



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

**Sabiedrībai ar ierobežotu  
atbildību „INTERNET”  
Reģ. Nr.40003411866  
K.Valdemāra ielā 25  
Rīgā, LV-1010**

**LĒMUMS**

**patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā  
Rīgā**

2014.gada 10.februārī

Nr.2 – pk

[1] Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 12.panta pirmo daļu un Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 25.panta ceturto daļu, uzsākot administratīvo lietu, ir veicis Sabiedrības ar ierobežotu atbildību „INTERNET” (turpmāk – Sabiedrība) komercprakses un patērētājiem piedāvāto līgumu noteikumu atbilstības normatīvo aktu prasībām izvērtēšanu. Konkrētā PTAC vērtētā komercprakse tiek īstenota un līguma noteikumi patērētājiem tiek piedāvāti interneta vietnē [www.ss.lv](http://www.ss.lv) (turpmāk – Vietne). Minētās komersprakses ietvaros patērētājiem tiek piedāvāti un sniegti sludinājumu izvietojuma pakalpojumi.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Vietnē uzskatāmi, tieši un pastāvīgā veidā nav sniegta informācija par informācijas sabiedrības pakalpojuma sniedzēja juridisko adresi un elektroniskā pasta adresi, kuru izmantojot patērētājs iespējami ātri var sazināties ar Sabiedrību. Saziņai ar Sabiedrību Vietnē ir sniegta tikai informācija par korespondences adresi, kā arī nodrošināta standartizētu jautājumu/atbilžu nosūtīšanas un sniegšanas forma.

[2] Vietnē netiek nodrošināta iespēja saglabāt līguma noteikumus, tajā pat laikā Sludinājumu servisa SS.lv lietošanas noteikumu (turpmāk – Noteikumi) 12.apakšpunkts paredz: „Sludinājumu servisa SS.lv lietošanas noteikumi var tikt mainīti, izmaiņas stājas spēkā no publikācijas brīža SS.lv lapā”.

[3] Vietnē patērētājiem tiek piedāvāts Noteikumu 10.1.apakšpunkts, kas paredz: „Maksas sludinājuma cenā ir iekļauts SS.lv redaktora sludinājuma pārbaudes darbs, tādēļ, ja lietotāja maksas sludinājums tiek dzēsts saskaņā ar Sludinājumu satura noteikumiem, maksa par izdzēsto sludinājumu netiek atgriezta”.

[4] Konstatējot, ka Vietnē sniegtā informācija neatbilst normatīvo aktu prasībām, PTAC vairākkārtīgi, proti, 2013.gada 11.jūnija vēstulē Nr.3.2.-1/4217-K-93, 2013.gada 22.jūlija vēstulē Nr.3.2.-1/5143-K-93, 2013.gada 8.novembra vēstulē Nr.3.2.-1/8014-K-93 un

2013.gada 10.decembra vēstulē Nr.3.2.-1/8814-K-93, informēja Sabiedrību par konstatētajiem pārkāpumiem. Informējot par pārkāpumiem, PTAC Sabiedrībai vairākkārtīgi ierosināja novērst noteiktā termiņā vēstulēs norādītos pārkāpumus. Pēdējais termiņš, proti, pārkāpumu novēršana līdz 2013.gada 27.decembrim, tika noteikts 2013.gada 10.decembra vēstulē Nr.3.2.-1/8814-K-93. Veicot atkārtotu pārbaudi pēc iepriekš minētā termiņa, PTAC konstatēja, ka visi PTAC norādītie pārkāpumi nav novērsti.

[5] PTAC 2013.gada 7.oktobrī saņēma Sabiedrības 2013.gada 4.oktobra atbildi (turpmāk – Atbilde), kurā Sabiedrība paskaidro, ka „Lai portālā SS.lv publicētu jebkuru sludinājumu – maksas vai bezmaksas, klientam pirms publikācijas obligāti ir jāiepazīstas un jāpiekrīt Sludinājumu servisa SS.lv lietošanas noteikumiem. Visi iesniegtie sludinājumi tiek pārbaudīti saskaņā ar Sludinājumu servisa SS.lv lietošanas noteikumiem.[..]

Sludinājumu pārbaude var notikt tikai pēc sludinājuma publikācijas un visā tā publikācijas laikā, tādēļ noteikumu 10.1 apakšpunkta pirmā daļā nevar būt attiecināma un netiek piemērota situācijās, kad patērētājam ir liegta sludinājuma iesniegšana (maksas) [..]

Sabiedrība neuzskata, ka maksa par sludinājumu pārbaudi ir nesamērīga, jo, ja sludinājuma maksa ir LVL 1,-, Sabiedrības zaudējumi (izdevumi) veidojas no šādām pozīcijām: - padsmi korektoru darbs, grāmatvedības darbs, lietvedības darbs, maksa par sludinājumu pieņemšanu no 0% līdz 50% (bankas kartes, mobilie operatori), vajadzības gadījumā arī pārskaitījuma veikšanas un pasta izdevumu maksa”.

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

1) Vietne ir sludinājumu portāls, kurā patērētājiem tiek piedāvāti un sniegti bezmaksas un maksas sludinājumu izvietojuma pakalpojumi (turpmāk – Pakalpojumi). Vietnes sadaļā Noteikumi publicētie Sabiedrības piedāvātie noteikumi ir uzskatāmi par patērētājiem piedāvātiem līguma noteikumiem. Ņemot vērā Vietnes iespējas un Noteikumu saturu, ir secināms, ka, piekrītot Noteikumiem, Sabiedrība ar patērētājiem slēdz distances līgumus PTAL 10.panta pirmās daļas izpratnē;

2) Tā kā Vietnē, izmantojot tiešsaisti, tiek piedāvāti bezmaksas un maksas Pakalpojumi un par to pasūtīšanu tiek slēgti distances līgumi, ir secināms, ka atbilstoši ISPL 1.panta 2.punktā noteiktajam Vietnē tiek sniegti informācijas sabiedrības pakalpojumi un saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punktu Vietne tiek izmantota komercprakses īstenošanai. Sabiedrība kā persona, kas ir atbildīga par Vietnes uzturēšanu un izmantošanu savas saimnieciskās darbības veikšanai un kas, izmantojot Vietni, ar patērētājiem slēdz distances līgumus par bezmaksas un maksas Pakalpojumiem, ir uzskatāma par pakalpojumu sniedzēju PTAL 1.panta 4.punkta un 10.panta pirmās daļas izpratnē, informācijas sabiedrības pakalpojumu sniedzēju ISPL noteikumu izpratnē un komercprakses īstenošanu NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkta izpratnē.

3) Saskaņā ar ISPL 4.panta pirmās daļas 1.un 2.punktu Sabiedrībai ir pienākums uzskatāmi, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā sniegt informāciju par Sabiedrības juridisko adresi, kā arī norādīt kontaktinformāciju, tai skaitā elektroniskā pasta adresi, kas nodrošina iespēju ātri sazināties tiešā veidā. Izvērtējot Vietnē publicēto informāciju, PTAC konstatēja, ka Vietnes sadaļā „Kontaktinformācija” un citā atbilstošā Vietnes sadaļā, Sabiedrība nesniedz informāciju par tās juridisko adresi un elektroniskā pasta adresi, lai patērētājs varētu ātri un tiešā veidā sazināties ar Sabiedrību.

Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC uzskata, ka konstatētais ISPL 4.panta pirmās daļas 1.un 2.punkta pārkāpums ir atzīstams par profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi NKAL 6.panta izpratnē, kas būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, ierobežojot saziņas ar Sabiedrību iespējas un iespējas īstenot savas distances līgumā un normatīvajos aktos noteiktās tiesības. PTAC norāda, ka Sabiedrībai kā profesionālam tirgus dalībniekam, kas savu saimniecisko darbību veic, izmantojot elektroniskās vides iespējas, ir pienākums ievērot elektronisko komerciju un

patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu prasības, tai skaitā nodrošinot ISPL 4.panta pirmās daļas 1. un 2.punktā noteiktās prasības.

Konkrētajā gadījumā saziņai ar Sabiedrību Vietnē tiek nodrošināta standartizētu jautājumu/atbilžu nosūtīšanas un sniegšanas forma. PTAC uzskata, ka šāda standartizētā saziņas forma ir viens no veidiem, kas var tikt izmantots Sabiedrības un patērētāju saziņas nodrošināšanai, taču tā nav pietiekoša, lai, izpildītu ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punkta prasības un dotu iespēju patērētājiem sazināties ar Sabiedrību tiešā veidā.

4) Atbilstoši ISPL 7.panta pirmajā daļā noteiktajam Sabiedrībai ir pienākums nodrošināt, lai patērētāji var iepazīties ar distances līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt. Ievērojot minēto, PTAC konstatē, ka Vietnes sadaļā Noteikumi, patērētājiem ir dota iespēja iepazīties ar līguma noteikumiem, bet nav iespējas Noteikumus saglabāt, proti, Sabiedrība no savas puses nav veikusi aktīvas darbības, lai patērētājam nodrošinātu iespēju saglabāt Noteikumus. Turklāt PTAC norāda, ka Noteikumu 12.punkts paredz Sabiedrības tiesības Vietnes lietošanas noteikumus jebkurā laikā mainīti un šīs izmaiņas stājas spēkā no publikācijas brīža. PTAC ieskatā iepriekš minētā kārtība būtiski negatīvi ietekmē distances līgumu jau noslēgušo patērētāju tiesības, ja Sabiedrība pirms Noteikumu grozījumiem nebrīdina šos patērētājus, kā arī no šādiem patērētājiem nesaņem patērētāju dotu nepārprotamu gribas izteikumu piekrist konkrētajām Noteikumu izmaiņām. Vienlaikus PTAC norāda, ja Sabiedrība nav saņēmusi patērētāja nepārprotamu piekrišanu konkrētajām Noteikumu izmaiņām, tādā gadījumā starp patērētāju un Sabiedrību līgumiskās attiecības turpina izriet no noteikumiem, kas bija spēkā distances līguma noslēgšanas brīdī. Līdz ar to, lai patērētājiem nodrošinātu iespēju īstenot savas līgumiskās tiesības, Sabiedrībai ir būtiski nodrošināt patērētājam iespēju saglabāt distances līguma noteikumus. Ievērojot minēto, PTAC uzskata, ka konstatētais ISPL 7.panta pirmās daļas pārkāpums ir atzīstams par profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi NKAL 6.panta izpratnē, jo Sabiedrībai kā profesionālam tirgus dalībniekam, kas savu saimniecisko darbību veic, izmantojot elektroniskās vides iespējas, ir pienākums ievērot elektronisko komerciju un patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu prasības, tai skaitā nodrošinot ISPL 7.panta pirmajā daļā noteiktās prasības. Turklāt, ņemot vērā iepriekš minēto, šāda komercprakse būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, ierobežojot patērētāju iespējas īstenot savas līgumiskās un likumiskās tiesības.

5) PTAC paskaidro, ka NKAL mērķis ir nodrošināt patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, aizliedzot komercprakses īstenošanai izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem (NKAL 2.pants). NKAL 4.panta pirmā daļa nosaka, ka negodīga komercprakse ir aizliegta, un saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktu komercprakse ir negodīga, ja tā neatbilst profesionālajai rūpībai un negatīvi ietekmē vai var negatīvi ietekmēt tāda vidusmēra patērētāja vai tādas vidusmēra patērētāju grupas ekonomisko rīcību, kam šī komercprakse adresēta vai ko tā skar.

Saskaņā ar NKAL 6.pantu 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 vispāratzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam. Ievērojot minēto, Sabiedrības īstenošana komercprakse ir atzīstama par profesionālajai rūpībai neatbilstošu, jo Vietnē nav norādīta Sabiedrības juridiskā adrese, elektroniskā pasta adrese un Sabiedrība nav nodrošinājusi iespēju saglabāt Noteikumus (netiek ievērotas ISPL 4.panta pirmās daļas 1. un 2.punkta, kā arī 7.panta pirmās daļas prasības), un šāda komercprakse būtiski negatīvi ietekmē un var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību.

6) PTAL 6.panta pirmā daļa nosaka, ka pakalpojuma sniedzējs nedrīkst piedāvāt tādus līguma noteikumus, kas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, šo likumu un citiem normatīvajiem aktiem. Ņemot vērā šo regulējumu ir secināms, ka Sabiedrība, īstenojot komercpraksi, nav tiesīga patērētājiem piedāvāt neskaidrus un netaisnīgus līguma noteikumus. Noteikumu 10.1.apakšpunkta pirmajā teikumā paredzēts, ka

„Maksas sludinājuma cenā ir iekļauts SS.lv redaktora sludinājuma pārbaudes darbs, tādēļ, ja lietotāja maksas sludinājums tiek dzēsts saskaņā ar Sludinājumu satura noteikumiem, maksa par izdzēsto sludinājumu netiek atgriezta”.

Sabiedrība tās Atbildē, pamatojot minētā noteikuma atbilstību, norāda, ka sludinājuma pārbaude var notikt tikai pēc sludinājuma publicēšanas un visa tā publikācijas laikā, tādēļ Noteikumu 10.1.apakšpunkta pirmā daļa nevar būt attiecināma un netiek piemērota situācijās, kad patērētājam ir liegta sludinājumu iesniegšana (apmaksā). Turklāt Sabiedrība Atbildē uzskaita iespējamo izdevumu pozīcijas, kas Sabiedrībai var rasties ar sludinājuma publicēšanu, maksas saņemšanu par sludinājumu un pasta izdevumiem, komunikācijai ar patērētāju.

Saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas 4.punktu par netaisnīgu ir atzīstams līguma noteikums, kurš „uzliek patērētājam, kurš neizpilda vai nepienācīgi izpilda līgumsaistības, neproporcionāli lielu līgumsodu vai citu kompensāciju par līgumsaistību neizpildi vai nepienācīgu izpildi salīdzinājumā ar līgumsaistību neizpildīšanas vai nepienācīgas izpildīšanas radīto zaudējumu vai ņemot vērā citus apstākļus”.

Saistībā ar Noteikumu 10.1.apakšpunktu PTAC secina, ka līguma noteikums, saskaņā ar kuru vispārīgā veidā tiek paredzēts, ka patērētāju apmaksātā Pakalpojuma maksa tiks ieturēta kā līgumsods sludinājuma dzēšanas gadījumā, ir uzskatāma par līguma noteikumu, kurš saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas 4.punktā paredz līgumsodu vai cita veida kompensāciju par līguma neizpildi vai nepienācīgu izpildi (turpmāk – Līgumsods). PTAC ieskatā Sabiedrība ir tiesīga ieturēt Līgumsodu tādā apmērā, kas ir pamatots ar attiecīgā līguma pārkāpuma gadījumā Sabiedrībai nodarītajiem zaudējumiem. Konkrētajā gadījumā Līgumsods vispārīgā veidā visos gadījumos ir pielīdzināts pakalpojuma maksai, nesaistot to ar Sabiedrības izdevumiem, kas būtu saistāmi ar konkrētiem attiecīgā pakalpojuma pasūtīšanas apstākļiem, bet Sabiedrības Atbildē sniegtie paskaidrojumi norāda, ka piemērojot Līgumsodu, Sabiedrība būtībā sedz nevis līguma pārkāpumā tai nodarītos zaudējumus, bet gan kopīgās izmaksas, kas tai rodas saistībā ar tās veiktās saimnieciskās darbības veikšanu tās piedāvāto pakalpojumu sniegšanas jomā.

PTAC uzskata, ka Līgumsods, kura vienīgais aprēķināšanas kritērijs visos gadījumos ir pasūtītā pakalpojuma maksa pilnā apmērā, proti, Noteikumu 10.1.apakšpunkta pirmā teikumu daļa: „maksa par izdzēsto sludinājumu netiek atgriezta”, saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas 4.punktu ir uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu. PTAC uzskata, ka šāds līguma noteikums ir pamatojams ar Sabiedrībai nodarītajiem zaudējumiem vai, ja tos objektīvi iepriekš nav iespējams noteikt, tad ar konkrētiem to aprēķināšanas veidiem, ņemot vērā to, cik lielā mērā Sabiedrība kā profesionāls pakalpojumu sniedzējs, ir rīkojusies, lai nodrošinātu šādu zaudējumu novēršanu, piemēram, neļaujot patērētājam apmaksāt tādu pakalpojumu, kura pasūtīšanas gaitā Sabiedrībai bija iespējams konstatēt attiecīgās informācijas ievadīšanas neatbilstības. Konkrētajā gadījumā PTAC, ņemot vērā iepriekš minēto, uzskata, ka norādītais līguma noteikums ir uzskatāms par tādu, kas uzliek patērētājam, kurš neizpilda vai nepienācīgi izpilda līgumsaistības, neproporcionāli lielu līgumsodu vai kompensāciju par līgumsaistību neizpildi vai nepienācīgu izpilda salīdzinājumā ar līgumsaistību neizpildīšanas vai nepienācīgas izpildīšanas radīto zaudējumu. Līdz ar to Noteikumu 10.1.apakšpunkta daļā minētais nosacījums: „maksa par izdzēsto sludinājumu netiek atgriezta”, ir izslēdzams no patērētājiem piedāvātajiem Noteikumiem.

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

Pamatojoties uz Administratīvā procesa likuma 55.panta 2.punktu, ISPL 1.panta pirmās daļas 2.punktu, 4.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 7.panta pirmo daļu, 12.panta pirmo daļu, NKAL 4.panta pirmo daļu, otrās daļas 1.punktu, 6.pantu, 14.panta pirmo daļu, 15.panta astotās daļas 2.punktu, PTAL 3.panta 2.punktu, 6.panta pirmo daļu un trešās daļas 4.punktu, 25.panta ceturto daļu, astotās daļas 2.punktu

1. **komercprakses ietvaros uzdot par pienākumu Sabiedrībai nekavējoties izbeigt īstenot negodīgu komercpraksi:**
  - 1) norādot Vietnē uzskatāmi un tieši pieejamā veidā Sabiedrības juridisko adresi un elektroniskā pasta adresi, ko patērētājs var izmantot, lai ātri un tiešā veidā sazinātos ar Sabiedrību;
  - 2) nodrošinot patērētājiem iespēju saglabāt Vietnē publicētos distances līguma noteikumus;
  
2. **netaisnīgu līguma noteikumu novēršanas ietvaros uzdot Sabiedrībai nekavējoties grozīt patērētājiem piedāvātajos Noteikumos tāda paša satura līguma noteikumus, kā Noteikumu 10.1.apakšpunkta pirmais teikums.**

Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu un otro daļu, 79.panta pirmo daļu un PTAL 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. Savukārt NKAL 16.pantā ir noteikts, ka lēmuma par negodīgu komercpraksi pārsūdzēšana neaptur tā darbību, un PTAL 25.panta devītajā daļā noteikts, ka lēmuma par netaisnīgiem līguma noteikumiem pārsūdzēšana neaptur tā darbību.

Direktore

(personiskais paraksts)

B. Vītoliņa

(..)

IZRAKSTS PAREIZS