

PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRS

(LV - 1013, Rīga, K.Valdemāra 157, tālr. 67388624)

L Ē M U M S Nr. E03-RIG-206

Rīgā

2008.gada 15.maijā

Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktores vietniece Brigita Liepiņa, piedaloties sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Lattelecom” juridiskā adrese: Rīgā, Dzirnavu ielā 105, vienotās reģistrācijas numurs: 40003052786 izskatīja administratīvo pārkāpumu lietu un konstatēja:

2008.gada 17.martā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk tekstā – PTAC) no (...) (turpmāk tekstā – Iesniedzējs) iesniegums ar pielikumu. Savā iesniegumā Iesniedzējs norāda tālāk minēto:

2008.gada 26.februārī Iesniedzēja rīcībā nonāca SIA „Lattelecom” reklāma, kurā tiek norādīts sekojošs teksts: „*Jaunums no Lattelecom: internets bez telefona! No Ls 6.90 mēnesī. Piesakies www.lattelecom.lv, zvanot 117 vai Lattelecom veikalos. Lattelecom*”, kā arī identisks teksts krievu valodā otrā pusē.

Pārbaudot pakalpojuma nosacījumus www.lattelecom.lv mājaslapā tikai pēc ilgiem pūliņiem tika atrasta informācija, ka pakalpojums par iepriekš minēto maksu ir pieejams tikai slēdzot līgumu uz 18 mēnešiem un tikai pirmos 6 mēnešus, pēc kā tiek piemērota maksa Ls 11.90 apmērā.

Ņemot vērā, ka šāda informācija ir uzskatāma par būtisku un nepieciešamu klientiem, Iesniedzējs uzskata, ka šī SIA „Lattelecom” reklāma ir pretrunā ar Reklāmas likuma 8.pantu.

Izvērtējot saņemto iesniegumu, PTAC, pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 15.panta pirmo daļu, uzsāka SIA „Lattelecom” komercprakses atbilstības patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo un citu normatīvo aktu, kā arī šā likuma prasībām izvērtēšanu.

2008.gada 28.martā PTAC nosūtīja SIA „Lattelecom” vēstuli Nr. 21-07/2656, kurā, pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 15.panta otro daļu, pieprasīja SIA „Lattelecom” rakstveidā līdz 2008.gada 11.aprīlim sniegt skaidrojumu par Iesniedzēja iesniegumā minēto, kā arī pilnīgu un patiesu informāciju par izplatītās reklāmas vietām, laiku un apjomu.

2008.gada 15.aprīlī PTAC saņemta SIA „Lattelecom” vēstule Nr. 7878-1, kurā tiek norādīts tālāk minētais:

Reklāmas par Lattelecom piedāvājumu „Internets bez telefona” kampaņa Latvijas Republikas medijos tika uzsākta 07.02.2008. un norisinājās līdz 22.03.2008.

Reklāma tika izvietota TV kanālos (LNT; TV5; TV3; 3+; PBK un RenTV), interneta portālos (delfi.lv; inbox.lv; aplolo.lv; draugiem.lv), radio (Ruskoje Radio; SWH; SWH+; Latvijas Radio 2) un kā izvietota dzīvojamo māju kāpņu telpās ierītajos reklāmas standos un/vai liftos.

Iepazīstoties ar Iesniedzēja iesniegumā norādīto, SIA „Lattelecom” norāda tālāk minēto:

Nav iespējams precīzi komentēt, kura reklāma ir nonākusi Iesniedzēja rīcībā, jo pārsūtītajā vēstulē tā nav pievienota;

SIA „Lattelecom” var secināt, ka iesnieguma autors ar reklāmu ir iepazīinies pavirši – visās SIA „Lattelecom” pasūtītajās un izgatavotajās reklāmās kā pakalpojumu uzziņu tālrunis ir norādīts 177, nevis „117”, kā minēts iesniedzēja vēstulē;

SIA „Lattelecom” nevar piekrist apgalvojumam, ka SIA „Lattelecom” interneta vietnē www.lattelecom.lv informācija, ka „pakalpojums par iepriekšminēto maksu pieejams tikai slēdzot līgumu uz 18 mēnešiem un tikai pirmos sešus mēnešus, pēc kā tiek piemērota maksa Ls 11.90”, tika atrasta pēc ilgiem pūliņiem.

SIA „Lattelecom” norāda, ka interneta mājas lapas attiecīgajā sadaļā pakalpojuma Internets 1 cenai Ls 6.90 pievienotajai zvaigznītei dots skaidrojums, ka šāda cena ir spēkā pirmos sešus mēnešus un akcija spēkā līdz 30.maijam.

Nospiežot saiti „lasīt vairāk” klientam tiek piedāvāts iepazīties ar visu pakalpojuma informāciju – maksa par pakalpojumu; tehnisko informāciju u.c. informāciju. Sadaļā „maksa par pakalpojumu” ir norādīta informācija, ka slēdzot līgumu par pakalpojumu uz astoņpadsmit mēnešiem, sešus mēnešus spēkā būs abonēšanas maksa Ls 6.90 mēnesī.

SIA „Lattelecom” norāda, ka visos izplatītajos reklāmas materiālos ir norādīts, ka „vairāk par interneta veidiem un cenām” var uzzināt piezvanot pa telefonu 177, www.lattelecom.lv vai SIA „Lattelecom” veikalos.

SIA „Lattelecom” uzskata, ka informācija par pakalpojuma akcijas nosacījumiem ir viegli pieejama un SIA „Lattelecom” reklāmās ir skaidras norādes par to, kur to atrast.

Izvērtējot kopumā visus administratīvās lietas materiālus, PTAC norāda tālāk minēto:

Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 1.panta pirmās daļas 2.punkts nosaka, ka komercprakse ir *„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”*.

PTAC no Iesniedzēja vēstulei pievienotā reklāmas materiāla, kurš tika izplatīts sabiedriskajā transportā, ir konstatējis, ka SIA „Lattelecom” ir izplatījusi interneta pakalpojumu reklāmu, kura latviešu un krievu valodā satur tālāk minēto informāciju: *„Jaunums no Lattelecom: internets bez telefona! No Ls 6,90 mēnesī Piesakies www.lattelecom.lv, zvanot 177 vai Lattelecom veikalos”* (turpmāk tekstā – Reklāma).

Reklāmas izplatīšana ir uzskatāma par komercpraksi Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, jo šādas reklāmas izplatīšana ir tieši saistīta ar pakalpojuma sniegšanas veicināšanu patērētājam.

Saskaņā ar Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 4.panta otrās daļas 2.punkta noteikumiem komercprakse ir uzskatāma par negodīgu, ja tā ir maldinoša.

Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 10.panta pirmās daļas 1.punkts nosaka, ka *„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 nepieciešama, lai pieņemtu*

uz informāciju balstītu lēmumu, un komercprakses ietekmē vidusmēra patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis”.

PTAC ieskatā konkrētajā gadījumā komercprakse ir uzskatāma par negodīgu tālāk minēto apstākļu dēļ:

SIA „Lattelecom” ir īstenojusi komercpraksi, kura ir izpaudusies kā reklāmas izplatīšana. Reklāma ir uzskatāma par atsevišķu informācijas avotu, kurš ir nošķirams no citiem informācijas avotiem (piemēram, interneta mājas lapa). Reklāma satur sevī konkrētu informāciju, no kuras izriet, ka patērētājam tiek piedāvāta iespēja ierīkot internetu no Ls 6.90 mēnesī. No SIA „Lattelecom” interneta mājas lapā pieejamās informācijas izriet, ka Reklāmā piedāvātais interneta pakalpojums par maksu Ls 6.90 mēnesī nav pieejams pastāvīgi un bez nosacījumiem, bet gan Ls 6.90 ir maksa par pirmajiem sešiem mēnešiem (no obligātajiem kopējiem 18 mēnešiem), ja tiek ievēroti konkrēti nosacījumi, par kuriem Reklāmā informācijas nav.

Ņemot vērā iepriekš minēto, SIA „Lattelecom” veiktā komercprakse, izplatot Reklāmu, ir uzskatāma par maldinošu, jo Reklāmā paustā informācija par pakalpojuma maksu nav pilnīga. PTAC ieskatā informācijas par līguma termiņu, par ierīkošanas izmaksām, modema maksas un maksas par pakalpojuma Ls 6.90 piemērošanas perioda ierobežojumu nesniegšanas rezultātā patērētājs varēja pieņemt lēmumu par līguma noslēgšanu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis. Tāpat PTAC ņem vērā arī to, ka Reklāmā norādītais telefona numurs 177 neliecina par to, ka Reklāmā piedāvātajai cenai varētu būt kādi īpaši nosacījumi. Līdz ar to vidusmēra patērētājs varēja nezināt par iespējamajiem ierobežojumiem.

PTAC ieskatā, ņemot vērā Reklāmas izplatīšanas saziņas līdzekļus, SIA „Lattelecom” Reklāmu bija iespējams papildināt ar norādi par konkrētā piedāvājuma nosacījumiem, neradot būtiskas neērtības.

Saskaņā ar Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 4.panta pirmās daļas noteikumiem negodīga komercprakse ir aizliegta.

Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 1.panta pirmās daļas 1.punkts nosaka, ka komercprakses īstenoātājs 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”.*

Ņemot vērā iepriekš minēto, SIA „Lattelecom” atbilst komercprakses īstenoātāja statusam likuma izpratnē.

Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 15.panta astotā daļa nosaka: *„Ja Uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga pieņemt vienu vai vairākus lēmumus, ar kuriem: 1) uzliek komercprakses īstenoātājam par pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2) uzliek komercprakses īstenoātājam par pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4) uzliek komercprakses īstenoātājam par pienākumu publicēt attiecīgajai komercprakti atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norāda laboto informāciju, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5) piemēro administratīvo sodu likumā noteiktajā kārtībā”.*

Izvērtējot lietderības apsvērumus, PTAC uzskata, ka SIA „Lattelecom” nav lietderīgi uzlikt kādu no Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 15.panta

astotajā daļā 1-4.punktā paredzētajiem tiesiskajiem pienākumiem, ņemot vērā, ka Reklāmas neatgriezeniskā ietekme jau ir notikusi. PTAC uzskata, ka, pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 15.panta astotās daļas 5.punktu, piemērojams ietekmēšanas līdzeklis par administratīvo pārkāpumu. PTAC norāda, ka tādējādi tiks sasniegts mērķis, lai SIA „Lattelecom” savā turpmākajā komercdarbībā ievērotu normatīvo aktu prasības komercprakses jomā.

Administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laikā SIA „Lattelecom” pilnvarotais pārstāvis mutvārdos izteica viedokli, ka lietā esošās reklāmas sniegšana nav uzskatāma par komercpraksi.

Saskaņā ar Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 2.pantu likuma mērķis ir nodrošināt patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, aizliedzot komercprakses īstenotājiem izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem.

Saskaņā ar Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 32.panta otrās daļas noteikumiem, uzliekot sodu, ņem vērā izdarītā pārkāpuma raksturu, pārkāpēja personību, viņa vainas pakāpi, mantisko stāvokli, atbildību mīkstinošos un pastiprinošos apstākļus. Iestāde pārkāpēju ir tiesīga atbrīvot no administratīvās atbildības saskaņā ar Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 21.panta pirmās daļas noteikumiem tikai tādā gadījumā, ja izdarītais pārkāpums ir maznozīmīgs. Konkrētajā gadījumā no lietas materiāliem izriet, ka SIA „Lattelecom” ir pieļāvusi normatīvajiem aktiem neatbilstošas komercprakses īstenošanu.

Nosakot SIA „Lattelecom” uzliedzamo naudas soda apmēru, tiek ņemts vērā tas, ka nepastāv apstākļi, lai nepiemērotu administratīvo sodu, un tā iemesla dēļ, lai atturētu komercprakses īstenošanā un reklāmas izplatīšanā iesaistītās personas no administratīvā pārkāpuma izdarīšanas, kā arī šādu pārkāpumu atkārtošāns, īstenošas komercprakses apjoms (Reklāma tika izvietota TV kanālos (LNT; TV5; TV3; 3+; PBK un RenTV), interneta portālos (delfi.lv; inbox.lv; aplolo.lv; draugiem.lv), radio (Ruskoje Radio; SWH; SWH+; Latvijas Radio 2) un kā izvietota dzīvojamo māju kāpņu telpās irētajos reklāmas stendos un/vai liftos), kā arī tiek ņemts vērā tālāk minētais:

SIA „Lattelecom” tiek saukta pie administratīvās atbildības par administratīvo pārkāpumu, kurš ir paredzēts Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 166¹³.panta trešajā daļā, kurā noteikts, ka *„Par negodīgu komercpraksi - uzliedz naudas sodu fiziskajām personām līdz piecīnt latīem, bet juridiskajām personām - līdz desmīttūkstoš latīem.*

Administratīvās lietas izskatīšanas gaitā nav konstatēti administratīvo atbildību pastiprinoši un administratīvo atbildību mīkstīnoši apstākļi.

Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 32.panta pirmā daļa nosaka, ka *„Sodu par administratīvo pārkāpumu uzliedz ietvaros, ko nosaka normatīvais akts, kurā paredzēta atbildība par izdarīto pārkāpumu, stingrā saskaņā ar šo kodeksu un citīem aktīem par administratīvajīem pārkāpumīem”.*

Izvērtējot lietas materiālus un izskatīšanā konstatētos apstākļus, pamatojoties uz administratīvo pārkāpumu kodeksa 14.¹ pantu, 23.panta pirmās daļas 2.punktu, 32.panta pirmo un otro daļu, 166.¹³ panta trešo daļu, 215.⁴ pantu, 274.pantu, 275.panta pirmās daļas 1.punktu, Administratīvā procesa likuma 5.pantu, 12.pantu, 13.pantu un 66.panta pirmo daļu,

n o l e m t s:

uzlikt SIA „Lattelecom”,
juridiskā adrese: Rīgā, Dzirnavu ielā 105
vienotās reģistrācijas numurs: 40003052786

naudas sodu Ls 2000.00 (divi tūkstoši)

(zīmogs)

(paraksts)

Patērētāju tiesību aizsardzības centra
direktore vietniece Brigita Liepiņa

Personai, par kuru pieņemts lēmums administratīvo pārkāpumu lietā, ir tiesības pārsūdzēt pieņemto lēmumu likumā paredzētajā kārtībā. Saskaņā ar Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 16.pantu uzraudzības iestādes lēmumu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā Rīgā, Antonijas ielā 6 viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stājas spēkā.

Naudas sods jāsamaksā ar pārskaitījumu, maksājuma uzdevumā norādot:

Saņēmējs: Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
Reģistrācijas Nr. 90000068854
Konts Nr. LV30TREL2120030260100
Saņēmēja iestāde: Valsts kase, kods TREL22.

Naudas sods jāsamaksā ne vēlāk kā 30 dienu laikā pēc dienas, kad saņemts lēmuma noraksts.

Maksājuma mērķis: Lēmums Nr.E03-RIG-206. Ekonomiskās klasifikācijas kods 21499.

IZRAKSTS PAREIZS