

Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

K.Valdemāra ielā 157, Rīgā, LV – 1013 • tālr. (+371) 67388624 • fakss (+371) 67388634 • e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

LĒMUMS

Rīgā

2010.gada 16.septembrī

Nr. E03-KREUD-49

Par tiesiskā pienākuma un administratīvā soda uzlikšanu

Par Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 4.panta otrās daļas 1.,2., un 3.punktā noteiktās negodīgas komercprakses īstenošanu, par kuru paredzēts administratīvais sods Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 166.¹³ panta trešajā daļā

Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktores vietniece B. L., pamatojoties uz Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 260.panta trešo daļu, nepiedaloties SIA „BalticEuroex”, juridiskā adrese: Brīvības gatvē 219-19, Rīgā, LV-1039, reģistrācijas numurs: 40103243438,

izskatīja administratīvā pārkāpuma lietu un konstatēja:

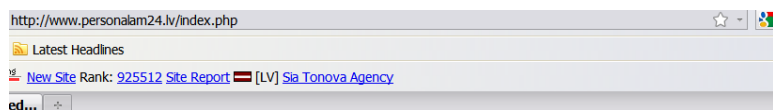
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmo daļu, ir veicis SIA „BalticEuroex” (turpmāk – Sabiedrība) piedāvāto pakalpojumu atbilstības pietērētāju tiesību reglamentējošiem normatīvajiem aktiem izvērtēšanu. Izvērtēšanā PTAC konstatēja turpmāk norādīto:

[1] Sabiedrība no 2010.gada 7.maija līdz 2010.gada 9.jūlijam, Interneta mājas lapā www.personalam24.lv (turpmāk – Mājas lapa) un izmantojot mobilā tālruņa īsziņu pakalpojumus, patērētājiem piedāvāja maksas un bezmaksas pakalpojumus, kuru ietvaros tika nodrošināta Interneta resursos, proti, citu informācijas sabiedrības pakalpojumu sniedzēju Interneta mājas lapās, pieejamās informācijas meklēšana, apkopošana, administrēšana un apskatīšana.

[2] Informācija par pakalpojumiem un distances līguma noteikumiem tika sniegta Mājas lapas sadaļā „*Noteikumi un nosacījumi*” (turpmāk – Noteikumi).

[3] Piedāvāto pakalpojumu raksturošanai un piedāvāšanai Sabiedrība izmantoja terminu „*darba piedāvājumi*”, kas atbilstoši Noteikumu 1.punktā noteiktajam nozīmēja Latvijas Republikas un ārvalstu Interneta resursos pieejamo informāciju par darba sludinājumiem. Termins „*darba piedāvājumi*” tika izmantots Mājas lapā sniegtajā pakalpojumu reklāmā, Mājas lapā sniedzot informāciju, kas raksturo piedāvātos pakalpojumus, un informāciju par līguma noteikumiem (skatīt attēlus tālāk).

Reklāmā tika izmantots sauklis „*Nevar atrast darbu? Mēs tev palīdzēsim!*” un norāde „*Šodien ir darba piedāvājumi: [skaitlis].*”



Nevar atrast darbu ?

Šodien ir [darba piedāvājumi: 2532](#)

Darba piedāvājumi pēc specialitātes

➔ [Pārdošana, iepirkumi](#)

[Pārdevējs](#)

[Citas specialitātes](#)

208

Noteikumi un nosacījumi

1. „personalam24.lv” (turpmāk tekstā arī kā „sistēma”, „vietne”) sniegtie pakalpojumi ir INTERNET resursos (Latvijas Republikas un ārvalstu) pieejamo darba sludinājumu (turpmāk tekstā arī kā „darba piedāvājumi”) meklēšana, apkopošana un administrēšana, piekļuves pie klasificētas informācijas nodrošināšana Sistēmas Klientiem. Sistēma neuzņemas atbildību par darba sludinājumos publicētās informācijas pilnīgumu, patiesīgumu un atbilstību Latvijas Republikā spēkā esošo normatīvo aktu prasībām.

[4] Noteikumu 1.punktā tika norādīts, ka Sabiedrība „neuzņemas atbildību par darba sludinājumos publicētās informācijas pilnīgumu, patiesīgumu un atbilstību Latvijas Republikā spēkā esošo normatīvo aktu prasībām.” Noteikumu 10.punktā tika noteikts, ka: „Uzņēmums piedāvā Pakalpojumus augstā līmenī, tomēr Klients ir informēts un piekrīt, ka atsevišķos gadījumos, kad pirmavotā esošais darba sludinājums netiek noformēts pienācīgā veidā, darba sludinājums, kas Klientam kļūva pieejams maksas pakalpojuma abonēšanas rezultātā, var nesaturēt visu nepieciešamo informāciju no Uzņēmuma neatkarīgu iemeslu dēļ. Klients apliecina, ka ir iepriekš iepazinies un piekrīt šajā Līgumā izklāstītajai informācijai, un šāda darba sludinājuma nepilnība nebūs par iemeslu jebkāda veida prasības iesniegšanai, un Klients apzinās to kā savu risku.”

[5] Lai pasūtītu pakalpojumus, patērētājiem Mājas lapā bija jāreģistrējas. Reģistrācija bija bezmaksas pakalpojums un tās veikšanai patērētājam tika pieprasīts sniegt informāciju par elektroniskā pasta adresi, mobilā tālruņa numuru, kā arī apstiprināt, ka patērētājs ir iepazinies ar Noteikumiem. Pēc reģistrācijas pabeigšanas patērētājam tika izveidots lietotāja profils un patērētājs kļuva par Mājas lapas lietotāju.

[6] Reģistrācijas gaitā, ievadot pieprasīto informāciju, apstiprinot iepazīšanos ar noteikumiem un nospiežot kontrolpogu „Reģistrācija”, īslaicīgi parādījās paziņojums „Jūs aktivizējāt abonementa pakalpojumu DARBS ar cenu 3,00 Ls B dienā! Lai atteiktos sūtiet DARBS STOP uz 157”.

[7] Mājas lapā netika sniegta informācija par kārtību, kas jāievēro, lai izdarītu pasūtījumu un par patērētāja atteikuma tiesībām.

[8] Pēc reģistrācijas pabeigšanas Mājas lapā bezmaksas tika piedāvāti un sniegti turpmāk norādītie pakalpojumi: 1) interesējošo profesiju, kas pieejams sadaļā „Manas profesijas” (turpmāk – profesiju saraksts), saraksta veidošana, 2) iezīmēto darba piedāvājumu („favorītu”) saraksta veidošana, 3) pierakstu un komentāru pievienošana iezīmētajiem darba piedāvājumiem, 4) lietotāja CV augšupielādēšanas un lejuplādēšanas iespējas, 5) CV un motivācijas vēstules izveidošanas, saglabāšanas un izdrukāšanas nodrošināšana, izmantojot Mājas lapas datu ievades un nosūtīšanas formu.

Izveidojot lietotāja profilu (pabeidzot reģistrāciju), bez lietotāja piekrišanas un lietotāju par to neinformējot, izveidotā lietotāja profila izvēlēto profesiju sarakstā automātiski tika atzīmētas vairākas profesijas (PTAC pārbaudītajā profilā automātiski tika atzīmētas 18 profesijas).

[9] Mājas lapā piedāvātais Noteikumu 5.6.apakšpunktā minētais pakalpojums, proti, iespēja bez maksas apskatīt vienu darba piedāvājumu katrā kategorijā par brīvu, nebija pieejams. PTAC konstatēja, ka, izvēloties darba sludinājumu jebkurā darba piedāvājumu kategorijā, patērētājiem īslaicīga paziņojuma veidā tika pieprasīts pasūtīt maksas pakalpojumu

„Darbs”, bet piekļuve konkrētajam Interneta resursam, kurā izvietots šis darba sludinājums, netika nodrošināta.

[10] Maksas pakalpojumu pasūtīšanu Sabiedrība piedāvāja tikai SIA „Latvijas Mobilais Telefons” un SIA „TELE 2” klientiem. Saskaņā ar Noteikumu 6.1.apakšpunktu par maksu tika piedāvāta *darba meklētāja CV un motivācijas vēstules automātiska izsūtīšana uz jaunajos darba piedāvājumos norādītajām e-pasta adresēm, bet, saskaņā ar Noteikumu 6.2.apakšpunktu – par maksu tika piedāvāts nodrošināt pieeju visiem Mājas lapā apkopotajiem darba piedāvājumiem, visam darba piedāvājuma tekstam, tajā skaitā potenciālā darba devēja norādītajai kontaktinformācijai.* Noteikumu 7.punktā par maksu tika piedāvāts izvērstās meklēšanas jeb „meklēšanas pakalpojums”, kas *nodrošina darba piedāvājumu atlasī pēc darba meklētāja izvēlētiem atslēgas vārdiem.*

Informācija par to, ka Noteikumu 6.2.apakšpunktā piedāvātais maksas pakalpojums ir saistīts ar Mājas lapā īslaicīgu paziņojumu veidā piedāvāto maksas abonēšanas pakalpojumu „Darbs” (skatīt attēlu tālāk) vai par to, ka pakalpojums „Darbs” ir Noteikumu 6.2.apakšpunktā norādītais maksas pakalpojums Mājas lapā netika sniegta.

Noteikumu 18.punktā tika norādīts, ka Noteikumos piedāvātie maksas pakalpojumi ir abonēšanas pakalpojumi, kuru *abonēšana sākas no aktivizācijas brīža un turpinās vienu mēnesi vai līdz brīdim, kad klients to atceļ. Abonēšanas termiņa notecējums nav šķērslis jaunai maksas pakalpojuma aktivizēšanai*”. Savukārt no īslaicīgajā paziņojuma formā sniegtās informācijas (skatīt attēlu tālāk) PTAC ir konstatējis, ka pakalpojums „Darbs” ir abonēšanas pakalpojumu, kura abonēšanas termiņš katru dienu tiek pagarināts.

[11] Vienīgie maksas pakalpojumi, ko patērētāji varēja pasūtīt, izmantojot Mājas lapas iespējas, bija tikai pakalpojums „Darbs” un tam piesaistītais „meklēšanas pakalpojumu”. Informācija par to, kā ir pasūtāms Noteikumu 6.1. un 6.2.apakšpunktos norādītie maksas pakalpojumi, Mājas lapā netika sniegta un PTAC nav konstatējis, ka patērētājiem tiktu nodrošināta šo pakalpojumu pasūtīšanas iespēja.

Lai pasūtītu pakalpojuma „Darbs”, patērētājiem bija nepieciešams aizpildīt īslaicīgajā Mājas lapas paziņojumu formā (skatīt attēlu tālāk) pieprasīto informāciju, ievadot mobilā tālruņa īsziņā saņemto kodu un nospiežot kontrolpogu „Ievadīt”, bet „meklēšanas” pakalpojuma pasūtīšana bija iespējama tikai vienlaicīgi ar pakalpojuma „Darbs” pasūtīšanu šajā formā, ieliekot attiecīgo „ķeksi” un tādejādi apstiprinot „meklēšanas pakalpojuma” pasūtīšanu.

Aizvērt

Lai saņemtu piekļuvei pie visas vietnes personalam24.lv informācijas, Jums ir nepieciešams aktivizēt pakalpojumu „Darbs”. šis ir abonēšanas pakalpojums. Ievadot kodu saņemto uz mobilo tālruni norādītajā laukā Jūs aktivizēsiet pakalpojumu „Darbs”. Abonēšanas maksa tiek noteikta LVL 3,- (trīs lati) par vienu dienu. Termiņš pagarinās automātiski. Vienu reizi dienā Jūs saņemsiet maksas SMS par 3,- (trīs) latiem. Lai atteiktos sūtiet DARBS STOP uz numuru 157

Tālrunis:

E-pasts:

Ieliekot šo ķeksi Jūs aktivizēsiet meklēšanas pakalpojumu personalam24.lv vietnē. Tas ir abonenta pakalpojums ar cenu 2,- lati (divi lati) par vienu dienu.

Ievadīt kodu, kas ir atnācis uz Jūsu mobilo telefonu

Ievadīt

Noteikumi un nosacījumi

[12] Patērētājiem tika nodrošināta iespēja attiekties no pakalpojuma „Darbs” un „meklēšanas pakalpojuma” vienlaicīgi, nosūtot mobilā tālruņa īsziņu „DARBS STOP” uz tālruni 157. Iespēja attekties no „meklēšanas pakalpojuma”, vienlaicīgi neatsakoties no pakalpojuma „Darbs”, nodrošināta netika.

[13] Izvērtējot pakalpojuma „Darbs” sniegšanu, PTAC konstatēja, ka Mājas lapā tika apstrādāta darba sludinājumu virsrakstu informācija un sniegti atsauces pakalpojumi, proti,

pilna darba sludinājumu informācija Mājas lapā netika sniegta. Mājas lapā pieejamie darba sludinājumu virsraksti ar atsauču paskalojumiem tika sasaistīti ar citos Interneta resursos pieejamo informāciju, proti, noklikšķinot ar peli uz darba sludinājuma virsrakstu, lietotājam tika atvērta pilnīgi cita mājas lapa, piemēram, www.ss.lv, kurā bija apskatāms konkrētais darba sludinājums.

ID	Piedāvājuma teksts	Reģions	Nopublicēts	Līdz
11662	Pārdevējs. Rīga, centrs Darba dienas: Maiņāsv 10-18 ...	Rīga	20.06.10	04.07.10
11646	КОСМЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ НА ПОСТОЯННУЮ РАБОТУ ИЩЕТ ПРОДАВЦОВ В ...	-----	19.06.10	03.07.10
11645	Pārdevējs ...	-----	19.06.10	03.07.10

Mājas lapā sniegtie darba sludinājumu virsraksti saturēja sludinājuma teksta īsu izvilkumu, informāciju par profesiju (profesijas kategoriju), darba piedāvājuma publicēšanas datumu un spēkā esamības termiņu, kā arī dažkārt informāciju par piedāvātās darba vietas reģionu.

[14] Sniedzot informāciju par pakalpojumu cenām, Noteikumu 16. un 17.punktā Sabiedrība norādīja, ka „*Par abonementa pagarināšanu Klients tiks informēts, saņemot uz reģistrācijas formā norādīto mobilā tālruņa nr. informatīvo sms*”. PTAC konstatēja, ka pēc maksas pakalpojuma „*Darbs*” pasūtīšanas un līdz pārtraukšanas īsziņas nosūtīšanai uz mobilo tālruni katru dienu tika saņemta Sabiedrības sūtīta īsziņa ar tekstu „*Portāla personalam24.lv ir jaunie darba piedāvājumi. Jusu pieeja ir pagarināta*”, kā arī tika piemērota pakalpojuma maksa 3 Ls/ dienā.

[15] Sabiedrība pakalpojumu piedāvāšanai izmantoja mobilā tālruņa īsziņu sūtīšanu (sūtot komerciālos paziņojumus). Patērētāji, kuri nekad netika pasūtījuši Sabiedrības pakalpojumus un, iespējams, neinteresējas par darba piedāvājumiem, saņēma mobilo tālruņa īsziņas ar saturu: „*Sveiki! Vai Jums vel interese darbs? Ja interese, tad sikaku informāciju var apskatīt seit www.atverts24.lv.*” Aktivizējot šajā īsziņā norādīto atsauci, datora Interneta pārlūka programmā tika atvērta Mājas lapa.

[16] Par Sabiedrības sniegtajiem pakalpojumiem PTAC bija saņēmis daudzu patērētāju sūdzības un mobilo sakaru operatora iesniegumu. Patērētāji sūdzības bija pamatojuši ar apstākļiem, ka nav zinājuši par Sabiedrības pakalpojuma pasūtīšanu, ka nav izmantojuši nekādus Sabiedrības piedāvātos pakalpojumus, un par to, ka patērētājiem bija nodarīti ievērojami zaudējumi. Mobilo sakaru operatora iesniegumā tika norādīts uz Sabiedrības īstenotās komercprakses rezultātā radīto klientu neapmierinātību un mobilo sakaru operatora reputācijas aizskārums.

[17] Tā kā PTAC konstatēja, ka Sabiedrības komercprakse, kas tiek īstenota, piedāvājot un sniedzot patērētājiem maksas pakalpojumus, negatīvi ietekmēja vai varēja negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību un tādejādi radīja vai varēja radīt tūlītēju kaitējumu mazāk aizsargātās patērētāju grupas – bezdarbnieku un personu ar zemiem ienākumiem – ekonomiskajām interesēm, 2010.gada 22.jūnijā SIA „Latvijas Mobilais Telefons” un SIA „TELE 2” tika izteikts lūgums apturēt Mājas lapā piedāvāto Sabiedrības maksas abonēšanas pakalpojumu pieejamību saviem klientiem. PTAC izteikto lūgumu minētie mobilo sakaru operatori izpildīja un veica pasākumus Sabiedrības pakalpojumu pieejamības ierobežošanai saviem klientiem.

[18] 2010.gada 1.jūlijā PTAC attiecībā uz Sabiedrību un tās īstenoto komercpraksi pieņēma lēmumu par pagaidu noregulējumu un Sabiedrībai nosūtīja vēstuli Nr.21-06/5191-P-65 „*Par pagaidu noregulējumu par negodīgas komercprakses izbeigšanu un informācijas sniegšanu*”. Lēmumā par pagaidu noregulējumu Sabiedrībai tika noteikts tiesisks pienākums nekavējoties izbeigt PTAC konstatēto negodīgo, proti, profesionālajai rūpībai neatbilstošu,

maldinošo un agresīvo komercpraksi, un Sabiedrībai līdz 2010.gada 19.jūlijam tika pieprasīts sniegt ar šīs komercprakses īstenošanu saistītu informāciju.

[19] 2010.gada 9.jūlijā tika saņemta Sabiedrības vēstule, kurā daļēji tika sniegta PTAC pieprasītā informācija. Vēstulē Sabiedrība informēja PTAC par to, ka maksas abonēšanas pakalpojumu sniegšana ir uzsākta 2010.gada 7.maijā, ka portāla serverī atrodas 134 klientu CV, ka Mājas lapā pieejamais profesiju saraksts ir paredzēts potenciālajiem darba devējiem un ka katrā darba sludinājumu kategorijā piedāvāto bezmaksas sludinājumu nosaka sistēma, taču sistēmas kļūdas dēļ šāds sludinājums nav ticis izcelts un tādēļ patērētāji nav varējuši zināt, kurš ir piedāvātais bezmaksas sludinājums.

Pamatojoties uz Sabiedrības skaidrojumu, PTAC ir secinājis, ka Sabiedrība apņēmas nodrošināt patērētāju CV un motivācijas vēstuli izsūtīšanu uz visām konkrēto patērētāju interesējošo jauno darba sludinājumu e-pasta adresēm, taču informācija par to, kā tika noteikti patērētāju interesējošie darba sludinājumi, netika sniegta. Sabiedrība vēstulē informēja PTAC par to, ka Mājas lapas darbība ir apturēta un ka vairs nav iespējama nedz maksas, nedz arī bezmaksas pakalpojumu pasūtīšana un saņemšana. Sabiedrība nepiekrīta PTAC secinājumam, ka Sabiedrība īsteno negodīgu komercpraksi, un Sabiedrības ieskatā pēc Mājas lapā piedāvāto Noteikumu izlasīšanas patērētājiem pārpratumī nevarētu rasties. Tomēr Sabiedrība uzskatīja, ka, tā kā klienti līdz galam nav izpratuši vai vispār nav izlasījuši Noteikumus, Sabiedrības sekmīgas darbības nodrošināšanai šos Noteikumus būtu lietderīgi pārstrādāt. Sabiedrība paskaidroja, ka, neskatoties uz to, ka Sabiedrībai, apturot Mājas lapas darbību, tika nodarīti ievērojami zaudējumi, Noteikumu pārstrādes nepieciešamība bija viens no iemesliem, kādēļ Sabiedrība piekrita Mājas lapas darbības apturēšanai.

Sabiedrība vēstulē lūdza PTAC pagarināt informācijas sniegšanas termiņu līdz 2010.gada 19.augustam. 2010.gada 16.jūlijā PTAC Sabiedrībai nosūtīja vēstuli Nr.21-07/5681-P-65, kurā informēja par lēmumu pagarināt informācijas sniegšanas termiņu līdz 2010.gada 19.augustam.

[20] 2010.gada 19.augustā PTAC saņēma Sabiedrības vēstuli, kurā tika sniegta informācija par to, ka ir novērstas visas PTAC lēmumā par pagaidu noregulējumu konstatētās nepilnības, ka ir izstrādāts jauns līguma noteikumu projekts un ka Sabiedrība turpmāk, piedāvājot pakalpojumus, ir nolēmusi apvienot piekļuves pakalpojumu ar meklēšanas pakalpojumu, nosakot šāda pakalpojuma maksu 1 Ls mēnesī.

[21] Pēc PTAC lēmuma par pagaidu noregulējumu spēkā stāšanās Mājas lapa un Sabiedrības piedāvātie pakalpojumi patērētājiem nav pieejami. Saskaņā ar PTAC rīcībā esošo informāciju, kas iegūta no patērētāju sūdzībām un mobilo sakaru operatoriem, laika posmā no 2010.gada 4.maija līdz 2010.gada 30.jūnijam Sabiedrības piedāvātos pakalpojumus ir izmantojuši aptuveni 800 unikālo tālruņa numuru lietotāji un šajā laika posmā mobilo sakaru operatori un PTAC ir saņēmis vismaz 25 patērētāju sūdzības.

[22] Uz administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanu Sabiedrības pārstāvji neieradās. Par administratīvās lietas izskatīšanas laiku un vietu Sabiedrība tika informēta 2010.gada 3.septembrī nosūtot uz Sabiedrības juridisko adresi ierakstītu vēstuli Nr.21-06/6973-P-65. Informācija par Sabiedrības materiālo stāvokli PTAC nav pieejama.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC secina turpmāk minēto:

1) NKAL 1.panta pirmās daļās 2.punktā ir noteikts, 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.* NKAL 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.* Tā kā Sabiedrība patērētājiem piedāvāja un sniedza pakalpojumus, Sabiedrība atbilstoši

NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktā noteiktajam ir uzskatāma par komercprakses īstenotāju, bet Sabiedrības darbības, kuru ietvaros patērētājiem tika piedāvāti un sniegti pakalpojumi, ir Sabiedrības īstenotā komercprakse NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē.

2) NKAL 8.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka, ja komercprakse var negatīvi ietekmēt tikai konkrēti nosakāmas patērētāju grupas ekonomisko rīcību, ko komercprakses īstenotājs varētu saprātīgi paredzēt, ņemot vērā faktu, ka šie patērētāji sava garīgā vai fiziskā stāvokļa, vecuma vai nepamatotas uzticēšanās (arī pieredzes vai zināšanu trūkuma) dēļ ir īpaši neaizsargāti pret attiecīgo praksi, precī vai pakalpojumu, tad šādu komercpraksi vērtē no attiecīgās patērētāju grupas vidusmēra pārstāvja viedokļa.

PTAC konstatēja, ka Sabiedrības piedāvātie pakalpojumi ir adresēti konkrētai patērētāju grupai, proti, aktīviem darba meklētājiem. Minētajā patērētāju grupā, kas ir Sabiedrības sniegto pakalpojumu mērķa tirgus, ietilpst bezdarbnieki, personas, kurām nav nodrošinātas stabila darba iespējas, personas, kuras tuvākajā laikā varētu zaudēt darbu, kā arī citas personas, kuras aktīvi meklē darbu. Pēc Latvijas Republikas Centrālās statistikas pārvaldes sniegtās informācijas 2010.gada pirmajos trīs mēnešos Latvijā darbu aktīvi meklēja aptuveni 233 000 personas jeb 20.4 % no ekonomiski aktīvo iedzīvotāju kopskaita.¹ Saskaņā ar Latvijas Bankas sniegto informāciju bezdarba līmenis 2010.gada maija sākumā bija 16.7% no ekonomiski aktīvajiem iedzīvotājiem.² Atbilstoši 2010.gada 16.aprīlī Interneta mājas lapā www.diena.lv sniegtajai informācijai,³ vidējais bezdarbnieka pabalsta apmērs 2010.gada martā ir bijis apmēram 133 Ls jeb, ņemot vērā iztikas minimuma patēriņa groza vērtību 2010.gada martā – 164.14 Ls⁴, apmēram 81% no iztikas minimuma patēriņa groza vērtības.

PTAC uzskata, ka Sabiedrības pakalpojumi bija adresēti apmēram 20.4 % no Latvijas ekonomiski aktīvajiem iedzīvotājiem, proti, apmēram 233 000 personām, no kuriem aptuveni 82% ir bezdarbnieki. Šādas patērētāju grupas vidējie ienākumi ir raksturojami kā zemi, jo nepārsniedz iztikas minimuma patēriņa groza vērtību. Konkrētā patērētāju grupa ir uzskatāma par mazāk aizsargāto sabiedrības daļu, un Sabiedrības īstenotās komercprakses atbilstība ir vērtējama no šīs patērētāju grupas vidusmēra patērētāja viedokļa.

3) Vērtējot Sabiedrības īstenoto komercpraksi, ir ņemta vērā šīs komercprakses ietekme uz konkrētas grupas vidusmēra patērētāja ekonomisko rīcību. NKAL 7.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka 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. Savukārt NKAL 7.panta otrajā daļā ir izskaidrota termina „lēmums par līguma slēgšanu” nozīme, saskaņā ar kuru patērētāja lēmums par līguma slēgšanu ir skaidrojams plašā nozīmē un cita starpā ietver arī lēmumu iegādāties precī vai saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības, lēmumu noteiktā veidā un ar noteiktiem noteikumiem iegādāties precī vai saņemt pakalpojumu, lēmumu samaksāt preces vai pakalpojuma cenu pa daļām vai kopumā, lēmumu paturēt precī, pieņemt pakalpojumu vai izmantot iespēju īstenot savas likumīgās patērētāja tiesības.

4) PTAC uzskata, ka, ņemot vērā PTAC pārbaudē iegūto informāciju un Noteikumu 1. un 10.punktā norādīto, proti, ka Sabiedrība nenodrošināja pakalpojumu ietvaros sniegtās informācijas likumību un atbilstību darba meklētājiem paredzēto darba sludinājumu prasībām un norobežojās no jebkādas atbildības par piedāvātās informācijas atbilstību, kā arī apstākli, ka Mājas lapā nebija pieejama pilnīga informācija par darba sludinājumiem, bet gan tikai darba sludinājumu virsraksti, Sabiedrības piedāvātie pakalpojumi konkrētajā gadījumā

¹ Galvenie rādītāji. <http://www.csb.gov.lv/csp/content/?cat=354>, (apskatīts 2010.gada 28.jūnijā).

² Galvenie makroekonomiskie rādītāji. <http://www.bank.lv/lat/main/all/statistika/galmr/>, (apskatīts 2010.gada 28.jūnijā).

³ E.Rutule. Vidējais bezdarbnieka pabalsts – 133 lati. <http://www.diena.lv/lat/politics/hot/videjais-bezdarbnieka-pabalsts-133-lati>, (apskatīts 2010.gada 28.jūnijā).

⁴ Iztikas minimums. <http://www.csb.gov.lv/csp/content/?cat=2646>, (apskatīts 2010.gada 28.jūnijā).

nevarēja tikt pielīdzināti pakalpojumiem, kuru ietvaros darba meklētājiem tiek nodrošināti darba piedāvājumi.

Kaut arī elektroniskā informācijas apstrāde, kas pēc būtības bija Sabiedrības piedāvāto pakalpojumu priekšmets, bija saistīta ar darba meklētājiem paredzēto informāciju, konkrētajā gadījumā Sabiedrība ne juridiski, ne tehnoloģiski nenodrošināja darba meklētājiem paredzētu darba sludinājumu veidošanu, saglabāšanu vai citādu apstrādi. Sabiedrība veica tikai iespējamo citos Interneta resursos pieejamo darba sludinājumu virsrakstu apstrādi un atsauces pakalpojumu sniegšanu. Virsrakstu apstrādes ietvaros patērētājiem netika nodrošināta informācija par darba devēju, darba devēja kontaktinformācija, kā arī netika nodrošināta informācija par pilnu ievietotā sludinājuma tekstu, kas būtu uzskatāma par būtisku, lai konkrēto pakalpojumu raksturotu, kā tādu, kura ietvaros patērētājiem tiek sniegta informācija par darba piedāvājumiem. Turklāt Sabiedrībai nebija tieša kontakta ar citos Interneta resursos ievietoto darba sludinājumu iesniedzējiem. Sabiedrība, piedāvājot un sniedzot maksas abonēšanas pakalpojumus, norobežojās no jebkādas atbildības par citos Interneta resursos sniegtās informācijas satura pilnīgumu, patiesumu un likumību.

PTAC uzskata, ka, sniedzot maksas abonēšanas pakalpojumus, Sabiedrība nevarēja kontrolēt un nodrošināt, lai citos Interneta resursos pieejamā informācija atbilstu darba meklētājiem paredzēto darba sludinājumu mērķim, proti, lai, pamatojoties uz šādu informāciju, patērētāji varētu iegūt patiesu un noteiktā apjomā nodrošinātu informāciju par darba iespējām. Tādēļ Mājas lapas reklāmā izmantotais sauklis „*Nevar atrast darbu? Mēs tev palīdzēsim!*” un norāde „*Šodien ir darba piedāvājumi:[skaitlis]*”, kā arī citas norādes uz darba piedāvājumiem vai darba sludinājumiem, vidusmēra patērētājam radīja vai varēja radīt nepamatotu iespaidu par to, ka Sabiedrība pati nodrošina pilnvērtīgus darba meklētājiem paredzētus darba piedāvājumus (sniedz darbiekārtos pakalpojumus) un šādas informācijas ietekmē patērētāji varēja pieņemt tādus lēmumus par maksas abonēšanas pakalpojumu pasūtīšanu, ko citādi nepieņemtu.

Nemot vērā minēto, PTAC uzskata, ka Sabiedrības rīcība, Mājas lapā sniedzot minēto reklāmu un piedāvātos pakalpojumus sasaistot ar patiesībai neatbilstošu „*darba piedāvājumu*”, „*darba sludinājumu*” nodrošināšanu vai pakalpojumu piedāvāšanā izmantojot līdzīgas nozīmes maldinošas norādes, atbilstoši NKAL 9.panta pirmās daļās 1.punktā noteiktajam ir uzskatāma par maldinošu komercpraksi (maldinošām darbībām).

5) PTAC ir konstatējis, ka distances līguma noslēgšana tika veikta ar īslaicīgas datu ievades un nosūtīšanas formas un mobilā tālruņa īsziņas palīdzību. Distances līgums par maksas abonēšanas pakalpojumiem tika noslēgts, šajā formā ievadot uz mobilā tālruņa īsziņu saņemto kodu, kas attiecīgajam patērētājam tika nosūtīts pēc reģistrācijas pabeigšanas. Šāda forma Mājas lapā bija pieejama pēc tam, kad konkrētais patērētājs, kurš vēl nebija pasūtījis maksas abonēšanas pakalpojumus, ar datorpeli uzklikšķināja uz kādu no Mājas lapā piedāvātajiem darba sludinājumu virsrakstiem. Atveroties šai formai, patērētājiem tika sniegta informācija par pakalpojuma „*Darbs*” abonēšanas iespējām, norādot, ka pakalpojums „*Darbs*” nodrošina piekļuvi visas Mājas lapas informācijai. Tajā pašā laikā informācija par to, ka pakalpojums „*Darbs*” būtu saistīts ar citos Interneta resursos pieejamās informācijas nodrošināšanu, netika sniegta. Tāpat netika sniegta informācija, ka pakalpojums „*Darbs*” būtu uzskatāms par vai būtu saistīts ar Noteikumu 6.2.apakšpunktā norādīto informācijas pieejamības pakalpojumu. Noteikumos vai citās Mājas lapas pastāvīgās informācijas izvietotajās vietās informācija par pakalpojumu „*Darbs*” netika sniegta.

PTAC veiktās pārbaudes rezultātā pārliecinājās, ka, pasūtot pakalpojumu „*Darbs*”, patērētājiem tika nodrošināta atsauces pakalpojumu sniegšana, kā rezultātā, patērētājiem uzklikšķinot uz Mājas lapā norādītajiem darba piedāvājumu virsrakstiem, tika atvērtas citu pakalpojumu sniedzēju Interneta mājas lapas, kurās visbiežāk tika sniegta informācija par darba meklētājiem paredzētiem darba sludinājumiem. Pakalpojuma „*Darbs*” pasūtīšana (distances līguma slēgšana) bija pieejama tikai izmantojot īslaicīgo paziņojumu formu un kā jau iepriekš tika minēts, informācija par pakalpojumu „*Darbs*” netika sniegta ne Noteikumu

sadaļā, ne arī citās Mājas lapas pastāvīgi pieejamās sadaļās. PTAC secina, ka pakalpojums „Darbs” pēc būtības atbilst vienam no Noteikumu 1.punktā norādītajiem līguma priekšmetiem, taču tā kā informācija par to, ka pakalpojums „Darbs” būtu saistīts ar vai būtu uzskatāms par kādu no Noteikumos piedāvātajiem maksas pakalpojumiem sniegta netika, patērētājiem netika sniegta arī informācija par to kādi noteikumi ir attiecināmi uz pakalpojuma „Darbs” distances līgumu.

Sabiedrība, piedāvājot pakalpojumu „Darbs” un Noteikumu 6.2.apakšpunktā norādīto pakalpojumu, sniedza informāciju par to, ka šie pakalpojumi nodrošina piekļuvi Mājas lapā sniegtajai informācijai. PTAC uzskata, ka šādā veidā Sabiedrība patērētājiem noklusēja būtisku informāciju par to, ka maksas abonēšanas pakalpojumi nodrošina piekļuvi citu pakalpojumu sniedzēju Interneta mājas lapās izvietotajiem darba piedāvājumiem, kas darba meklētājiem, kuri apmeklē šīs citas Interneta mājas lapas bez Sabiedrības pakalpojumu izmantošanas, ir pieejami bez maksas. Papildus minētajam PTAC uzsver, ka Mājas lapā pieejamā informācija jebkurā gadījumā visiem reģistrētiem lietotājiem bija pieejama bez maksas un maksas pakalpojumu abonēšanas līgumu šādas informācijas pieejamībai nav nepieciešams slēgt. Minēto apstākļu dēļ patērētājiem tika radīts nepamatots iespaids, ka pilnvērtīgu darba piedāvājumu nodrošinātājs ir Sabiedrība, ka darba piedāvājumi būs pieejami Sabiedrības Mājas lapā un ka tādēļ ir nepieciešams ar Sabiedrību slēgt attiecīgo distances līgumu.

Saistībā ar minēto PTAC uzskata, ka, sniedzot pakalpojumu „Darbs” un piedāvājot Noteikumu 6.2.apakšpunktā piedāvāto pakalpojumu, patērētājiem tika noklusēta vai sniegta neatbilstošā veidā būtiska informācija, kas nepieciešama lēmuma par pakalpojumu pasūtīšanu pieņemšanai un tādejādi patērētāji pieņem vai varētu pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmuši. Šāda Sabiedrības rīcība ir uzskatāma par NKAL 10.panta pirmās daļas 1.un 2.punktā noteikto maldinošo komercpraksi, proti, par maldinošu noklusēšanu, nesniedzot vai sniedzot neatbilstošā veidā patērētājiem būtisku informāciju, kas negatīvi ietekmēja vai varēja ietekmēt patērētāju lēmumus par maksas pakalpojumu abonēšanas līgumu slēgšanu.

6) PTAC ir konstatējis, ka Noteikumu 6.1.apakšpunktā piedāvātais pakalpojums tika piedāvāts kā atsevišķs maksas pakalpojums, tomēr šāda pakalpojuma pasūtīšana netiek nodrošināta. Tā kā patērētājiem tika piedāvāts maksas pakalpojums, kura sniegšanu Sabiedrība patiesībā nenodrošina, bet kura piedāvāšana ietekmēja vai varēja ietekmēt darba meklētāju lēmumus par Sabiedrības piedāvāto maksas pakalpojumu pasūtīšanu, ir uzskatāms, ka Sabiedrība atbilstoši NKAL 9.punkta pirmās daļās 1.punktā noteiktajam ir īstenojusi maldinošu komercpraksi.

7) PTAC ir konstatējis, ka Noteikumu 5.4.apakšpunktā Sabiedrība bija apsoltījusi, ka patērētājiem *bez maksas tiek nodrošināta iespēja lejupielādēt profilā savu CV un motivācijas vēstuli, kas pēc to lejupielādes kļūst pieejams potenciāliem darba devējiem*. PTAC ieskatā par darba meklētājiem nozīmīgu ir uzskatāma šī pakalpojuma ietvaros piedāvātā iespēja – CV un motivācijas vēstules pieejamības nodrošināšana potenciālajiem darba devējiem. Iespēja potenciālajiem darba devējiem nodrošināt pieeju darba meklētāja (patērētāja) CV un motivācijas vēstulei ir vērtējama kā svarīgs motivējošs apstāklis, kas ietekmē vai var ietekmēt patērētāja lēmumu par pakalpojumu pasūtīšanu. Tā kā šāda iespēja tika piedāvāta, norādot, ka konkrētais pakalpojums tiek sniegts bez maksas, un nesniedzot informāciju par to, kādā veidā un kuriem potenciālajiem darba devējiem attiecīgās informācijas pieejamība tiktu nodrošināta, Sabiedrība noklusēja patērētājiem būtisku informāciju, kas nepieciešama lēmuma par līguma slēgšanu pieņemšanai.

Papildus minētajam PTAC ir konstatējis, ka no Noteikumu 5.4.apakšpunkta izriet, ka CV un motivācijas vēstules „lejuplāde” ir Sabiedrības noteikts priekšnosacījums, lai reģistrētam lietotājam tiktu sniegts attiecīgais pakalpojums, proti, tiktu nodrošināta CV un motivācijas vēstules pieejamība potenciālajam darba devējam. Lejupielādi konkrētajā gadījumā PTAC saprot kā CV vai motivācijas vēstules informāciju saturošas datnes (faila)

kopēšanu no ārējas tiešsaistes informācijas sistēmas (piemēram, Interneta mājas lapas (servera)) konkrētā informācijas saņēmēja datorā (vai nu paša darba meklētāja vai potenciālā darba devēja datorā). Lejupielādēt var tikai tādu CV vai motivācijas vēstuli, ko darba meklētājs iepriekš ir augšupielādējis vai sagatavojis Sabiedrības informācijas apstrādes sistēmā (Mājas lapā). CV un motivācijas vēstules lejupielāde atpakaļ paša darba meklētāja datorā un šādas darbības sasaistīšana ar CV un motivācijas vēstules pieejamību potenciālajiem darba devējiem PTAC ieskatā normālos apstākļos nav uzskatāma par loģisku. Savukārt CV un motivācijas vēstules lejupielāde potenciālā darba devēja datorā var notikt tikai pēc tam, kad potenciālais darba devējs vai tā informācijas apstrādes sistēma ir informēta par attiecīgo CV un motivācijas vēstules pieejamību, bet šāda pieejamība, pirmkārt, var tikt nodrošināta nevis tādēļ, ka ir veiktas lejuplādes darbības, bet gan tādēļ, ka attiecīgā informācija ir augšupielādēta vai izveidota Mājas lapā. Kļūdaina norāde uz lejupielādi Noteikumos ir konstatēta arī Noteikumu 6.1.apakšpunktā.

Cita starpā PTAC pārbaudē pārliecinājās par to, ka motivācijas vēstules augšupielādēšanas un lejuplādēšanas iespējas Mājas lapā netika piedāvātas. Mājas lapā bija iespējams augšuplādēt un lejuplādēt CV, bet motivācijas vēstuli bija iespējams izveidot tikai, aizpildot Mājas lapā piedāvāto datu ievades un nosūtīšanas formu. Līdz ar to norāde uz motivācijas vēstules lejupielādēšanu nebija patiesa.

Pamatojoties uz minēto, PTAC uzskata, ka Sabiedrība, līguma izpildes nosacījumus pakārtojot tehnoloģiskiem risinājumiem, pirmkārt, ir sniegusi nepatiesu informāciju par lejuplādes un augšuplādes funkcijām un, otrkārt, piedāvājusi tāds tehnoloģiskus risinājumus, kādi Mājas lapā nav pieejami. Minēto apstākļu dēļ Sabiedrības rīcība, piedāvājot Noteikumu 5.4.apakšpunktā un 6.1.apakšpunktā norādītos pakalpojumus, atbilstoši NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktā noteiktajam ir uzskatāma par maldinošām darbībām un raksturo Sabiedrības rīcību, kas saskaņā ar NKAL 6.pantu neatbilst profesionālās darbības jomā vispāratzītai godīgai informācijas sabiedrības pakalpojumu tirgus praksei.

8) PTAC veiktajā pārbaudē pārliecinājās, ka reģistrācijas pabeigšanas brīdī, nospiežot kontrolpogu „*Reģistrēties*”, patērētājiem tika sniegts īslaicīgs paziņojums, kurā ietverta informāciju par it kā notikušu maksas pakalpojuma „*Darbs*” pasūtīšanas faktu un iespējām atteikties no tā: „*Jūs aktivizējāt abonementa pakalpojumu DARBS ar cenu 3,00 Ls B dienā! Lai atteiktos sūtiet DARBS STOP uz 157.*” PTAC uzskata, ka šāda informācija reģistrācijas stadijā nav patiesa un maldina vai var maldināt patērētājus par tiesisko attiecību nodibināšanas apstākļiem un uzņemtajām saistībām. Šāda informācija rada neskaidrību par distances līguma noslēgšanas (maksas pakalpojumu abonēšanas pasūtīšanas) kārtību un rada vai var radīt iespaidu, ka reģistrēšanas pabeigšana vienlaicīgi nozīmē arī maksas pakalpojuma „*Darbs*” pasūtīšanu.

PTAC norāda, ka, sniedzot informācijas sabiedrības pakalpojumus patērētājiem, Sabiedrībai ir pienākums nodrošināt gan tehnoloģisko risinājumu tiesisku izmantošanu, gan arī informācijas sniegšanas prasības. Maldinošā informatīvā norāde uz pakalpojuma „*Darbs*” pasūtīšanu apliecina, ka Sabiedrība, sniedzot pakalpojumus, atbilstoši profesionālās rūpības prasībām nepārvaldīja Mājas lapā izmantotos tehnoloģiskos risinājumus. Tā kā Mājas lapā netika sniegta informācija par piedāvāto pakalpojumu pasūtīšanas kārtību, noslēgto līgumu glabāšanas un pieejamības iespējām, kā arī patērētāja atteikuma tiesībām, Sabiedrība neievēroja Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 5.panta pirmās daļas 1.un 2.punktā un 2002.gada 28.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.207 „Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Distances līguma noteikumi) 2.6.apakšpunktā noteiktās prasības. Tā kā minētie apstākļi ietekmēja vai varēja ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību (lēmumus par līguma slēgšanu), Sabiedrības darbība, sniedzot informācijas sabiedrības pakalpojumus, kas neatbilst normatīvo aktu prasībām, un nenodrošinot normatīvajos aktos noteikto informāciju, ir uzskatāma par neatbilstošu profesionālās darbības jomā vispāratzītai tirgus praksei. Sabiedrība nav ievērojusi to rūpību, kas būtu jāievēro saimnieciskās darbības

veicējam elektroniskās komercijas vidē, piedāvājot un sniedzot pakalpojumus patērētājiem, un kādu būtu tiesīgs sagaidīt patērētājs no šāda saimnieciskās darbības veicēja.

9) PTAC ir konstatējis, ka Sabiedrība Mājas lapā sniedza informāciju par distances līguma termiņu un ar īsziņu palīdzību patērētājiem sūtīja paziņojumus par „*pieejas pagarināšanu*”. Īsziņās norādītā „*pieejas pagarināšana*” nozīmēja pieeju pilnai piedāvāto „*darba sludinājumu*” informācijai. PTAC uzskata, ka termins „*pieejas pagarināšana*” nozīmē abonēšanas pakalpojuma līguma termiņa pagarināšanu. Pilnas informācijas pieejamības nodrošināšana jeb „*pieejas nodrošināšana*” ir līguma priekšmets gan pakalpojuma „*Darbs*” abonēšanas līguma gadījumā, gan arī Noteikumu 6.2.apakšpunktā piedāvātā pakalpojuma abonēšanas līguma gadījumā. Tomēr, kā jau tika konstatēts, Sabiedrība, īstenojot maldinošu komercpraksi (noklusējums), Noteikumos un Mājas lapā pastāvīgi pieejamās informācijas sadaļās nesniedza informāciju par pakalpojumu „*Darbs*”. Līdz ar to patērētājiem nebija zināms, vai uz pakalpojumu „*Darbs*” ir attiecināms Noteikumu 18.punktā noteiktais, proti, ka „*Maksas pakalpojumu abonēšana sākas no pakalpojuma aktivizācijas brīža un turpinās vienu mēnesi [...]*”. Tajā pašā laikā pakalpojuma „*Darbs*” pasūtīšanas brīdī piedāvātie noteikumi „*Abonēšanas maksa tiek noteikta LVL 3,- (trīs lati) par vienu dienu. Termiņš pagarinās automātiski*” un uz mobilā tālruņa īsziņu saņemtais paziņojums „*[...] Jusu pieeja ir pagarināta*”, ko Sabiedrība katru dienu sūtīja vai tai vajadzēja sūtīt pakalpojuma saņēmējiem, tikai palielināja vai varēja palielināt neskaidrību par pakalpojuma „*Darbs*” abonēšanas termiņu. Šādos apstākļos patērētājam netika skaidri pateikts, vai pakalpojuma „*Darbs*” abonēšanas līguma termiņš ir viens mēnesis vai viena diena, taču šāda informācija PTAC ieskatā ir svarīga patērētāja tiesisko interešu nodrošināšanai un ekonomiska rakstura lēmumu pieņemšanai. Tā kā minētā informācija (informācija par maksas pakalpojuma abonēšanas termiņu) tika sniegta neskaidri un divdomīgi, tad ir secināms, ka Sabiedrība šādu būtisku informāciju noklusēja un atbilstoši NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktā noteiktajam šādā veidā īstenoja maldinošu komercpraksi (maldinoša noklusēšana).

10) PTAC, ņemot vērā NKAL 9.un 10.pantā noteiktos informācijas izvērtēšanas kritērijus, vērš uzmanību, ka informācija par cenu un maksas pakalpojumu abonēšanas līguma termiņu jebkurā gadījumā ir uzskatāma par nozīmīgu informāciju, kas ietekmē ikviena patērētāja lēmumus par līguma slēgšanu. Apstākļos, kad patērētājam saprotamā un pieejamā veidā netika sniegta skaidra, pilnīga un patiesa informācija par piedāvātajiem pakalpojumiem, to pasūtīšanas kārtību, atteikuma tiesībām, līguma termiņu un citiem līguma noteikumiem, Sabiedrības piedāvāto maksas abonēšanas pakalpojumu sniegšanas automātiska pagarināšana nebija pieļaujama, jo šāda noteikuma piemērošana konkrētajos apstākļos patērētājiem radīja vai varēja radīt nepamatotu ievērojamu ekonomisko interešu aizskāruma risku. Automātiskas abonēšanas pakalpojuma pagarināšanas noteikums šādos apstākļos atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 6.panta ceturtajā daļā, kā arī PTAL 6.panta trešās daļas 1.punktā un 5.panta otrās daļas 5.punktā noteiktajam ir uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu. Šāds noteikums atbilstoši PTAL 6.panta astotajai daļai nav spēkā no līguma noslēgšanas brīža, un atbilstoši PTAL 6.panta pirmajai daļai šādu līguma noteikumu konkrētajos apstākļos Sabiedrībai nebija tiesības piedāvāt patērētājiem. Tā kā Sabiedrība patērētājiem ir piedāvājusi un piemērojusi netaisnīgus līguma noteikumus, Sabiedrība ir pieļāvusi PTAL 3.panta 2.punktā noteikto patērētāja tiesību pārkāpumu un īstenojusi profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, jo šāda rīcība ietekmē vai varētu ietekmēt patērētāju lēmumus par līguma slēgšanu.

11) PTAC ir konstatējis, ka maksas „*meklēšanas pakalpojums*” bija nesaraunami saistīts ar abonēšanas pakalpojumu „*Darbs*”, jo „*meklēšanas pakalpojumu*” patērētājiem bija iespējams pasūtīt tikai kopā ar pakalpojumu „*Darbs*” un atteikties no šī pakalpojuma varēja tikai, atsakoties no visiem maksas pakalpojumiem, tātad tikai atsakoties no pakalpojuma „*Darbs*”. PTAC uzskata, ka šādā veidā Sabiedrība negatīvi ietekmēja patērētāja izvēles un rīcības brīvību attiecībā uz konkrētā pakalpojuma saņemšanu. Apstākļi, ka patērētāji nevarēja

atsevišķi atteikties no atsevišķa maksas „meklēšanas pakalpojuma” atbilstoši NKAL 12.panta pirmajā daļā noteiktajam ir vērtējams kā agresīva komercprakse, kas atbilstoši NKAL 12.panta trešajā daļā noteiktajam tiek īstenota, izmantojot neatlaidīgas darbības, proti, radot šķēršļus patērētāja līgumisko tiesību izmantošanai un liedzot iespēju izbeigt līgumu par maksas „meklēšanas pakalpojuma” izbeigšanu.

12) Sabiedrība pakalpojumu piedāvāšanai ir izmantojusi mobilā tālruņa īsziņu sūtīšanu. Patērētāji saņēma mobilo tālruņu īsziņas ar saturu: „Sveiki! Vai Jums vel interese darbs? Ja interese, tad sīkāku informāciju var apskatīt šeit www.atverts24.lv.” Aktivizējot šajā īsziņā norādīto atsauci (hipersaiti), datora Interneta pārlūka programmā tika atvērta Mājas lapa. Šāda komercprakse atbilstoši NKAL 13.panta 3.punktā noteiktajam ir uzskatāma par agresīvu komercpraksi jebkuros apstākļos, jo attiecīgie komerciālie paziņojumi tika sūtīti arī patērētājiem, kuri ar Sabiedrību nekad nav kontaktējušies un nebija devuši jebkādu atļauju komerciālo paziņojumu sūtīšanai uz mobilo tālruni, kā arī šādi komerciālie paziņojumi tika sūtīti personām, kas neinteresējas par darba piedāvājumiem.

13) Ņemot vērā konstatēto, PTAC uzskata, ka Sabiedrība, Mājas lapā patērētājiem piedāvājot un sniedzot pakalpojumus, ir piedāvājusi un piemērojusi netaisnīgus līguma noteikumus un īstenojusi profesionālai rūpībai neatbilstošu, maldinošu un agresīvu komercpraksi, kas atbilstoši NKAL 4.panta otrās daļas 1., 2., un 3.punktā noteiktajam ir atzīstama par negodīgu komercpraksi un saskaņā ar NKAL 4.panta pirmo daļu ir aizliegta.

14) NKAL 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 īstenošanai pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2) uzliek komercprakses īstenošanai pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4) uzliek komercprakses īstenošanai pienākumu publicēt attiecīgajai komercprakti atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norāda laboto informāciju, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5) piemēro administratīvo sodu likumā noteiktajā kārtībā.*

Izvērtējot konkrētās Sabiedrības īstenošanās komercprakses raksturu un būtību, PTAC uzskata, ka nav lietderīgi pieņemt NKAL 15.panta astotās daļas 1.,3. un 4.punktā noteiktos lēmumus.

Saskaņā ar PTAC rīcībā esošajiem lietas materiāliem, kā arī ņemot vērā NKAL 17.panta otrajā daļā noteikto, ka lēmums par pagaidu noregulējumu ir spēkā no tā paziņošanas brīža līdz brīdim, kad tas ar uzraudzības iestādes lēmumu tiek atcelts vai grozīts vai kad stājas spēkā Uzraudzības iestādes galīgais lēmums, PTAC konstatē, ka ir lietderīgi Sabiedrībai saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktā noteikto **uzlikt tiesisku pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi**, jo ar negodīgas komercprakses izbeigšanu tiks nodrošināta patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzība, kas kā likuma mērķis ir noteikts NKAL 2.pantā.

Ņemot vērā Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa (turpmāk – LAPK) 9.panta pirmo daļu, proti, ka Sabiedrība ir izdarījusi administratīvo pārkāpumu, par kuru likumā paredzēta administratīvā atbildība, un, ņemot vērā apstākli, ka Sabiedrības īstenošanās komercprakse, piedāvājot un sniedzot pakalpojumus, ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu, maldinošu un agresīvu komercpraksi, kas ir negatīvi ietekmējusi mazāk aizsargātās patērētāju grupas ekonomiskās intereses, un apstākli, ka Sabiedrības īstenošanās komercprakses rezultātā radītās kaitīgās sekas ir neatgriezeniski iestājušās, PTAC uzskata, ka, pieņemot NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktā norādīto lēmumu, Sabiedrībai par izdarīto administratīvo pārkāpumu, ir **piemērojams administratīvais sods**, kas paredzēts LAPK 166.¹³ panta trešajā daļā.

PTAC ieskatā ar administratīvā soda palīdzību Sabiedrība tiks motivēta savā turpmākajā komercdarbībā nepieļaut atkārtotu iepriekš minētā pārkāpuma izdarīšanu. Arī LAPK 1.panta pirmā daļa nosaka, ka *administratīvo pārkāpumu likumdošanas uzdevums ir*

aizsargāt sabiedrisko iekārtu, īpašumu, pilsoņu sociāli ekonomiskās, politiskās un personiskās tiesības un brīvības, kā arī komersantu, iestāžu un organizāciju tiesības un likumīgās intereses, noteikto pārvaldes kārtību, valsts un sabiedrisko kārtību, nostiprināt likumību, novērst tiesību pārkāpumus, audzināt pilsoņus likumu precīzas un stingras ievērošanas garā, ieaudzināt viņos cieņas pilnu attieksmi pret citu pilsoņu tiesībām, godu un pašcieņu, pret sadzīves noteikumiem, apziņīgu attieksmi pret saviem pienākumiem un atbildību sabiedrības priekšā, un juridiskajā literatūrā pausts viedoklis, ka soda kā piespiedu līdzekļa speciālās prevencijas uzdevums ir panākt, lai administratīvā akta adresāts neizdarītu jaunus prettiesiskus nodarījumus. Soda ģenerālās prevencijas uzdevums ir panākt, lai tos neizdarītu citas personas. (Māris Baltais. Iestādes rīcības brīvība un lietderības apsvērumi. Jurista Vārds, Nr.18(373), 17.05.2005.). Vienlaikus PTAC ņem vērā, ka saskaņā ar LAPK 22.pantu administratīvā soda piemērošanas mērķis ir arī audzināt personu, kura izdarījusi administratīvo pārkāpumu, lai tā ievērotu normatīvos aktus.

Ņemot vērā, ka ir izdarīts administratīvais pārkāpums un lietā nepastāv apstākļi, kas ir pamats lietvedības izbeigšanai (LAPK 239.pants), kā arī nepastāv apstākļi, lai nepiemērotu administratīvo sodu, un tā iemesla dēļ, lai atturētu pārkāpēju un citus tirgus dalībniekus no administratīvo pārkāpumu izdarīšanas, kā arī šādu pārkāpumu atkārtšanās, nepieciešams Sabiedrībai piemērot administratīvo sodu.

Sabiedrība tiek saukta pie administratīvās atbildības par administratīvo pārkāpumu, par kuru administratīvais sods ir paredzēts LAPK 166.¹³ panta trešajā daļā – par negodīgu komercpraksi.

LAPK 32.panta pirmā daļa nosaka, ka sodu par administratīvo pārkāpumu uzliek ietvaros, ko nosaka normatīvais akts, kurā paredzēta atbildība par izdarīto pārkāpumu, stingrā saskaņā ar šo kodeksu un citiem aktiem par administratīvajiem pārkāpumiem. Saskaņā ar LAPK 166.¹³ panta trešo daļu *par negodīgu komercpraksi - uzliek naudas sodu juridiskajām personām - līdz desmittūkstoš latiem.*

Lemjot par naudas soda piemērošanu, PTAC ņem vērā Administratīvā procesa likuma 5., 13.pantu un 66.panta pirmajā daļā minētos tiesību principus un lietderības apsvērumus, lai noteiktu lēmuma par personas sodīšanu piemērotību un atbilstību, konkrētajā gadījumā ievērojot samērību starp pie atbildības sauktā tirgus dalībnieka rīcību un tam uzliekamo ierobežojumu, kā arī patērētāju (visas sabiedrības) tiesiskās intereses, t.sk., tiesības saņemt normatīvajiem aktiem atbilstošu komercpraksi, un šo interešu aizskārums, to, ka piemērojamām sankcijām jābūt efektīvām un no pārkāpuma atkārtšanās atturošām.

Izvērtējot administratīvās lietas materiālus, PTAC nav konstatējis apstākļus, kas saskaņā ar LAPK 33.pantu mīkstinātu atbildību par administratīvo pārkāpumu, un nav konstatējis apstākļus, kas saskaņā ar LAPK 34.pantu pastiprinātu atbildību par administratīvo pārkāpumu.

Izvērtējot iepriekš minētos apstākļus, kā arī ņemot vērā komercprakses īstenošanas vietu un laiku, pakalpojumu sniegšanas ilgumu, izdarītā pārkāpuma raksturu, pārkāpēja personību, atbildību mīkstinošo un pastiprinošo apstākļu neesamību, kā arī ievērojot vienlīdzības principu, PTAC uzskata, ka par negodīgas komercprakses īstenošanu Sabiedrībai ir uzliekams naudas sods Ls 3000,00 apmērā, kas konkrētajā gadījumā ir uzskatāms par samērīgu naudas sodu, ņemot vērā PTAC pieejamo informāciju par vidējo patērētājam nodarīto zaudējumu apmēru, izdarītā pārkāpuma – negodīgas komercprakses, respektīvi, profesionālajai rūpībai neatbilstošas, maldinošas un agresīvas komercprakses īstenošana – raksturu un komercprakses īstenošanas vietu un apjomu, Sabiedrības darbības ilgumu un, jo īpaši to, ka ar Sabiedrības īstenoto komercpraksi ir aizskartas sociāli neaizsargātas patērētāju grupas intereses, nodarot ievērojamus zaudējumus vai radot ievērojamu zaudējumu risku.

Izvērtējot lietas materiālus un izskatīšanā konstatētos apstākļus, pamatojoties uz LAPK 14.¹ pantu, 23.panta pirmās daļas 2.punktu, 32.panta pirmo un otro daļu, 166.¹³ panta trešo daļu, 215.⁴ pantu, 260.panta trešo daļu, 274.pantu, 275.panta pirmās daļas 1.punktu,

Administratīvā procesa likuma 5.pantu, 6.pantu, 12.pantu, 13.pantu un 66.panta pirmo daļu, PTAL 3.panta 1.un 2.punktu, 4.panta pirmo daļu, 5.panta pirmo daļu, NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu, 4.panta otrās daļas 1., 2. un 3.punktu, 6.pantu, 8.panta pirmo daļu, 7.panta pirmo un otro daļu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 10.panta pirmās daļas 1., 2.punktu, 12.panta pirmo un trešo daļu, 13.panta 3.punktu, 14.panta pirmo daļu un 15.panta astotās daļas 2. un 5.punktu, 17.panta otro daļu, ISPL 5.panta pirmās daļas 1.un 2.punktu, Distances līguma noteikumu 2.6.apakšpunktu,

nolemts:

atzīt par negodīgu Sabiedrības konkrēto īstenoto komercpraksi, **atstājot negrozītu ar PTAC 2010.gada 1.jūlija lēmumu par pagaidu noregulējumu Nr.21-06/5191-P-65 uzlikto tiesisko pienākumu** – izbeigt negodīgu komercpraksi, kas izpaužas kā:

- reklāmas un informācijas sniegšana par Sabiedrības piedāvātajiem pakalpojumiem, apsolot darba piedāvājumus (sludinājumus) vai palīdzību darba atrašanai, apstākļos, kad Sabiedrība nenodrošina šādas informācijas patiesumu, atbilstību un likumību;
- nepatiesas informācijas sniegšana, par to, ka Interneta mājas lapā tiek piedāvāti darba meklētājiem paredzēti darba sludinājumi;
- neskaidras, divdomīgas, nesaprotamas vai nepilnīgas informācijas sniegšana par piedāvātajiem pakalpojumiem, to pasūtīšanas un izmantošanas iespējām vai patērētāju lēmumu pieņemšanai būtiskas informācijas noklusēšana;
- informācijas nesniegšana par atteikuma tiesībām, pakalpojumu pasūtīšanas kārtību;
- tādu tehnoloģisko risinājumu izmantošana pakalpojumu piedāvāšanā un sniegšanā, kas maldina vai var maldināt patērētājus;
- neesošu pakalpojumu piedāvāšana;
- konkrēta un skaidra pakalpojumu abonēšanas termiņa (abonēšanas pakalpojumu līguma termiņa) nenorādīšana;
- pakalpojuma maksas nenorādīšana par pilnu abonēšanas pakalpojuma termiņu;
- atteikšanās iespēju nenodrošināšana atsevišķi katram maksas abonēšanas pakalpojumam;
- automātiska abonēšanas līguma termiņa pagarināšana apstākļos, kad netiek sniegta skaidra un saprotama informācija par līguma noteikumiem un piedāvātajiem pakalpojumiem;
- automatizētu komerciālo paziņojumu izsūtīšana personām, kas nav devušas piekrišanu šādus komerciālos paziņojumus saņemt;

uzlikt SIA „BalticEuroex”,

juridiskā adrese: Brīvības gatve 219-19, Rīgā, LV-1039,

reģistrācijas numurs: 40103243438,

naudas sodu **Ls 3000,00** (trīs tūkstoši latu) apmērā.

Pieņemto lēmumu SIA „BalticEuroex” ir tiesības pārsūdzēt likumā paredzētajā kārtībā. Saskaņā ar NKAL 16.pantu uzraudzības iestādes lēmumu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stājies spēkā. Lēmuma pārsūdzēšana neaptur tā darbību.

Naudas sods 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. E03-KREUD-49

Pieņemšanas datums: 2010.gada 16.septembris

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

Direktores vietniece

(paraksts)

B.L.

Ar lēmumu iepazīnos _____ 2010.gada 16.septembrī
(personu, kuras iepazīnās ar lēmumu, paraksti)

Lēmuma norakstu saņēmu _____ 2010.gada 16.septembrī
(personas, kura saņēma lēmuma norakstu, paraksts)

IZRAKSTS PAREIZS