

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 30.septembrī

Nr.E03-KREUD-52

Par administratīvā soda uzlikšanu

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

Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktores vietniece Brigita Liepiņa
pedaloties SIA „T2R”,

juridiskā adrese: Lāčplēša iela 101, Rīgā, LV-1011,

reģistrācijas numurs: 40103242606,

kuru pārstāv

pilnvarotās personas:

M.L

personas kods: -----

RR

personas kods: -----

izskatīja administratīvā pārkāpuma lietu un konstatēja:

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmo daļu, uz personas iesnieguma pamata, kā arī saņemot vairāku patērētāju sūdzības, ir veicis SIA „T2R” (turpmāk – Sabiedrība) īstenotās komercprakses atbilstības patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām izvērtēšanu. Konkrēto komercpraksi Sabiedrība ir īstenojusi Interneta mājas lapās <http://www.cow-mobile.me/macbook/lv/> (turpmāk – MacBook mājas lapa) un <http://www.cow-mobile.me/phons/> (turpmāk – iPhone mājas lapa), organizējot pakalpojumu loterijas (turpmāk – Loterijas) un piedāvājot ar Loterijām saistītos digitālā satura pakalpojumus (turpmāk – Pakalpojums). PTAC, izvērtējot Sabiedrības īstenoto komercpraksi, ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] 2010.gada jūlijā un augustā Latvijas patērētājiem paredzētajās Interneta mājas lapās, piemēram, www.draugiem.lv, ir izplatīta reklāma par MacBook mājas lapā piedāvāto loteriju (turpmāk – MacBook loterija), kuras ietvaros patērētājiem tika piedāvāta iespēja laimēt datoru MacBook Air. Uzklīkšķinot ar datorpeli uz šīs reklāmas, tika atvērta MacBook mājas lapa. Apmeklējot MacBook mājas lapu, patērētājiem tika piedāvāta šāda informācija:



MacBook mājas lapas apakšējā daļā bija izvietotas atsauces (hipersaites), kuras paredzētas, lai atvērtu MacBook mājas lapas sadaļas *Loterijas noteikumi*, *Noteikumi un nosacījumi*, *Biežāk uzdotie jautājumi (FAQ)* un *Kontakti*. MacBook mājas lapas sadaļā *Loterijas noteikumi* tika sniegta šāda informācija par Pakalpojumu, Pakalpojuma sniedzēju un MacBook loterijas organizētāju:

Pakalpojumu loterijas „MacBook Air loterija” noteikumi

1. Vispārīgie noteikumi

- 1.1. Pakalpojumu sniedzējs un loterijas organizētājs - Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „T2R”, reģistrācijas Nr.LV40103242606, juridiskā adrese, Lāčplēša iela 101, Rīga;
- 1.2. Loterija – pakalpojumu sniedzēja organizēta loterija „MacBook Air loterija”, kurai ir laimes līguma raksturs un kuras dalībnieka iegūtai balvai ir gadījuma raksturs.
- 1.3. Loterijas norises teritorija ir visa Latvijas Republikas teritorija.
- 1.4. Loterijas norises sākuma datums ir 2010. gada 26.jūlijs. Loterijas norises beigu datums ir 2011. gada 17.janvāris.
- 1.5. Loterijas dalībnieks ir fiziska persona (Latvijas Republikas pilsonis vai nepilsonis “Pilsonības likuma” izpratnē, kura reģistrēta Latvijas Republikas iedzīvotāju reģistrā un kurai piešķirts personas kods) un kura iegādājusies Pakalpojuma sniedzēja Mobilās izklaides pakalpojumu laika posmā no 2010.gada 26. jūlija līdz 2011.gada 16.janvārim. Loterijā nav tiesīgi piedalīties SIA „T2R” darbinieki un to ģimenes locekļi.
- 4.3. Dažādās web lapās tiks publicēts aicinājums laika periodā no 26.07.2010. līdz 16.01.2011. uzsākt mobilo pakalpojumu abonēšanu un laimēt 2.2.1. punktā minēto balvu. Mobilās izklaides abonements maksā 3.00 LVL nedēļā, lietotājam par šo summu tiek piešķirti 20 ielādes kredīti, par kuriem lietotājs var ielādēt no wap portāla <http://co-mo.me/wap/> mobilās izklaides saturu - 20 melodijas, bildes, animācijas vai spēles. Lai uzsāktu mobilo pakalpojumu abonēšanu un pieteiktu dalību izlozē, lietotājam jānosūta sms ar kodu MAC un aiz atstarpes savs VĀRDS un UZVĀRDS uz numuru 1879 (piemēram MAC JANIS BERZINS), vai arī jāievada savs mobilā telefona numurs internet mājas lapā un jāapstiprina tas ar paroli, kas tiek nosūtīta lietotājam uz SMS pēc telefona numura ievades mājas lapā.

MacBook mājas lapas sadaļā *Noteikumi un nosacījumi* tika sniegta turpmāk norādītā informācija par Pakalpojumu, distances līguma pusi (turpmāk – Līgums) un Pakalpojuma nodrošinātāju.

1. Sūtot SMS uz numuru 1879 vai tīmekļa vietnē ievadot PAROLI, kas saņemts no numura 1879, tu apliecināsi, ka esi izlasījis un izpratis šos nosacījumus un piekrīti tos ievērot. Uzsākot pakalpojuma abonēšanu. Tu saņemsi iespēju ielādēt mobilo saturu – bildes, spēles, melodijas, fona attēlus utml savam tālrunim. Pakalpojuma maksa LVL 3,00 nedēļā. Pakalpojums tiks atjaunots automātiski katru nedēļu kamēr Tu no tā neatteiksies.

6. Šie Noteikumi un nosacījumi ir uzskatāmi par pilnu līgumu, kas noslēgts starp tevi un "Cow-Mobile.me".

7. Pakalpojumu nodrošina "Cow-Mobile.me", un tas ir Cow Mobile International Ltd, Trust Company Complex, Ajeltake Road, Ajeltake Island, Majuro, Marshall Islands MH96960 pakalpojums. Palīdzības tālrunis: 67876349. E-pasts palidziba@co-mo.me Klienta uzdevumā pakalpojuma loteriju Nr. 2624 Latvijā reģistrējis SIA "T2R".

[2] MacBook mājas lapā patērētājiem tika piedāvāts tiešsaistes izklaides pakalpojums – spēle (turpmāk – MacBook minēšanas spēle). Aicinājums uzsākt MacBook minēšanas spēli tika izteikts ar saukli: „*Atrodi kastīti, kur paslēpies Ābols!*” Pakalpojuma pasūtīšana MacBook mājas lapā bija iespējama tikai, izmantojot MacBook loterijas organizēšanai izmantotās tehnoloģiskās iespējas, proti, MacBook minēšanas spēli.

Spēlējot MacBook minēšanas spēli, patērētājam, izmantojot datorpeles klikšķi, bija jāuzmin, kurā no trim kastītēm atrodas paslēptais ābols. Pēc noklikšķināšanas uz pareizās kastītes, patērētājam mājas lapā tika paziņots apsveikums un patērētājs tika lūgts ievadīt sava tālruņa (mobilā tālruņa) numuru. Ievadot MacBook mājas lapā mobilā tālruņa numuru un nospiežot kontrolpogu „*Turpināt*”, uz tālruni tika nosūtīta īsziņa ar tekstu „*Lai turpinātu ievadi savu paroli ****, sūtītājs 1879*”. Ievadot šo paroli un nospiežot mājas lapas kontrolpogu „*Turpināt*”, patērētājam mājas lapā tika sniegta informācija „*Apsveicam, Tu esi veiksmīgi pieteicis pakalpojumu! Lai piedalītos MacBook Air izlozē, ievadi savu vārdu un uzvārdu*”. Pēc šī reģistrācijas paziņojuma patērētājam tiek piemērota Pakalpojuma maksa 3 Ls / nedēļā un uz mobilo tālruni tika nosūtītas 2 īsziņas:

1. īsziņa ar tekstu: „*Laiņi ludzam mobilas izklaides pakalpojuma. Seko līdzī uzvarētājiem majas lapa! Lai partrauktu, suti MAC STOP! palidziba@co-mo.me 3lv/ned tel.67876349 Sūtītājs: 1879*”;

2. īsziņa, kas satur WAP grāmatzīmi (Interneta adresi) ar tekstu: „*Mobila izklaide http://co-mo.me/l/?f58wi Sūtītājs: 1879*”.

Pēc paziņojuma par Pakalpojuma pasūtīšanu, Mājas lapā ievadot vārdu un nospiežot kontrolpogu „*Turpināt*”, tiek sniegta informācija „*Reģistrācija veiksmīga, gaidi izlozi!*”.

[3] MacBook mājas lapas sadaļā *Biežāk uzdotie jautājumi (FAQ)* tika sniegta šāda informācija:

2) Cik ir jāmaksā par šo pakalpojumu?

Pakalpojuma maksa ir LVL 3,00 nedēļā (piesakoties pakalpojumam papildus var tikt piemērots SMS standarta tarifs).

MacBook loterijas noteikumu 4.1.apakšpunktā patērētājiem tika sniegta informācija par to, ka par vienas nedēļas Pakalpojuma maksu bija iespējams veikt 20 lejuplādes (melodijas, bildes, animācijas vai spēles). Pakalpojuma abonēšana automātiski tika atjaunota katru nedēļu un turpinājās līdz brīdim, kad lietotājs nosūtīja abonēšanas apturēšanas īsziņu vai paziņoja par abonēšanas pārtraukšanu telefoniski. Informācija par to, ka, saņemot Pakalpojumu, patērētājam būtu jāreķinās ar GPRS datu pārraides izmaksām ne mājas lapā, ne ar īsziņu palīdzību patērētājiem netika sniegta.

PTAC veiktās pārbaudes ietvaros, aktivizējot uz mobilo tālruni saņemto WAP grāmatzīmi un, izmantojot GPRS savienojumu, mobilajā tālrunī atvērās Interneta mājas lapa, kurā tika piedāvāta digitāla satura lejuplāde. Lejuplādējot divas melodijas un vienu attēlu uz mobilo tālruni, kuram tiek izmantots priekšapmaksas sarunu kartes Zelta zivtiņa pamattarifs, par šī digitālā satura lejuplādē pārraidīto GPRS datu apjomu tika iztērēts 0,59 Ls.

[4] MacBook mājas lapā netika sniegta informācija par to, ka norādītajās cenās ir iekļauts pievienotās vērtības nodoklis, netika norādīts datums (termiņš), kurā piedāvātā cena ir spēkā, kā arī netika nodrošināta Līguma noteikumu saglabāšanas iespēja.

[5] iPhone mājas lapā piedāvātās loterijas (turpmāk – iPhone loterija) ietvaros patērētājiem tika piedāvāta iespēja laimēt mobilo tālruni iPhone 3GS un tika sniegta informācija par to, ka „Loterija reģistrēta LR Izložu un Azartspēļu Uzraudzības Inspekcijā. Apstiprinājuma Nr. 4160”. iPhone mājas lapā, izmantojot saukli „Atbildi un laimē iPhone 3GS”, tika piedāvāts pieteikties iPhone loterijai, izspēlējot minēšanas spēli (turpmāk – iPhone minēšanas spēle), kuras ietvaros patērētājiem bija jāatbild uz jautājumiem, kas bija saistīti ar iPhone loterijas balvu (skatīt attēlu zemāk).



Pabeidzot atbildēt uz uzdotajiem jautājumiem, iPhone minēšanas spēles ietvaros patērētājiem tika pieprasīts ievadīt mobilā tālruņa numuru un pēc mobilā tālruņa ievades tika nodrošināta iespēja izpildīt turpmākos šīs minēšanas spēles soļus, bet, spēli pabeidzot, patērētājam tika paziņots par abonēšanas Pakalpojuma līguma noslēgšanu un tika piemērota Pakalpojuma maksa Ls 3/nedēļā. Noslēgtais Pakalpojuma abonēšanas līgums automātiski tika pagarināts ik nedēļu līdz brīdim, kad patērētājs bija nosūtījis Pakalpojuma pārtraukšanas īsziņu. Automātiski pagarinot abonēšanas pakalpojumu, patērētājiem tika piemērota pakalpojuma maksa.

Piedāvājot iPhone loteriju un iPhone minēšanas spēli, iPhone mājas lapā tika sniegta informācija par Pakalpojumu, tā maksu un atteikšanās iespējām, bet iPhone mājas lapas apakšdaļā tika piedāvāta atsauce uz mājas lapas sadaļu „Noteikumi un nosacījumi”. Informācija par to, ka Sabiedrība ir Pakalpojuma sniedzējs un iPhone loterijas organizētājs iPhone mājas lapā netika sniegta.

[6] MacBook un iPhone mājas lapu darbība ir pārtraukta un patērētājiem vairs netiek piedāvātas Loterijas un iespēja Pakalpojumu pasūtīšanai izmantot MacBook un iPhone minēšanas spēles, bet par Pakalpojuma pasūtīšanas veidu, kuros tika izmantotas Loterijas un minētās minēšanas spēles, un tā izmantošanas rezultātā patērētājiem nodarītajiem zaudējumiem PTAC ir saņēmis patērētāju atkārtotas sūdzības.

[7] 2010.gada 2.septembrī PTAC no Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcijas (turpmāk – IAU) saņēma MacBook un iPhone loteriju noteikumus un informāciju, saskaņā ar kuru MacBook un iPhone pakalpojumu loterijas organizētājs un ar šīm loterijām saistīto pakalpojumu sniedzējs ir Sabiedrība.

[8] 2010.gada 22.septembrī PTAC saņēma Sabiedrības 2010.gada 22.septembra vēstuli, kurā Sabiedrība ir sniegusi paskaidrojumus par PTAC konstatētajiem pārkāpumiem. Saskaņā ar Sabiedrības sniegto informāciju MacBook loterijas organizēšana bija plānota no

2010.gada 26.jūlija līdz 2011.gada 17.janvārim, bet iPhone loterija tika organizēta no 2010.gada 1.februāra līdz 2010.gada 3.maijam.

Saistībā ar MacBook loteriju Sabiedrība informēja, ka loterija tika izmantota Pakalpojuma pieprasījuma veicināšanai un „*abonēšanas satura pakalpojumu nodrošināšanu Sabiedrība, kā aģents uzņēmās sniegt sava klienta „Cow Mobile International Ltd.” uzdevumā*”. MacBook loterija galvenokārt tika reklamēta turpmāk norādītās Interneta mājas lapās: www.draugiem.lv, www.tvnet.lv, www.apollo.lv, www.inbox.lv, bet 2010.gada 17.augustā MacBook reklāmas publicēšana ir pārtraukta.

Saistībā ar iPhone loteriju Sabiedrība informēja, ka iPhone loterija tika rīkota „Cow Mobile International Ltd.” uzdevumā, kura izpildei Sabiedrība rīkojās „*kā aģents uzņemoties Latvijas Republikas teritorijā organizēt pakalpojuma pieprasījuma veicināšanas pasākumus loterijas veidā un nodrošināt abonēšanas satura pakalpojumus*”.

2010.gada 9.septembrī Sabiedrība pēc PTAC vēstules Nr.21-07/7192-I-146 saņemšanas „*izņēma no mājas lapas www.cow-mobile.me/phons reklāmas paziņojumu ar jautājumiem, minēšanas spēles formā, kas pēc loterijas noslēguma bija pieejama tikai kā informatīvā reklāma, kas veda pie pakalpojuma lietošanas noteikumu sadaļas informācijas*”.

Sniedzot paskaidrojumus, Sabiedrība informē, ka saistībā ar Loteriju organizēšanu ir saņēmusi patērētāju sūdzības un „*apņemas arī turpmāk atmaksāt patērētāju veiktos maksājumus par mobilā satura abonēšanas pakalpojumiem*”.

Sabiedrība apņemas „*pakalpojuma līguma piedāvāšanā un noslēgšanā turpmāk vairs neizmanto tiešsaistes izklaides spēles, kas varētu maldināt patērētājus par pakalpojumu, pakalpojuma sniedzēju, līguma noslēgšanu, līguma priekšmetu, pakalpojuma maksu un cietiem līguma noteikumiem, kā arī apņemas turpmāk sniegt patērētājiem normatīvajos aktos noteikto informāciju*”.

Sabiedrība atzīst savu vainu par to, ka „*pildot aģenta funkcijas un nodrošinot savu klientu sniegtos pakalpojumus patērētājiem, Sabiedrības nodrošināto pakalpojumu piedāvāšanas veids iespējams ir maldinājis daļu no patērētājiem*” un „*izsaka atvainošanos patērētājiem, kas nav bijuši apmierināti [...]*”.

[9] Administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laikā Sabiedrības pārstāvji PTAC sniedz turpmāk norādīto informāciju: Sabiedrība atzīst, ka tās īstenotā komercprakse varēja maldināt daļu no patērētājiem un nožēlo izdarīto pārkāpumu. Sabiedrība lūdz ņemt vērā informāciju, kura tika iesniegta lietas izskatīšanas laikā, par to, kādu peļņu Sabiedrība guva no attiecīgajām Pakalpojumu piedāvāšanas kampaņām, norādīja, ka Pakalpojumu piedāvāšana šobrīd ir pārtraukta. Sabiedrība informēja, ka ir veikusi naudas atgriešanu patērētājiem, kuri ir vērsušies pie Sabiedrības ar sūdzībām, kā arī informēja par to, ka Sabiedrība arī turpmāk atgriezīs naudu visiem patērētājiem, kuri vērsīsies pie Sabiedrības ar pretenzijām, kas saistītas ar Pakalpojuma saņemšanu. Sabiedrība informēja, ka tā patērētājiem atgriež patērētāja iemaksas pilnā apmērā, neskatoties uz to, ka daļa no patērētāja samaksātās naudas saskaņā ar līgumiem tiek izmaksāta mobilo sakaru operatoriem.

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 (ķermeņiskas vai bezķermeņiskas 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*.

PTAC uzskata, ka Loterijas ir Pakalpojuma pieprasījuma veicināšanas pasākums un to organizēšana atbilstoši NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punktam ir uzskatāma par

komercpraksi, bet Sabiedrība, kas ir tās organizētājs un ar to saistītā Pakalpojuma nodrošinātājs, par komercprakses īstenotāju.

Tā kā Loteriju laimestiem – datoram MacBook Air un mobilajam tālrunim iPhone 3G – ir noteicošā nozīme patērētāju uzmanības piesaistīšanā un tā kā Pakalpojuma pasūtīšana MacBook un iPhone mājas lapās (turpmāk – Mājas lapas) nav iespējama bez Loteriju pieteikšanās procedūru (MacBook un iPhone minēšanas spēļu – turpmāk – Minēšana spēles) uzsākšanas, tad ir uzskatāms, ka Sabiedrība īsteno komercpraksi, ne vien organizējot Loteriju, bet arī piedāvājot Pakalpojumu, slēdzot Līgumus ar patērētājiem un nodrošinot Pakalpojumu.

Tā kā IAUI iesniegtajos Loteriju noteikumos un MacBook mājas lapā ir noteikts, ka ar Loterijām saistīto pakalpojumu sniedzējs ir Sabiedrība, kā arī ņemot vērā pašas Sabiedrības teikto, proti, ka Sabiedrība ir abonēšanas satura pakalpojumu nodrošinātājs, par divdomīgu un maldinošu ir uzskatāma Mājas lapu sadaļās *Noteikumi un nosacījumi* sniegtā informācija par to, ka Pakalpojuma sniedzēji ir ārvalstu komersanti.

2) NKAL 4.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka *negodīga komercprakse ir aizliegta*. NKAL 4.panta otrās daļas 2.punkts nosaka, ka komercprakse ir *negodīga, ja tā ir maldinoša*. NKAL 4.panta otrās daļas 1.punkts nosaka, ka *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*. Savukārt NKAL 6.pants nosaka, ka *komercpraksi uzskata par profesionālajai rūpībai neatbilstošu, ja tā netiek veikta ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs var pamatoti sagaidīt un kas atbilst attiecīgajā saimnieciskās vai profesionālās darbības jomā vispārētajai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam*.

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*.

NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punkts 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.

NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktā ir noteikts, ka *komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visas tās īpatnības un visus apstākļus, kā arī tajā izmantotā saziņas līdzekļa ierobežojumus, var secināt, ka tiek noklusēta būtiska informācija, kas vidusmēra patērētājam ir 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*. NKAL 10.panta pirmās daļas 2.punkts nosaka, ka *komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visas tās īpatnības un visus apstākļus, kā arī tajā izmantotā saziņas līdzekļa ierobežojumus, var secināt, ka komercprakses īstenotājs būtisku informāciju slēpj vai sniedz neskaidri, nesaprotami, divdomīgi vai nepiemērotā laikā, vai nenorāda komercprakses komerciālo nolūku, ja tas jau no konteksta nav skaidrs, un rezultātā vidusmēra patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis*. NKAL 10.panta trešajā daļā ir noteikts, ka, ja komercprakses īstenotājs izmantotajai komerciālās saziņas formai piemērotā veidā piedāvā patērētājam iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu un norāda preces vai pakalpojuma īpašības un cenu, par būtisku uzskata šādu informāciju:

1) *preces vai pakalpojuma galvenās īpašības, ciktāl tās konkrētajai precei vai pakalpojumam iespējams norādīt, ņemot vērā izmantoto saziņas līdzekli;*

2) komercprakses īstenotāja adresi un identitāti un, ja komercprakses īstenotājs darbojas cita tās īstenotāja uzdevumā, - tad arī šā cita komercprakses īstenotāja adresi un identitāti;

3) cenu (ieskaitot nodokļus) vai (ja preces vai pakalpojuma īpašību dēļ cenu nav iespējams aprēķināt iepriekš) tās aprēķināšanas veidu, kā arī visus papildu (pārvadāšanas, piegādes vai pasta) izdevumus, ja tādi ir, vai (ja šiem izdevumiem atbilstošos maksājumus nav iespējams aprēķināt iepriekš) norādi, ka komercprakses īstenotājs var iekasēt papildu maksājumus;

4) samaksas, piegādes, līguma izpildes un sūdzību izskatīšanas kārtību, ja tā atšķiras no kārtības, kādu paredz profesionālās rūpības kritēriji;

5) atteikuma tiesības.

PTAC paskaidro, ka konkrētajā gadījumā Sabiedrības īstenoto komercpraksi PTAC ir vērtējis 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 Savienības 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).

NKAL 7.panta otrā daļa nosaka, ka par patērētāja pieņemtu lēmumu slēgt līgumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmums:

1) iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības;

2) kādā veidā un ar kādiem noteikumiem iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu;

3) samaksāt preces vai pakalpojuma cenu pa daļām vai kopumā;

4) paturēt preci, pieņemt pakalpojumu vai izmantot iespēju īstenot savas likumīgās patērētāja tiesības.

3) Tā kā Mājas lapās tiek sniegta divdomīga, pretrunīga un neskaidra informācija par personu, kas uzskatāma par Pakalpojuma sniedzēju (distances līguma pusi) un tādēļ tiek vai varētu tikt negatīvi ietekmētas patērētāju iespējas realizēt savas likumā noteiktās un līgumiskās tiesības, Sabiedrības rīcība, piedāvājot Pakalpojumu, organizējot Loterijas un atbilstošā veidā nesniedzot informāciju par Pakalpojuma sniedzēju, atbilstoši NKAL 10.panta pirmās daļas 2.punktam ir uzskatāma par maldinošu komercpraksi.

4) PTAC ir konstatējis, ka Mājas lapu informatīvā un funkcionālā konstrukcija nav vērsta uz to, lai piesaistītu patērētāja uzmanību apstāklim, ka Minēšanas spēles ir līdzeklis abonēšanas Pakalpojuma Līguma noslēgšanai. Tā, piemēram, apmeklējot MacBook mājas lapu, patērētāja uzmanību, pirmkārt, piesaista saukļi „Laimē MacBook Air”, „Atrodi kastīti, kur paslēpies Ābols un laimē MacBook Air!!!” un kontrolpoga „Sākt spēli”. Savukārt norāde „Mobilās izklaides pakalpojums 3 LVL/nedēļā” ir pasniegts tādā veidā, ka, salīdzinot ar iepriekšminētajiem saukļiem un kontrolpogu, tā ir ievērojami neuzkrītošāka un vidusmēra patērētājam nerada priekšstatu par to, ka piedāvātā Minēšanas spēle būtu saistīta ar abonēšanas Pakalpojuma līgumu. Līdzīgi ir vērtējama arī iPhone mājas lapas informatīvā un funkcionālā konstrukcija.

PTAC uzskata, ka vidusmēra patērētājs līguma slēgšanu uzskata par nopietnu un atbildīgu darbību vai darbību kopumu un tiešsaistes izklaides spēļu izmantošana līgumu slēgšanai nav uzskatāma par veidu, kādā vidusmēra patērētājs parasti slēdz līgumus un izsaka tiesiska darījuma slēgšanas gribu. Patērētāja gribas izteikums par abonēšanas Pakalpojuma Līguma slēgšanu (piekrišana Līguma slēgšanai) ir sniedzams pirms minēšanas spēļu uzsākšanas vai neatkarīgi no šīm tiešsaistes izklaides spēlēm. Tehnoloģiskās un informatīvās iespējas, ko pilnībā nodrošina un kontrolē Pakalpojuma sniedzējs un kas ietekmē vai varētu ietekmēt patērētāja līguma slēgšanas gribas izteikumu, nedrīkst būt tādas, kas rada vai var

radīt patērētāja gribas izteikuma trūkumus, proti, informācijai par Līguma noteikumiem un Līguma noslēgšanas kārtību ir jābūt tiesiskai, patiesai, nepārprotamai, saprotamai un viegli pieejamai, bet patērētāja gribai ir jābūt izteiktai nopietni, bez maldības viltus un spaidiem.

Preču un pakalpojumu loteriju likuma 1.panta 3.punktā ir noteikts, ka *pakalpojumu loterija ir spēle, kurā dalībnieki piedalās, noslēdzot pakalpojuma līgumu, bet nemaksājot dalības maksu*. Konkrēto pakalpojumu Loteriju pamats ir digitālā satura abonēšanas Pakalpojums, bet nevis MacBook mājas lapā piedāvātā pareizās ābolu kastes atminēšana vai iPhone viktorīnas atbilžu sniegšana. Līdz ar to piedāvājot Loterijas, Pakalpojuma sniedzējam ir jāvērs patērētāja uzmanību nevis uz Minēšanas spēlēm, bet gan uz konkrēto Loteriju pamatu – digitālā satura abonēšanas Pakalpojumu. Dalība šādās Loterijās var tikt pieteikta tikai pēc tam, kad Pakalpojuma sniedzējs (Sabiedrība) ar patērētāju ir noslēdzis Līgumu par Pakalpojuma abonēšanu. Loteriju noteikumiem, laimestam un loteriju veikšanas darbībām ir jābūt pakārtotām Līguma noslēgšanai un šādi pieprasījuma veicināšanas instrumenti, tai skaitā arī vispārējā pasniegšanas ziņā, nedrīkst maldināt patērētājus par Līguma priekšmetu, Līguma noslēgšanu, tā spēkā stāšanos vai citiem noteikumiem.

Piedāvājums piedalīties preču vai pakalpojumu loterijās var tikt izteikts arī pirms Līguma noslēgšanas un šādu loteriju piedāvājumi ir uzskatāmi par tiesiskiem patērētāju tirgus pakalpojumu virzības instrumentiem. Taču, piedāvājot loterijas, patērētājiem ir sniedzama patiesa un nepārprotama informācija par attiecīgās loterijas pamatu, noteikumiem, nosacījumiem, kārtību, atļauju un atļaujas saņēmēju.

Papildus minētajam PTAC norāda, ka piedāvātajām Minēšanas spēlēm nav nekādas līdzības ar digitālā jeb mobilā satura abonēšanas Pakalpojumu un Mājas lapās sniegtajos noteikumos minētais termins „*mobilaizklaides pakalpojums*” var tikt pārprasts, jo konkrētajā gadījumā abonēšanas Pakalpojums nepiedāvā izklaidi, bet gan digitālā satura lejuplādes iespējas, turpretī par izklaides pakalpojumu konkrētajā gadījumā drīzāk būtu uzskatāma Mājas lapās piedāvātās minēšanas spēles.

Ņemot vērā minēto, PTAC uzskata, ka Mājas lapās, kā arī sniedzot Loteriju reklāmu Internetā, atbilstoši NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktam tiek īstenota maldinoša komercprakse, jo Mājas lapās tiek sniegta nepatiesa un vispārējā pasniegšanas ziņā maldinoša informācija par Pakalpojumu, Līguma noslēgšanu un Līguma priekšmetu. Šāda Sabiedrības rīcība ietekmē vai var ietekmēt vidusmēra patērētāja lēmumus par līguma slēgšanu un šādu lēmumu rezultātā patērētāji iegādājas vai var iegādāties abonēšanas Pakalpojumu, ko patiesībā nevēlas un kura pasūtīšanu tie neapzinās. Savukārt abonēšanas Pakalpojums, kas katru nedēļu tiek automātiski pagarināts, patērētājiem, kas nezina par tā pasūtīšanu, rada nepamatotus zaudējumus. Šādas komercprakses ietekmē tiek vai var tikt negatīvi ietekmēta patērētāju ekonomiskā rīcība.

5) PTAC ir konstatējis, ka Pakalpojuma ietvaros piedāvātais digitālais saturs galvenokārt ir paredzēts mobilajiem tālruņiem, bet uz mobilā tālruņa īsziņu saņemtās WAP grāmatzīmes, Interneta mājas lapu atvēršana un digitālā satura ielāde mobilajos tālruņos tiek nodrošināta, izmantojot GPRS datu pārraides savienojumu. Ņemot vērā konstatēto, PTAC uzskata, ka konkrētajā gadījumā, sniedzot informāciju par Pakalpojuma maksu, par būtisku ir uzskatāma arī norāde uz to, ka patērētājiem, pasūtot šo Pakalpojumu, ir jāreķinās ne vien ar Pakalpojuma abonēšanas maksu, bet arī ar konkrētā mobilo sakaru operatora GPRS datu pārraides tarifiem un lejuplādēto datu apjomu. Tā kā šāda informācija patērētājiem netiek sniegta un tā kā Pakalpojuma izmantošana GPRS datu pārraides dēļ var būt saistīta ar vērā ņemamām papildu izmaksām, ir uzskatāms, ka patērētājiem ir noklusēta būtiska informācija, kas nepieciešama lēmuma par Līguma slēgšanu pieņemšanai. Nesniedzot šo informāciju, Sabiedrība pieļauj maldinošu noklusēšanu, kas saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu ir uzskatāma par maldinošu komercpraksi.

6) PTAC ir konstatējis, ka MacBook mājas lapā netiek sniegta informācija par to, ka norādītajā Pakalpojuma cenā ir iekļauts pievienotās vērtības nodoklis, bet Mājas lapās piedāvātie Loteriju un Līguma noteikumi netiek piedāvāti patērētājiem saglabājamā formā.

Mājas lapās netiek sniegta arī informācija par piedāvātās cenas spēkā esamības termiņu. Minēto apstākļu dēļ Mājas lapās sniegtā informācija un sniegtie informācijas sabiedrības pakalpojumi neatbilst Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) 4.panta otrās daļas, 7.panta pirmās daļas, 2002.gada 28.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.207 „Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Distances līguma noteikumi) 2.3. un 2.8.apakšpunkta prasībām. Šādas informācijas nesniegšana un Līguma noteikumu nenodrošināšana saglabājamā formā konkrētajā situācijā ir uzskatāma par NKAL 6.pantā noteikto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi. Tā kā šāda rīcība ir negatīvi ietekmējusi vai ir varējusi negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, tai skaitā tādu, kas ir saistīta ar patērētāju iespējām pieņemt uz informāciju balstītus lēmumus, šāda Sabiedrības īstenotā profesionālajai rūpībai neatbilstošā komercprakse atbilstoši NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktam ir uzskatāma par negodīgu komercpraksi.

7) Minēto apsvērumu dēļ PTAC ir konstatējis, ka Sabiedrība atbilstoši NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.punktam ir īstenojusi negodīgu, proti, profesionālajai rūpībai neatbilstošu, kas negatīvi ietekmē vai varētu ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību un maldinošu komercpraksi, kas atbilstoši NKAL 4.panta pirmajai daļai ir aizliegta.

Līdz ar to minētā Sabiedrība īstenotā komercprakse atzīstama par negodīgu.

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 par pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2) uzliek komercprakses īstenošanai par pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4) uzliek komercprakses īstenošanai par 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 īstenotās komercprakses raksturu un būtību, kā arī ņemot vērā apstākli, ka konkrētās negodīgās komercprakses īstenošana ir izbeigta, PTAC uzskata, ka nav lietderīgi pieņemt NKAL 15.panta astotās daļas 1.,2., 3. un 4.punktā noteiktos lēmumus, bet tā kā negodīgas komercprakses īstenošana neatgriezeniski ir radījusi aizskārumu patērētāju tiesiskajām interesēm, ir lietderīgi pieņemt NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktā noteikto lēmumu un **piemērot administratīvo sodu**, kas paredzēts par Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa (turpmāk – LAPK) LAPK 166.¹³ panta trešajā daļā noteiktā administratīvā pārkāpuma izdarīšanu.

Saskaņā ar LAPK 166.¹³ panta trešo daļu *par negodīgu komercpraksi - uzliek naudas sodu juridiskajām personām – no piecdesmit līdz desmitūkstoš latiem.*

Administratīvais sods Sabiedrībai ir piemērojams, 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, kā arī tā iemesla dēļ, lai atturētu pārkāpēju un citus tirgus dalībniekus no administratīvo pārkāpumu izdarīšanas un šādu pārkāpumu atkārtotības.

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, apzinīgu 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 likumus.

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 aizskārumu, to, ka piemērojamām sankcijām jābūt efektīvām un no pārkāpuma atkārtošanās atturošām.

Izvērtējot administratīvās lietas materiālus, PTAC, ņemot vērā LAPK 33.panta pirmās daļas 1.punktā un trešajā daļā noteikto atbildību par administratīvo pārkāpumu mīkstinošos apstākļus, proti, apstākli, ka Sabiedrība nožēlo izdarīto, ka negodīgās komercprakses īstenošana ir izbeigta, ka Sabiedrība apņemas turpmāk atturēties no šādu pārkāpumu izdarīšanas, ka Sabiedrība ir izteikusi vēlmi patērētājiem atlīdzināt negodīgas komercprakses rezultātā radītos zaudējumus (atmaksāt patērētājiem maksājumus par Pakalpojuma abonēšanu), sniegusi informāciju, ka arī jau šobrīd reāli patērētājiem tiek atgriezta nauda, ka nav konstatēti apstākļi, kas saskaņā ar LAPK 34.pantu pastiprinātu atbildību par administratīvo pārkāpumu, kā arī ņemot vērā Sabiedrības sniegto informāciju par no Pakalpojumiem gūto peļņu un ievērojot vienlīdzības principu, PTAC uzskata, ka par negodīgas komercprakses īstenošanu Sabiedrībai ir uzliekams naudas sods **Ls 1000,00** apmērā. PTAC uzskata, ka šāds naudas soda apmērs konkrētajā gadījumā ir uzskatāms par samērīgu, ņemot vērā, ka Sabiedrības īstenošana negodīgā komercprakse jau ir nodarījusi kaitējumu patērētāju ekonomiskajām interesēm kā, arī to, ka šādas komercprakses īstenošana veicina patērētāju tiesiskajām interesēm kaitējošas elektroniskās komercijas tirgus prakses attīstību.

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, 33.panta pirmo un trešo daļu, 166.¹³ panta trešo daļu, 215.⁴ pantu, 274.pantu, 275.panta pirmās daļas 1.punktu, Administratīvā procesa likuma 5.pantu, 6.pantu, 12.pantu, 13.pantu un 66.panta pirmo daļu, NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu, 4.panta otrās daļas 1., 2.punktu, 6.pantu, 7.pantu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 10.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 10.panta trešo daļu, 14.panta pirmo daļu un 15.panta astotās daļas 5.punktu, ISPL 4.panta otro daļu un 7.panta pirmo daļu, Distances līguma noteikumu 2.3. un 2.8.apakšpunktu,

n o l e m t s:

uzlikt SIA „T2R”,
juridiskā adrese: Lāčplēša iela 101, Rīgā, LV-1011,
reģistrācijas numurs: 40103242606,
naudas sodu **Ls 1000,00** (viens tūkstotis latu) apmērā.

Pieņemto lēmumu SIA „T2R” 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 stāties spēkā.

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-52
Pieņemšanas datums: 2010.gada 30.septembris

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

Direktores vietniece (paraksts) B.Liepiņa

Ar lēmumu iepazīnos (paraksts) (paraksts) 2010.gada 30.septembrī
(personu, kuras iepazīnās ar lēmumu, paraksti)

Lēmuma norakstu saņēmu (paraksts) 2010.gada 30.septembrī
(personas, kura saņēma lēmuma norakstu, paraksts)

IZRAKSTS PAREIZS