumu aprēķinu par 2017.gadu, kā arī informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2018.gada 12.aprīlim. Atbildi uz Vēstuli Nr.4 Sabiedrība nav sniegusi. 2018.gada 3.maijā PTAC saņēma Vēstuli Nr.4 atpakaļ, jo sūtījumam beidzies glabāšanas laiks un Sabiedrība, neskatoties uz VAS „Latvijas Pasts” atstāto aicinājumu, nav izņēmusi sūtījumu.

[11] 2018.gada 18.maijā PTAC nosūtīja Valsts ieņēmumu dienestam (turpmāk – VID) vēstuli Nr.3.2.-1/3960/K-134, kurā lūdza VID sniegt PTAC informāciju par Sabiedrības pēdējo finanšu gada neto apgrozījumu, ja šāda informācija ir VID rīcībā.

[12] 2018.gada 31.maijā PTAC saņēma VID 2018.gada 31.maija vēstuli Nr.8.16.1-4/151365, kurā VID informēja, ka saskaņā ar VID rīcībā esošo informāciju, Sabiedrība nav iesniegusi gada pārskatu par 2017.gadu.

Izvērtējot PTAC rīcībā esošos materiālus, PTAC secina:

1) NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkts nosaka, ka „*darbība (uzvedība, apgalvojums, komerciāla saziņa, tirgvedība) vai bezdarbība (noklusējums), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeniskas vai bezķermeniskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam*”, ir komercprakse. Savukārt NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkts paredz, ka „*jebkura fiziskā vai juridiskā persona, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura cita fiziskā vai juridiskā persona, kas rīkojas komercprakses īstenošanā vārdā vai uzdevumā*”, ir komercprakses īstenoātājs. Sabiedrības rīcība, Vietnē1 un Vietnē2 patērētājiem piedāvājot un tirgojot preces, ir uzskatāma par komercpraksi NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, bet Sabiedrība saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu ir atzīstama par minētās komercprakses īstenoātāju.

Ievērojot 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 distances līguma pusi PTAL 10.panta pirmās daļas izpratnē.

Papildus tam Vietnē1 un Vietnē2 ir uzskatāma par elektronisko tiešsaistes vidi, kurā tiek sniegti „*informācijas sabiedrības pakalpojumi*”, un Sabiedrībai kā personai, kura ir atbildīga par Vietnē1 un Vietnē2 saturu, darbību un izmantošanu saimnieciskās darbības nolūkos, ir pienākums nodrošināt Informācijas sabiedrības pakalpojuma likuma (turpmāk – ISPL)

prasības.

2) NKAL 4.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka negodīga komercprakse ir aizliegta, un saskaņā ar NKAL 4.panta otro daļu *komercprakse ir negodīga, ja iestāties vismaz viens no šādiem nosacījumiem:*

1) *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;*

2) *tā ir maldinoša;*

3) *tā ir agresīva.*

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 vispārārtītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam.*

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 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) PTAC konkrētās lietas ietvaros no pārbaudes laikā konstatētā secina, ka sniedzot Vietnē1 un Vietnē2 informāciju par atteikuma tiesībām, kas pamatota ar Ministru kabineta 2002.gada 28.maija noteikumos Nr.207 „Noteikumi par distances līgumu” ietvertajām normām, kas šobrīd vairs nav spēkā, Sabiedrība ir maldinājusi patērētājus par aktuālo normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību izmantošanas kārtību un atteikuma tiesību apjomu. Tādas komercprakses ietekmē varēja tikt būtiski negatīvi ietekmēta patērētāju ekonomiskā rīcība, proti, patērētāji pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmuši (piemēram, lēmumu par atteikuma tiesību izmantošanu). Tādējādi saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu, Sabiedrība ir īstenojusi maldinošu komercpraksi. Kaut arī no lietas materiāliem izriet, ka Sabiedrība minēto pārkāpumu novērsa, sniedzot Vietnē1 aktuālo informāciju par normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību izmantošanas kārtību un atteikuma tiesību apjomu (sk. šī lēmuma [6] punktu), tomēr vienlaikus lietā konstatētie apstākļi norāda uz to, ka minētais pārkāpums netika novērsts Vietnē2.

4) Saskaņā ar ISPL 7.panta pirmo daļu Sabiedrībai ir pienākums nodrošināt, lai patērētāji var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt. Izvērtējot Vietnē1 un Vietnē2 īstenoto komercpraksi, PTAC konstatē, ka Sabiedrība nav ievērojusi ISPL 7.panta

pirmās daļas prasības, jo nav nodrošinājusi patērētājiem iespēju saglabāt līguma noteikumus. Līdz ar to PTAC secina, ka saskaņā ar NKAL 6.pantu un NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktu Sabiedrība ir īstenojusi profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi. Kā liecina lietas materiāli minētais pārkāpums tika novērsts Vietnē1, proti, Sabiedrība nodrošināja iespēju saglabāt Vietnes1 līguma noteikumus (sk. šī lēmuma [6] punktu). Tomēr vienlaikus no lietas materiāliem izriet, ka minētais pārkāpums netika novērsts Vietnē2.

5) 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. PTAC uzskata, ka minētās prasības tiktu izpildītas, piemēram, ja pasūtījuma pabeigšanas „poga” tiktu noformēta ar uzrakstu „*Pirkt*” vai, piemēram, ja pie esošās pasūtījuma pabeigšanas „poga” tiktu iekļauta norāde „*Nospiežot „Veikt pasūtījumu”*”, *Jūs uzņematies pienākumu veikt samaksu par veikto pasūtījumu*”.

Ņemot vērā, ka 2017.gada 6.septembrī, izvērtējot Sabiedrības īstenoto komercpraksi, PTAC konstatēja, ka Vietnē1 izmantotās „*pogas*”, kura apzīmēta ar nosaukumu „*Apstiprināt pasūtījumu*”, noformējums skaidri nenorāda uz patērētāja brīdināšanu par uzņemšanos veikt samaksas pienākumu, PTAC secina, ka Sabiedrība, Vietnē1 neizpildot Noteikumu Nr.255 13.punktā norādīto pienākumu, ir īstenojusi NKAL 6.pantā un NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktā minēto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi.

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

PTAC, ņemot vērā patērētāju sūdzībās minēto, konstatē, ka Sabiedrība Vietnē1 un Vietnē2 ir piedāvājusi un pārdevusi preces, kuru pasūtīšanas gadījumā Sabiedrība nav varējusi veikt pienācīgu piegādes saistības izpildi. Turklāt gadījumā, kad patērētāji izmantoja tiesības vienpusēji atkāpties no līguma, ja precī nepiegādā noteiktā termiņā, Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 30.panta otrajā daļā noteikto par samaksātās naudas atmaksu patērētājam bez nepamatotas kavēšanās, jo samaksātā nauda patērētājiem netiek atgriezta saprātīgā termiņā vai arī netiek atmaksāta vispār, turklāt Sabiedrība nesniedz ziņas patērētājiem, kad par precī veiktā samaksa tiks atmaksāta.

Sabiedrības rīcība, patērētājiem nepiegādājot precī un, pastāvot apstākļiem, kad patērētāji bija tiesīgi vienpusēji atkāpties no distances līguma, nepamatoti neatmaksājot par precī samaksātās naudas summas, būtiski negatīvi ietekmē patērētāju ekonomiskās intereses, radot patērētājiem zaudējumus. Tādējādi Sabiedrības īstenojot komercpraksi 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, maldinot patērētājus par Vietnē1 un Vietnē2 piedāvātajām precēm un to pieejamību, likumiskajām atteikuma tiesībām, samaksātās naudas atmaksas termiņiem un patērētāju likumisko un līgumisko tiesību izpildi, ir pārkāpusi NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu un īstenojusi negodīgu – maldinošu komercpraksi. Minētas

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.

7) 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 vai pakalpojuma sniedzējs bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad saskaņā ar šā panta otro daļu saņēmis informāciju par patērētāja lēmumu atkāpties no līguma, atmaksā patērētājam viņa samaksāto naudas summu, tajā skaitā patērētāja samaksātos piegādes izdevumus. No patērētāju sūdzībās minētā izriet, ka Sabiedrība nav ievērojusi PTAL 12.panta sestajā daļā noteikto 14 dienu termiņu naudas atmaksāšanai, tādējādi nenodrošinot patērētāju atteikuma tiesību īstenošanu.

Ņemot vērā minēto, secināms, ka Sabiedrība, maldinot patērētājus par likumiskajām atteikuma tiesībām, ir pārkāpusi NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu un īstenojusi negodīgu – maldinošu komercpraksi, kuras 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. Minētā Sabiedrības rīcība ir vērtējama arī kā profesionālajai rūpībai neatbilstoša komercprakse saskaņā ar NKAL 6.pantu.

8) ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punkts noteic, ka pakalpojuma sniedzējs uzskatāmi, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā sniedz informāciju par pakalpojuma sniedzēja kontaktinformāciju, kas nodrošina iespēju ātri sazināties tiešā veidā, ieskaitot elektroniskā pasta adresi. Savukārt 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, tālruņa, faksa numuru un elektroniskā pasta adresi, lai patērētājs varētu ātri un efektīvi sazināties ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, un, ja attiecināms, tās personas identitāti un juridisko adresi, kuras uzdevumā pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs darbojas.

No PTAC iesniegtajām sūdzībām izriet, ka saistībā ar noslēgtajiem distances līgumiem ar Sabiedrību nebija iespējams sazināties, izmantojot Vietnē1 norādīto elektroniskā pasta adresi – *info@4pc.lv* un tālruņa numurus, kā arī Vietnē2 norādīto elektronisko pasta adresi – *info@xmobilais.lv* un tālruņa numuru. Līdz ar to secināms, ka Sabiedrība, neievērojot ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktā un Noteikumu Nr.255 5.3.apakšpunktā minētās prasības nodrošināt ātru un efektīvu saziņu ar Sabiedrību, ir īstenojusi negodīgu (profesionālajai rūpībai neatbilstošu) komercpraksi, kura būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, realizējot savas līgumiskās un normatīvajos aktos noteiktās tiesības.

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

9) 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 konstatētos faktus un pierādījumus lietā, 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.

10) 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 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.

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 (leģitīmu) 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 īstenotājiem 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 īstenotā komercprakse ir adresēta un skar daudzus patērētājus. Tādējādi Sabiedrības izdarītais pārkāpums, neievērojot profesionālo rūpību un īstenojot maldinošu komercpraksi, kuras ietvaros patērētāji tiek maldināti par Vietnē1 un Vietnē2 piedāvātajām precēm un to pieejamību, likumiskajām atteikuma tiesībām, samaksātās naudas atmaksas termiņiem un patērētāju likumisko un līgumisko tiesību izpildi, saziņas iespējām ar Sabiedrību, rada/varēja radīt apdraudējumu ar likumu aizsargātajām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm.

No lietas materiāliem izriet, ka laika periodā no 2017.gada 21.jūlija līdz 2018.gada 15.janvārim PTAC ir saņēmis 84 patērētāju sūdzības par neizpildītiem preču pasūtījumiem, nepiegādāto pasūtījumu maksas neatmaksāšanu patērētājiem un Sabiedrības neatbilstošu saziņu ar patērētājiem. Pēc PTAC rīcībā esošās informācijas, no minētajā sūdzībām 10 gadījumos panākts pozitīvs risinājums, proti, Sabiedrība atmaksājusi patērētājiem samaksātās naudas summas, savukārt pārējos gadījumos patērētājiem sniegts skaidrojums. Tāpat pretēji Sabiedrības sniegtajai informācijai (sk. šī lēmuma [4] punktu), Sabiedrība nav veikusi visus nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu tās īstenotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām. To apliecina lietā konstatētie apstākļi, kas norāda uz to, ka kaut arī Sabiedrības īstenotā negodīgā komercprakse, kuras ietvaros Vietnē1 nebija nodrošināta iespēja saglabāt distances līguma noteikumus un patērētāji tika maldināti par aktuālo normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību izmantošanas kārtību un atteikuma tiesību apjomu, tika izbeigta (sk. šī lēmuma [6] punktu), tomēr pārējie lietā konstatētie Sabiedrības pārkāpumi ilgstoši nav novērsti. Tādējādi nav konstatējama atbilstoša Sabiedrības vēlme sadarboties ar iestādi, kas PTAC ieskatā ir vērtējams kā Sabiedrības atbildību pastiprinošs apstāklis.

Vienlaikus, vērtējot citus Sabiedrības atbildību raksturojošus apstākļus, PTAC lietā ir konstatējis apstākļus, kas būtu par pamatu soda naudas palielināšanai. Proti, PTAC ir pamats uzskatīt, ka Sabiedrība ir kavējusi lietas izskatīšanu, jo Sabiedrība vairākkārt nav sniegusi atbildes uz PTAC pieprasīto informāciju lietā (sk. šī lēmuma [8] un [9] punktu).

Vērtējot Sabiedrības lomu pārkāpumā, PTAC ņem vērā, ka Sabiedrība savas saimnieciskās darbības ietvaros, piedāvājot patērētājiem ar Vietnes1 un Vietnes2 starpniecību iegādāties preces, ir komercprakses īstenotājs. Kaut arī Sabiedrība ir izbeigusi minētās komercprakses īstenošanu Vietnē1 un Vietnē2, tās ietekme joprojām skar vai var skart to patērētāju intereses, kuri ar Sabiedrību ir noslēguši distances līgumu, kā arī konkrētajā gadījumā PTAC ir pamats uzskatīt, ka attiecīgās komercprakses īstenošana varētu tikt atsākta.

Ņemot vērā, ka konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī apstākli, ka Sabiedrības īstenotā komercprakse ir saistīta ar patērētājiem radītiem zaudējumiem, PTAC ieskatā Sabiedrībai par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar 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 ar soda naudas palīdzību Sabiedrība tiks motivēta izbeigt pārkāpumu un savā turpmākajā komercpraksē nepieļaut līdzīga rakstura pārkāpumu izdarīšanu.

NKAL 15.² panta pirmā daļa paredz, ka *Uzraudzības iestāde ir tiesīga par negodīgu komercpraksi 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 PTAC nav iespējams minēto informāciju par Sabiedrības saimnieciskās darbības apmēriem noskaidrot citos veidos, konkrētajā gadījumā, nosakot soda naudas apmēru, tiek ņemta vērā PTAC prakse soda naudas piemērošanā komersantiem par līdzīgiem pārkāpumiem, kā arī tas, vai Sabiedrība ir veikusi pasākumus pārkāpuma novēršanai, risinot patērētāju sūdzības, un zaudējumu atlīdzināšanai. Kā jau iepriekš šajā lēmumā minēts, no 84 PTAC saņemtajiem patērētāju iesniegumiem, Sabiedrība ir risinājusi tikai 10 patērētāju sūdzības, proti, atmaksājot patērētājiem samaksātās naudas summas.

Ievērojot Sabiedrības izdarītā pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, Sabiedrības lomu pārkāpumā, šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, kā arī mantisko stāvokli, PTAC secina, ka Sabiedrības nodarītais pārkāpums ir vērtējams kā smags patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums. Tādējādi, ņemot vērā soda naudas piemērošanas mērķi un pamatojumu, kā arī NKAL 15.² panta pirmajā daļā noteikto ierobežojumu, kopējā soda nauda Sabiedrībai nosakāma 17 000,00 EUR apmērā, kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā Sabiedrības pārkāpumu un tā apmēru.

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, 15.panta pirmās daļas 1.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, 30.panta otro daļu, ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktu, 7.panta pirmo daļu, Noteikumu Nr.255 5.3.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 „VIVA LATVIA”**

juridiskā adrese: Krišjāņa Valdemāra iela 20-12, Rīga, LV-1010

reģistrācijas numurs: 40103978794

1) pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros:

- patērētājiem tiek sniegta maldinoša informācija par normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību izmantošanas kārtību un apjomu;

- patērētājiem netiek sniegta patiesa informācija par patērētāju pasūtīto un pasūtāmo preču piegādes termiņiem;
- patērētājiem netiek sniegta patiesa informācija par patērētāju samaksātās pirkuma maksas atmaksāšanu gadījumos, kad patērētāja pasūtīto preci Sabiedrība nepiegādā;
- patērētāji tiek maldināti par aktuālo normatīvajos aktos noteikto patērētāju likumīgo tiesību izmantošanas kārtību gadījumos, ja prece neatbilst līguma noteikumiem;
- 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 tiek sniegta maldinoša informācija par normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību izmantošanas kārtību un apjomu;
- patērētājiem distances pārdošanas tīmekļvietnē nav nodrošinātas iespējas saglabāt distances līguma noteikumus;
- pasūtījuma noformēšanas pabeigšanai un nosūtīšanai izmantotās „pogas” noformējumā vai pie tās, patērētāji skaidri netiek brīdināti par uzņemšanos veikt samaksas pienākumu;
- patērētājiem tiek piedāvātas un pārdotas preces, kuru piegādi Sabiedrība apsolītajā termiņā nevar nodrošināt;
- patērētājiem netiek sniegta patiesa informācija par patērētāju pasūtīto un pasūtāmo preču piegādes termiņiem;
- patērētājiem netiek sniegta patiesa informācija par patērētāju samaksātās pirkuma maksas atmaksāšanu gadījumos, kad patērētāja pasūtīto preci Sabiedrība nepiegādā;
- patērētāji tiek maldināti par aktuālo normatīvajos aktos noteikto patērētāju likumīgo tiesību izmantošanas kārtību gadījumos, ja prece neatbilst līguma noteikumiem;
- 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.

3) soda naudu 17 000,00 EUR (septiņpadsmit tūkstoši eiro, 00 centi) apmērā.

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

Soda nauda jāsamaksā ar pārskaitījumu, maksājuma uzdevumā norādot:

Saņēmējs:	Valsts kase Reģistrācijas numurs 90000050138
Saņēmēja iestāde:	Valsts kase BIC kods TREL LV22
Konts (IBAN)	LV12TREL1060121019400
Maksājuma mērķis:	Lēmums Nr. 12 – pk
Pieņemšanas datums:	27.06.2018.

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)

B.Vītoliņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS