



LATVIJAS REPUBLIKAS EKONOMIKAS MINISTRIJA  
**PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRS**

Brīvības ielā 55, Rīgā, LV – 1010 ♦ tālr. (+371) 67388624 ♦ fakss (+371) 67388634 ♦ e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

Rīgā

**SIA „Creative Mobile”**  
**Reģ. Nr. 4010333520**  
**Kronvalda bulvārī 10-47**  
**Rīgā, LV- 1010**

**LĒMUMS**

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

2014.gada 20. janvāris

Nr.1 -pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmo daļu un Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 25.panta ceturto daļu, uzsākot administratīvo lietu, ir veicis SIA „Creative Mobile” (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses un patērētājiem piedāvāto līgumu noteikumu atbilstības normatīvo aktu prasībām izvērtēšanu. Konkrētā PTAC vērtētā komercprakse tiek īstenota dažādos interneta portālos, sniedzot reklāmas banerus ar aicinājumu „sākt notievēt”, „cik kg Tu vēlies nomest 7 dienās?” u.tml., kurus aktivizējot, personas nokļūst mājas lapā [www.nordenhealth.com](http://www.nordenhealth.com) (turpmāk – Vietne), un Vietnē piedāvājot maksas pakalpojumu.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:



ZIEMEĻEIROPAS  
 VESELĪBAS AĢENTŪRA

[1] Vietnē ir ievietots logotips „Ziemeļeiropas veselības aģentūra” (turpmāk – Aģentūra), kā arī tiek sniegta informācija, ka “Tavas individuālās notievēšanas programmas sagatavošanu un nosūtīšanu apmaksā mūsu atbalstītāji”, kā vienu norādot Aģentūru.

[2] Vietnes sadaļā „Pakalpojuma lietošanas noteikumi” cita starpā sniegta informācija: „Izmantojot Creative vietnēs iegūto informāciju Jūs rīkojaties vienīgi uz savu risku”.

[3] Ņemot vērā, ka PTAC rīcībā nebija iegūstami pierādījumi par Aģentūras esamību, kā arī uzskatot, ka atsauce uz minēto institūciju vidusmēra patērētājam nepārprotami norāda uz pakalpojuma satura saistību ar starptautisku organizāciju, kas darbojas veselības jomā, PTAC 29.08.2013. vēstulē Nr.3.2.-1/6063-K-162 pieprasīja Sabiedrībai iesniegt skaidrojumu un pārbaudāmus dokumentārus pierādījumus par Aģentūras saistību ar Sabiedrības sniegto pakalpojumu.

[4] Sabiedrība 09.09.2013. atbildes vēstulē nesniedza dokumentārus pierādījumus par tās pakalpojuma satura saistību ar Aģentūru, vien norādīja Aģentūras „oficiālo mājas lapas adresi” [www.halsobyranordeuropa.com](http://www.halsobyranordeuropa.com). Minētās mājas lapas domēna vārdu saskaņā ar interneta resursos iegūstamo informāciju ir reģistrējusi privāta persona (Registration Private) 05.09.2013.

[5] Ņemot vērā, ka Sabiedrība nesniedza pierādījumus par iepriekš minēto, ne arī citus pieprasītos pierādījumus, PTAC 04.10.2013. vēstulē Nr.3.2.-1/6999-K-162 saskaņā ar NKAL 15.panta ceturtās daļas 2.punktu ierosināja Sabiedrībai līdz 14.10.2013. rakstveidā apņemties līdz 01.11.2013. novērst PTAC konstatētos pārkāpumus.

[6] 17.10.2013. PTAC tika saņemta Sabiedrības vēstule, kurā tā apņēmas novērst pārkāpumus, t.sk., izskaidrojot patērētājiem izmantoto logotipu saturu vai arī izbeidzot to izmantošanu.

[7] Izvērtējot Sabiedrības veiktās izmaiņas Vietnē, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība nav novērsusi visus konstatētos pārkāpumus, kā arī pirmšķietami tika konstatēta jaunu pārkāpumu izdarīšana. Ņemot vērā minēto, PTAC 06.12.2013. vēstulē Nr. 3.2.-1/8726-K-162 norādīja Sabiedrībai uz konstatētajiem pārkāpumiem, t.sk., līguma noteikumu neatbilstību caurspīdīguma principam un profesionālajai rūpībai, un norādīja, ka PTAC konkrētajā komercprakses izvērtēšanas stadijā uzskata par lietderīgu uzlikt Sabiedrībai tiesisku pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī informēja Sabiedrību, ka saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 61.pantu Sabiedrībai ir tiesības izteikt viedokli administratīvajā lietā.

[8] 17.12.2013. PTAC tika saņemta Sabiedrības atbilde ar skaidrojumu, kurai pievienoti PTAC pieprasītie pierādījumi.

[9] Veicot lietas izpēti, PTAC, lietojot informācijas meklēšanas sistēmas *Google* speciālo rīku, ir konstatējis, ka Sabiedrība, sniedzot personu atsauksmes par tās piedāvāto pakalpojumu, ir izmantojusi nepatiesu informāciju par personu identitāti. Minēto PTAC pamato ar tā izpētes gaitā iegūto informāciju, kas apliecina, ka personu, kas Vietnē un citos Latvijas interneta resursos dalās savā pakalpojuma izmantošanas pieredzē, fotogrāfijas, tiek izmantotas citu valstu interneta resursos ievietotajos Sabiedrības piedāvājumos, bet to vārdi tiek mainīti atkarībā no piedāvājuma izteikšanas mērķauditorijas. Vietnē un interneta portālā [www.apollo.lv](http://www.apollo.lv) izmantotā persona ar vārdu Zane Alksne (32) no Garciema Igaunijas patērētājiem izteiktajā piedāvājumā nodēvēta par Hele Rebasega no Tartu (<http://www.postimees.ee/1288858/kuidas-saleneda-7-paevaga>), bet Lietuvas patērētājiem adresētajā piedāvājumā par Gabriele Piciūte no Kauņas (

gabriele-sulieknejo-per-7-dienas.d?id=62976876). Savukārt Vietnē un interneta portālā [www.tvnet.lv](http://www.tvnet.lv) izmantotā persona ar vārdu Lāsma Rudmīze (24) no Rīgas Igaunijā tiek dēvēta par Iris Triisaga (<http://www.naine24.ee/1362706/kommertstekst-salenemismetod-millest-arstid-ei-raagi-kaota-liigne-kaal-7-paevaga>). Arī interneta portālā [www.kasjauns.lv](http://www.kasjauns.lv) savā pieredzē dalījusies Zaiga Bernāne (26) no Liepājas analogā piedāvājumā Igaunijā ir Maimu Rebasega (<http://www.postimees.ee/1303862/loe-intervjuu-maimugakes-salenes-nadalaga>).

### **Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC norāda un secina:**

1. Saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punktu *komercprakse – 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*. NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkts nosaka, ka *komercprakses īstenotājs ir ražotājs, pakalpojuma sniedzējs vai pārdevējs, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura cita persona, kas rīkojas ražotāja, pakalpojuma sniedzēja vai pārdevēja vārdā vai uzdevumā*.

No minētā izriet, ka pakalpojuma piedāvāšana un sniegšana ir uzskatāma par komercpraksi NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, savukārt saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu Sabiedrība ir atzīstama par komercprakses īstenotāju.

Saskaņā ar NKAL 7.panta pirmo daļu *par patērētāja ekonomisko rīcību negatīvi ietekmējošu uzskata tādu komercpraksi, kura būtiski ierobežo patērētāja iespēju pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu un kuras rezultātā patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis*.

Saskaņā ar NKAL 14.panta pirmo daļu NKAL ievērošanu savas kompetences ietvaros uzrauga PTAC.

Sabiedrības īstenoto komercpraksi PTAC vērtē no vidusmēra patērētāja uztveres viedokļa, ņemot vērā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr.2006/2004 („Negodīgas komercprakses direktīva”), un Eiropas Kopienų tiesas (turpmāk – EKT) praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – patērētājs, kurš ir pietiekoši zinošs un labi informēts, kā arī pietiekoši vērīgs un piesardzīgs (skat. Direktīvas preambulas 18.punkts; EKT C-112/99, 52.paragrāfs; C-44/01, 55.paragrāfs; C-356/04, 78.paragrāfs; C-381/05, 23.paragrāfs).

2. Vietne tiek izmantota, lai Sabiedrība patērētājiem piedāvātu un piegādātu maksas pakalpojumu – padomus svāra zaudēšanai, t. i. – īstenotu komercpraksi.

3. Izvērtējot Sabiedrības iesniegtos pierādījumus, PTAC nav ieguvis faktus, kas apliecinātu, ka pastāv Aģentūra, kas no lietas izpētes uzsākšanas līdz lēmuma pieņemšanas brīdim sadarbojas ar Sabiedrību tās pakalpojuma sniegšanā. Sabiedrības pārstāvja, kas kā vienīgā amatpersona pārstāv arī Aģentūru, apliecinājums, ka Aģentūra (biedrība, kas reģistrēta Latvijas Uzņēmumu reģistrā 24.10.2013, reģ. Nr. 40008216266, ar nosaukumu *Health Agency for Northern Europe*) sadarbojas ar Sabiedrību, sniedzot tās pakalpojumu, un ir atļāvusi izmantot savu logotipu, nevar tikt uzskatīts par pietiekamu pierādījumu, jo, kā jau iepriekš minēts, atsauce uz Aģentūru vidusmēra patērētājam nepārprotami norāda uz pakalpojuma satura saistību ar starptautisku organizāciju, kas darbojas veselības jomā, savukārt lietā nav faktu, kas apliecinātu šādas institūcijas darbību.

Līdz ar to, izmantojot Aģentūras logotipu un sniedzot informāciju par Sabiedrības un Aģentūras sadarbību, tiek īstenota maldinoša komercprakse saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu, kas nosaka, ka *komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visus apstākļus, patērētājs tās ietekmē pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, 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.*

4. Izmantojot Vietnē un citos interneta resursos nepatiesu informāciju par pakalpojuma ietekmi uz to izmantojušām personām (viltus personas), Sabiedrība īsteno maldinošu komercpraksi saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu.

5. Ņemot vērā PTAL 6.panta pirmo daļu un trešo daļu, izvērtējot Sabiedrības rediģētos Vietnē iekļautos pakalpojuma lietošanas noteikumus, PTAC ir konstatējis, ka noteikums „Izmantojot Creative vietnēs iegūto informāciju Jūs rīkojaties vienīgi uz savu risku” atbilst PTAL 6.panta trešās daļas 2.punktā noteiktajam, ka *līguma noteikums ir netaisnīgs, ja tas samazina ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja atbildību vai atbrīvo tos no atbildības gadījumos, kad patērētājs guvis kaitējumu veselībai, vai patērētāja nāves gadījumā, kuram par cēloni bijusi ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja darbība vai bezdarbība.* Šāda komercprakse, piemērojot minēto līguma noteikumu, ir vērtējama kā profesionālajai rūpībai neatbilstoša un tādējādi – negodīga saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktu un 6.pantu.

Ņemot vērā iepriekš norādīto, ir secināms, ka Sabiedrība, īstenojot NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktā minēto maldinošo komercpraksi un NKAL 6.pantā minēto profesionālajai rūpībai neatbilstošo komercpraksi, kas būtiski

negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt vidusmēra patērētāja ekonomisko rīcību, saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktu un 6.pantu kontekstā ar NKAL 7.panta pirmo daļu īsteno negodīgu komercpraksi, tādējādi pārkāpjot NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas komercprakses aizliegumu.

Saskaņā ar NKAL 15.panta astoto daļu PTAC, atzīstot komercpraksi par negodīgu, ir tiesīgs pieņemt vienu vai vairākus NKAL 15.panta astotajā daļā norādītos lēmumus. Konkrētajā gadījumā, izvērtējot Sabiedrības īstenotās komercprakses raksturu, kā arī apstākli, ka Sabiedrība nav ņēmusi vērā PTAC izteikto ierosinājumu labprātīgi novērst uzraudzības iestādes attiecīgos konstatētos pārkāpumus, PTAC konkrētajā gadījumā uzskata par lietderīgu uzlikt Sabiedrībai NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktā norādīto tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt konkrēto Sabiedrības īstenoto negodīgo komercpraksi.

### **Ņemot vērā minēto, PTAC nolemj:**

Pamatojoties uz PTAL 6.panta pirmo daļu, trešās daļas 2.punktu, NKAL 4.panta pirmo daļu, otrās daļas 1. un 2.punktu, 6.pantu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 15.panta astotās daļas 2.punktu, uzdot par pienākumu SIA „Creative Mobile” nekavējoties izbeigt īsteno negodīgu komercpraksi, pārtraucot izmantot komercpraksē jebkāda veida atsauci uz Aģentūru, pārtraucot izmantot attēlus, atsauksmes, personu vārdus u.tml. informāciju, ja Sabiedrības rīcībā nav dokumentāru pierādījumu, kas apliecina personu identitāti un viņu izteiktā viedokļa patiesumu, kā arī izslēdzot no pakalpojuma lietošanas noteikumiem tāda satura nosacījumus, kas paredz, ka, izmantojot Sabiedrības sniegto informāciju, patērētājs rīkojas vienīgi uz savu risku.

Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu un otro daļu, 79.panta pirmo daļu un Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 25.panta (10<sup>1</sup>) daļu un NKAL 16.pantu šo lēmumu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stājas spēkā. Saskaņā ar NKAL 16.pantu lēmuma par negodīgu komercpraksi pārsūdzēšana neaptur tā darbību.

Direktore

B.Vītoliņa

IZRAKSTS PAREIZS