



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts ptac@ptac.gov.lv, www.ptac.gov.lv

**Sabiedrībai ar ierobežotu
atbildību „INTERNET”
Reģ. Nr.40003411866
Vasaras ielā 7-25
Rīgā, LV-1048**

**LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā**

16.08.2017.

Nr.20-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu un pēc patērētāju sniegtās informācijas, ir veicis sabiedrības ar ierobežotu atbildību „INTERNET” (turpmāk – Sabiedrība Nr.1) un sabiedrības ar ierobežotu atbildību „SS” (turpmāk – Sabiedrība Nr.2) komercprakses, kas īstenota tīmekļvietnē <https://www.ss.lv/> (turpmāk – Vietne), patērētājiem piedāvājot un sniedzot dažāda rakstura sludinājumu publicēšanas pakalpojumus (turpmāk – Pakalpojums), atbilstības normatīvo aktu prasībām izvērtēšanu.

Administratīvās lietas ietvaros PTAC konstatēja turpmāk norādīto:

[1] Vietne tiek izmantota, lai patērētājiem piedāvātu un sniegtu Pakalpojumu. Līgumi, kuri par Pakalpojuma sniegšanu Vietnē tiek slēgti ar patērētājiem, saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 10.panta pirmo daļu ir uzskatāmi par distances līgumiem. Distances tirdzniecību Vietnē organizē un īsteno gan Sabiedrība Nr.1, gan Sabiedrība Nr.2, tādēļ šiem abiem komersantiem ir pienākums ievērot normatīvos aktus, tai skaitā PTAL un Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 „*Noteikumi par distances līgumu*” (turpmāk – MK255) prasības.

Saskaņā ar PTAL 1.panta 4.punktu Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 līgumiskajās tiesiskajās attiecībās ar patērētājiem ir uzskatāma par pakalpojuma sniedzēju. Vienlaicīgi Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2, patērētājiem Vietnē piedāvājot un sniedzot Pakalpojumu, īsteno NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punktā norādīto „komercpraksi” un saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu ir uzskatāma par „komercprakses īstenotāju”. Īstenojot konkrēto komercpraksi, Sabiedrībai Nr.1 un Sabiedrībai Nr.2 ir pienākums ievērot NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas komercprakses īstenošanas aizliegumu, nepieļaujot NKAL 4.panta otrajā daļā norādīto negodīgo – profesionālajai rūpībai neatbilstošu, maldinošu vai agresīvo – komercpraksi.

Papildus iepriekš minētajam Vietne ir uzskatāma par elektronisko tiešsaistes vidi, kurā tiek sniegti „*informācijas sabiedrības pakalpojumi*”, un Sabiedrībai Nr.1 un Sabiedrībai Nr.2

kā personām, kuras ir atbildīga par Vietnes saturu, darbību un izmantošanu saimnieciskās darbības nolūkos, ir pienākums nodrošināt Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) prasības.

[2] Ņemot vērā NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 10.panta pirmās daļas 1.punktu, ISPL 4.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, kā arī MK255 5.2. un 5.3.apakšpunktu, pakalpojuma sniedzējam, proti, Sabiedrībai Nr.1 un/vai Sabiedrībai Nr.2, Vietnē uzskatāmi, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā ir jāsniedz informācija par pakalpojuma sniedzēja firmu, reģistrācijas numuru un juridisko adresi, kā arī pakalpojuma sniedzēja, proti, Sabiedrības Nr.1 un/vai Sabiedrības Nr.2, rīcībā esošajiem saziņas līdzekļiem: tālruna, faksa numurs un elektroniskā pasta adrese, lai patērētājs varētu ātri un efektīvi sazināties ar pakalpojuma sniedzēju. Vietnē norādītajai pakalpojuma sniedzēja kontaktinformācijai, ieskaitot elektroniskā pasta adresei, ir jābūt tādai, kas nodrošina patērētājam iespēju ātri un tiešā veidā sazināties ar Sabiedrību Nr.1 un/vai Sabiedrību Nr.2.

[2.1] Izvērtējot Vietnē sniegto informāciju, PTAC konstatēja, ka Vietnes sadaļā „Kontaktinformācija” sniegta informācija par Pakalpojuma sniedzēju Sabiedrību Nr.1 (skatīt 1.attēlu). Tomēr patērētājam, iegādājoties Pakalpojumu un veicot apmaksu, kā Pakalpojuma maksas saņēmējs tiek norādīta Sabiedrība Nr.2 (skatīt 2.attēlu), līdz ar to patērētājs faktiski distances līgumu slēdz ar Sabiedrību Nr.2, par kuru Vietnē uzskatāmi, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā netiek sniegta informācija.

SS.LV
SLUDINĀJUMI

▪ Iesniegt Sludinājumu ▪ Mani Sludinājumi

Kontaktinformācija

"Internet" SIA
Reģ.nr.40003411866

Adrese korespondencei:
Vasaras iela 7-25, Rīga, LV-1048

E-mail: andministrlv2322321@sludinajumi.lv

Visus jautājumus, kas saistīti ar reģistrāciju,
reklāmu, sludinājumu izvietojumu un apmaksu,
lūgums adresēt sadaļā ["Saikne ar redaktoru"](#).

(1.attēls)

Swedbank

Maksājums iesniegts bankā!

Konts	LV
Dokumenta Nr.	478
Datums	06.06.2017
Saņēmēja nosaukums	SS SIA
Saņēmēja konta Nr.	LV78HABA0551033105780 Swedbank AS
Summa	1.37 EUR
Detaljas	Maksas sludinajums SS.LV nr.41563319 t.sk. PVN (21%) 0.24 EUR
Komisijas maksa	0.00 EUR

Atpakaļ pie tirgotāja/pakalpojuma sniedzēja

(2.attēls)

PTAC konstatēja, ka Vietnē ir sniegta informācija tikai par Sabiedrību Nr.1, lai gan maksājumus no patērētājiem saņem Sabiedrība Nr.2 un faktiski distances līguma puse ir Sabiedrība Nr.2.

[2.2] Izvērtējot Vietnē sniegto informāciju, PTAC konstatēja, ka Vietnes sadaļā „Kontaktinformācija” ir sniegta elektroniskā pasta adrese: administrlv2322321@sludinajumi.lv (turpmāk – Elektroniskā pasta adrese). Vienlaikus no saņemtajām patērētāju sūdzībām, PTAC konstatēja, ka Elektroniskā pasta adrese ir vienīgais veids, kā patērētājs var sazināties ar Sabiedrību Nr.1 un/vai Sabiedrību Nr.2. Tāpat no patērētāju sūdzībām izriet, ka Sabiedrība Nr.1 un/vai Sabiedrība Nr.2 novēloti sniedz atbildes uz patērētāju nosūtītajām elektroniskā pasta vēstulēm un šajās atbildēs Sabiedrība Nr.1 un/vai Sabiedrība Nr.2 nesniedz atbildi uz patērētāju jautājumiem pēc būtības, kā arī bieži vispār nesniedz atbildes uz patērētāju nosūtītajām elektroniskā pasta vēstulēm. Vienlaikus PTAC konstatēja, ka Vietnē piedāvātā Elektroniskā pasta adrese nenodrošina patērētājiem iespējas ātri un efektīvi sazināties ar Sabiedrību Nr.1 un Sabiedrību Nr.2.

[3] Ņemot vērā NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu, otrās daļas 3.punktu, 10.panta pirmās daļas 1.punktu, trešās daļas 3.punktu, kā arī MK255 5.5.apakšpunktu, pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam pakalpojuma sniedzējam interneta vietnē skaidri un saprotami ir jāsniedz patiesa informācija par Pakalpojuma galīgo cenu, ieskaitot visus nodokļus, un norādot, ka tie ir iekļauti cenā. Ja Pakalpojuma īpašību dēļ cenu pamatoti nevar aprēķināt iepriekš, norāda tās aprēķināšanas veidu. Vienlaikus saskaņā ar ISPL 4.panta otro daļu, sniedzot informāciju par produkta cenu, pakalpojuma sniedzējs to norāda tā, lai cena būtu nepārprotama un skaidri salasāma, un sniedz informāciju par to, vai cenā ir ietverti maksājami nodokļi. Saskaņā ar Ministru kabineta 1999.gada 18.maija noteikumu Nr.178 „*Kārtība, kādā norādāmas preču un pakalpojumu cenas*” 19. un 20.punktu, piedāvājot patērētājiem pakalpojumus, to sniedzējs norāda cenu, kurā ietverts pievienotās vērtības nodoklis un visi citi nodokļi. Pakalpojumu cenu norāda cenrādī vai citā vizuāli uztveramā veidā. Ja pakalpojuma galīgā cena nav zināma, norāda veidu, kādā cena tiek aprēķināta. Cenrādim jābūt brīvi pieejamam.

Izvērtējot Vietnē sniegto informāciju, PTAC konstatēja, ka līdz brīdim, kad patērētājs Vietnē izvēlas konkrētu sludinājuma ievietošanas sadaļu vai ievada Vietnē savus personas datus, lai reģistrētos sludinājuma publicēšanai, Vietnē vispār netiek sniegta informācija par Pakalpojuma cenu vai tās aprēķināšanas veidu. Savukārt pēc reģistrēšanās Vietnē un izvietojamā sludinājuma sadaļas izvēles patērētājam tiek norādīta Pakalpojuma minimālā cena, bet ne gala cena vai cenas aprēķināšanas veids.

Izvērtējot Vietni 2017.gada 4.aprīlī, PTAC konstatēja sekojošo:

Maksas sludinājums	Maksas sludinājums
Bez izcelšanas no 2.50 €	Izcelts Bold no 3.75 €

* Sludinājuma cena ir atkarīga no izvēlētas apakšrubrikas un preču vai pakalpojumu tirgus vērtībai.

Turklāt PTAC secina, ka zem norādītās minimālās Pakalpojuma cenas gaiši pelēkas krāsas burtiem publicētais paskaidrojošais teksts: „* Sludinājuma cena ir atkarīga no izvēlētas apakšrubrikas un preču vai pakalpojumu tirgus vērtības” (turpmāk – Paskaidrojums), ņemot vērā Paskaidrojuma izvietojumu Vietnē un vizuāli grūti uztveramo burtu krāsu, patērētājiem nav uztverams, kā arī nav saprotams, uz kuru no cenām tas attiecas.

Izvērtējot Vietni 2017.gada 6.jūnijā, PTAC konstatēja sekojošo:

Viss skolai / Cits

Bezmaksas sludinājums	Maksas sludinājums
	Izcelts Bold 1.97 €

Bez izcelšanas no 0.77 €

Izcelts Bold no 1.17 €

Publikācijas datums:

- Tūlīt
 Cits datums

Sludinājuma tips:

- Maksas bez izcelšanas
 Maksas ar izcelšanu

Publikācijas termiņš atkārtot reizes

-	Sākuma datums	Beigu datums	Laiks	Cena
Publikācija	06.06.2017	20.06.2017	12:22	0.77 €
Summa apmaksai:				0.77 €

 Izveidot [mini-banneri](#)

Izvēlieties apmaksas veidu:
[Maksāt no personīgā SS.LV konta](#) **0.77 €**
[Maksāt internetbankā](#) **1.37 €**
[Maksāt ar kredītkarti](#) **1.37 €**
[Maksāt ar SMS](#) **1.47 €**

Sludinājums būs nopublicēts uzreiz pēc apmaksas,
kas tiks veikta ar jebkuru no minētajiem paņēmieniem.

Mājas, vasarnīcas / Jūrmala

Bez izcelšanas no 2.50 €

Izcelts Bold no 3.75 €

Mājas, vasarnīcas / Jūrmala / Lielupe

Izvēlieties apmaksas veidu:
[Maksāt no personīgā SS.LV konta](#) **22.50 €**
[Maksāt internetbankā](#) **22.50 €**
[Maksāt ar kredītkarti](#) **22.50 €**

Sludinājums būs nopublicēts uzreiz pēc apmaksas,
kas tiks veikta ar jebkuru no minētajiem paņēmieniem.

Vienlaikus PTAC konstatēja, ka Pakalpojuma cenas būtiski atšķiras, atkarībā no izvēlētās sludinājumu sadaļas, kā arī patērētājs, pirms piekrišanas distances līguma noteikumiem un

izveido sludinājumu, Vietnē netiek informēts par Pakalpojuma galīgo cenu vai tās aprēķināšanas veidu.

[4] Saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 10.panta pirmo daļu, trešās daļas 4.punktu un MK255 5.9.apakšpunktu Sabiedrībai Vietnē ir jāsniedz patiesa informācija par samaksas, pakalpojuma izpildes noteikumiem, termiņu, līdz kuram pakalpojuma sniedzējs apņemas sniegt pakalpojumu.

Izvērtējot „Sludinājuma servisa SS.LV lietošanas noteikumi” (turpmāk – Noteikumi) un Vietnē, pirms patērētājs ir piekritis distances līguma noteikumiem, publicēto informāciju, PTAC konstatēja, ka Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 nesniedz patērētājiem informāciju par Pakalpojuma apmaksas iespējām, Pakalpojuma izpildes noteikumiem un termiņu, līdz kuram pakalpojuma sniedzējs apņemas sniegt pakalpojumu, proti, cik ilgā laikā pēc sludinājuma iesniegšanas, patērētāja sludinājums tiek publicēts Vietnē un cik ilgu laiku patērētāja sludinājums (par norādīto cenu vai bez maksas) tiks publicēts Vietnē. Vienlaikus PTAC konstatēja, ka Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 pirms patērētājs ir piekritis distances līguma noteikumiem nesniedz patērētājam informāciju par reģistrēšanās kārtību un to, kādus personas datus būs jānorāda, lai reģistrētos Vietnē, tādā veidā, lai patērētājs no savas puses varētu izpildīt distances līguma noteikumus.

[5] Izvērtējot Vietnē patērētājiem sniegto informāciju, PTAC konstatēja, ka Vietnē nav publicēta informācija par ārpustiesas strīdu izskatīšanas kārtību. Papildus šī lēmuma [2.2] punktā norādītajam, ka patērētājiem, izmantojot Vietnē norādīto Elektroniskā pasta adresi, netiek nodrošināta iespēja sazināties ar Sabiedrību Nr.1 un Sabiedrību Nr.2 un pārrunu ceļā atrisināt patērētāju sūdzības, PTAC konstatēja, ka Vietnē un Noteikumos Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 nav norādījusi sūdzību izskatīšanas kārtību.

Ņemot vērā normatīvajos aktos veiktos grozījumus, kas stājās spēkā 2016.gada 1.janvārī, saistībā ar patērētāju sūdzību izskatīšanas kārtību jāatzīmē, ka saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 19.¹ panta pirmo daļu „*pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs informē patērētāju par vienu vai vairākiem Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājaslapā internetā publicētajā ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstā iekļautiem strīdu risinātājiem, kuri risina strīdus attiecīgajā jomā, norādot arī ārpustiesas strīdu risinātāja mājaslapas adresi*”. Savukārt minētā panta otrā daļa nosaka, ka „*šā panta pirmajā daļā minēto informāciju pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs sniedz skaidrā, saprotamā un viegli pieejamā veidā savā mājaslapā internetā (ja tāda ir) vai ietver līguma noteikumos (ja tādi ir)*”. Ņemot vērā minētās PTAL 19.¹panta prasības, no MK255 5.22.apakšpunkta izriet pakalpojumu sniedzēju pienākums pirmslīguma informācijas ietvaros un interneta vietnē norādīt informāciju par ārpustiesas strīdu risināšanas iespējām (atbilstoši PTAL un Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likuma prasībām). Savukārt informācija par citām ārpustiesas sūdzību izskatīšanas iespējām ir sniedzama kā pirmslīguma informācija un distances līguma noteikumi, ja attiecīgās sūdzību izskatīšanas iespējas tiek izmantotas attiecīgā komercprakses īstenotāja praksē (MK255 5.9.apakšpunkts).

PTAC uzskata, ka minētās prasības tiktu izpildītas, ja Vietnē par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību publicētu, piemēram:

Sūdzību par pakalpojumu pieejamību vai kvalitāti lūdzam iesniegt elektroniski, nosūtot uz elektroniskā pasta adresi [...] vai rakstveidā, nosūtot uz adresi [...]. Sūdzība tiks izskatīta 7 darba dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienās, atbildi nosūtot uz sūdzībā norādīto saziņas adresi.

Ja sūdzība tiks atzīta par nepamatotu un Jūs sūdzības atzīšanai par nepamatotu nepiekritīsiet, Jums ir tiesības izmantot normatīvajos aktos noteiktās alternatīvo strīdu risināšanas iespējas, iesniedzot preces pārdevējam rakstveida iesniegumu par ārpustiesas strīda risināšanu, norādot:

- vārdu, uzvārdu, kontaktinformāciju;
- iesnieguma iesniegšanas datumu;
- strīda būtību, prasījumus un to pamatojumu.

Informācija par ārpustiesas strīdu risināšanas iespējām un ārpustiesas strīdu risinātājiem:

- <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/stridu-risinasanas-process>
- <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/arpustiesas-pateretaju-stridu-risinataju-datubaze>

[6] NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punkts, otrās daļas 6.punkts, 10.panta pirmās daļas 1.punkts, trešās daļas 5.punkts un MK255 5.10., 5.11., 5.12., 5.13.apakšpunkts nosaka Sabiedrībai Nr.1 un Sabiedrībai Nr.2 pienākumu Vietnē sniegt patiesu un normatīvajiem aktiem atbilstošu informāciju par atteikuma tiesībām, tai skaitā MK255 pielikuma B daļai atbilstošu atteikuma veidlapu.

PTAC ir konstatējis, ka Pakalpojuma pasūtīšanas gadījumā patērētājs varētu būt tiesīgs izmantot atteikuma tiesības, bet minētā informācija Vietnē nav sniegta.

[7] MK255 13.punkts nosaka, ka pārdevējam ir pienākums nodrošināt, ka patērētājs, veicot pasūtījumu, sniedz skaidru apliecinājumu tam, ka „*pakalpojuma pasūtījums ietver pienākumu veikt samaksu*”. Ja, veicot pakalpojuma pasūtījumu, patērētājam ir jānospiež „*poga*” vai jāveic cita līdzīga darbība, to apzīmē viegli saprotamā veidā ar vārdiem „*pasūtījums ar pienākumu maksāt*” vai izmantojot „*citu līdzīga veida nepārprotamu norādi par patērētāja pienākumu veikt samaksu*”. Ja pārdevējs neievēro minēto prasību, līgums vai pasūtījums nav saistošs patērētājam. PTAC konstatēja, ka Pakalpojuma pasūtījuma noformēšanas pabeigšanai un nosūtīšanai Vietnē tiek izmantota „*poga*”, kura apzīmēta ar nosaukumu „*Publicēt*”. PTAC ieskatā Vietnē sniegtā informācija un „*pogas*” noformējums skaidri nenorāda uz patērētāja brīdināšanu par uzņemšanos veikt samaksas pienākumu. PTAC uzskata, ka minētās prasības tiktu izpildītas, piemēram, ja pasūtījuma pabeigšanas „*poga*” tiktu noformēta ar uzrakstu „*Pirkīt*” vai, piemēram, ja pie esošās pasūtījuma pabeigšanas „*pogas*” tiktu iekļauta norāde „*Nospiežot „Publicēt”, Jūs uzņematies pienākumu veikt samaksu par veikto pasūtījumu*”.

[8] Izvērtējot Noteikumu 6.1.apakšpunktu, PTAC konstatēja sekojošo:

6.1 Vietnes administratori dzēš visus uzskaitītus 5 nodaļa sludinājumus. Gadījumā, kad raupji pārkāpti sludinājuma satura noteikumi vai pārkāpumi atkārtojas, publicēšanas piekļuve var tikt slēgta. Profila slēgšanas gadījumā, personīgajā kontā atlikusi summa tiek atgriezta lietotājam atpakaļ, izņemot izmaksas par maksājumu un apmaksas personālam par pavadīto laiku meklēšanā un sludinājumu apstrādāšanā atbilstoši noteikumiem. Meģinājumi, kad lietotājs, lai paslēptu savus pārkāpumus ģenerē vairākus akauntus (punkts 6.2) un administratoriem jātērē papildu pūles, radīs prasību samaksāt par papildu pakalpojumu jeb apmaksā būs atskaitīta no pašreizējā lietotāja konta.

Patērētāji sūdzībās norāda, ka ne pirms, ne pēc patērētāja profila slēgšanas Vietnē (citā veidā liedzot patērētājam iespēju saņemt Pakalpojumu) Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 neinformē patērētāju par sludinājuma satura noteikumu pārkāpuma būtību, kā arī netiek sniegta atbilde pēc būtības, ja patērētājs nosūta savus jautājumus uz Elektroniskā pasta adresi. Tāpat no patērētāju sūdzībām izriet, ka pēc profila slēgšanas patērētājiem netiek atdota patērētāja personīgajā kontā atlikusi summa, kā arī netiek atmaksāta patērētāju samaksātā Pakalpojuma maksa gadījumā, kad sludinājums netiek publicēts vai tā publicēšana Sabiedrības Nr.1 un/vai Sabiedrības Nr.2 rīcības dēļ tiek pārtraukta. Vienlaikus PTAC konstatēja, ka Noteikumu 6.1.apakšpunktā nav noteikta kārtība, kādā Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 informē patērētāju par konstatēto Sludinājuma satura noteikuma pārkāpumu patērētāja izvietotajā sludinājumā, lai patērētājs, nepieļautu atkārtotu sludinājuma satura noteikumu pārkāpumu, piemēram, Noteikumu 5.1., 5.2., 5.8., 5.9., 5.10., 5.11., 5.13., 5.14., 5.17.apakšpunktos uzskaitītos pārkāpumus. Papildus tam PTAC konstatēja, ka Noteikumu 6.1.apakšpunktā nav noteikta kārtība, kādā Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 patērētāja profila slēgšanas gadījumā atmaksā patērētājam tā personīgajā kontā atlikušo summu, kā arī nav paskaidrots, kādā veidā un uz cik ilgu laiku tiek ierobežotas patērētāja iespējas saņemt Pakalpojumu, ja Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 liedz patērētājam turpmāku sludinājumu iesniegšanu. Turklāt PTAC konstatēja, ka Noteikumos un Vietnē nav sniegta informācija par atpakaļ veicamā maksājuma

izmaksām, Sabiedrības personāla apmaksu (izmaksām) un citiem papildu maksājumiem, kas noteikti Noteikumu 6.1.apakšpunktā.

Atbilstoši PTAL 6.panta otrajai daļai un otrajai prim daļai: *Līguma noteikumi formulējami vienkāršā un saprotamā valodā, kā arī neskaidri un neprecīzi rakstveida līguma noteikumi tiek tulkoti par labu patērētājam.* Ievērojot minēto, PTAC ieskatā Noteikumu 6.1.apakšpunkts ir formulēts neskaidri un tādēļ uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikums.

Vienlaikus PTAC norāda, ka PTAL 6.panta trešā daļa paredz: *Līguma noteikums, kuru līgumslēdzējas puses savstarpēji nav apspriedušas, ir netaisnīgs, ja tas pretēji labticīguma prasībām rada būtisku neatbilstību līgumā noteiktajās līgumslēdzēju pušu tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājam. Par netaisnīgiem līguma noteikumiem uzskatāmi noteikumi, kas uzliek patērētājam, kurš neizpilda vai nepienācīgi izpilda līgumsaistības, neproporcionāli lielu līgumsodu vai citu kompensāciju par līgumsaistību neizpildi vai nepienācīgu izpildi salīdzinājumā ar līgumsaistību neizpildīšanas vai nepienācīgas izpildīšanas radīto zaudējumu vai ņemot vērā citus apstākļus.* Ievērojot minēto, PTAC ieskatā Noteikumu 6.1.apakšpunktā noteiktajiem papildu maksājumiem ir līgumsoda / kompensācijas raksturs un līdz ar to šādiem maksājumiem katrā konkrētā gadījumā jābūt pamatotiem galvenokārt ar patērētāja Sabiedrībai Nr.1 un Sabiedrībai Nr.2 nodarītiem zaudējumiem.

[9] PTAC 2017.gada 18.janvārī nosūtīja Sabiedrībai Nr.1 vēstuli Nr.3.2.-1/379/K-258 (turpmāk – Vēstule1), kurā norādīja Vietnē konstatētos pārkāpumus, ierosināja Sabiedrībai Nr.1 līdz 2017.gada 3.februārim nodrošināt Vietnē īstenotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, kā arī pieprasīja līdz 2017.gada 3.februārim rakstveidā sniegt PTAC informāciju par Vietnē konstatētajiem pārkāpumiem un Sabiedrības Nr.1 īstenoto komercpraksi. Vienlaikus Vēstulē1 cita starpā tika norādīts, ka saskaņā ar NKAL 15.panta trešo daļu *ja komercprakses īstenotājs nesniedz Uzraudzības iestādes pieprasīto informāciju vai sniedz to nepilnīgi, Uzraudzības iestāde ir tiesīga uzskatīt, ka komercpraksē izmantotā informācija ir neprecīza vai nepatiesa.*

[10] 2017.gada 1.martā saņēma Sabiedrības Nr.1 vēstuli (turpmāk – Atbilde), kurā Sabiedrība Nr.1 paskaidroja, ka Vēstulē1 norādītie pārkāpumi ir radušies, jo Sabiedrība Nr.1 sākusī pilnveidot un tehniski uzlabot Vietnes sniegto pakalpojumu apjomu un saturu, uzlabojot un nodrošinot klientiem augstāku sniegto Pakalpojumu kvalitāti. Sabiedrība Nr.1 skaidroja, ka gadījumos, ja patērētāja iesniegtā informācija ir pretlikumīga vai neatbilst Noteikumiem, tai ir jāreaģē nekavējoties, dzēšot sludinājumus, dzēšot profilu un informējot kontrolējošās iestādes. Sabiedrība Nr.1 norādīja, ka tā veic izmaiņas programmatūrā tiešsaistes režīmā un tādēļ nav iespējams operatīvi novērst visus trūkumus, kas saistīti ar jauno pakalpojumu ieviešanu un izmaiņām cenrādī, kā arī veic jaunu un normatīvo aktu prasībām atbilstošu Vietnes lietošanas noteikumu izstrādi. Vienlaikus Sabiedrība Nr.1 informēja, ka iesniegs PTAC jaunus Vietnes lietošanas noteikumus līdz 2017.gada 20.aprīlim, kā arī līdz iepriekš norādītajam datumam Sabiedrība Nr.1 plāno atbildēt uz patērētāju sūdzībām.

PTAC konstatēja, ka Atbildē Sabiedrība Nr.1 nav sniegusi Vēstulē1 pieprasīto informāciju par Vietnē konstatētajiem pārkāpumiem un Sabiedrības Nr.1 īstenoto komercpraksi, kā arī Sabiedrība Nr.1 nav skaidrojusi, kādā veidā un ar kādiem līdzekļiem Sabiedrība Nr.1 plāno novērst Vietnē konstatētos normatīvo aktu pārkāpumus. Tāpat Sabiedrība Nr.1 nav iesniegusi PTAC jaunus Vietnē Sabiedrības Nr.1 patērētājiem piedāvātos distances līguma noteikumus un informāciju par Vēstulē1 konstatēto pārkāpumu novēršanu.

[11] 2017.gada 4.aprīlī un 2017.gada 6.jūnijā PTAC, veicot atkārtotu pārbaudi Vietnē, konstatēja šī Lēmuma [2], [3], [4], [5], [6], [7] un [8] punktos norādītos pārkāpumus. Vienlaikus PTAC konstatēja, ka negodīgo komercpraksi Vietnē īsteno gan Sabiedrība Nr.1, gan Sabiedrība Nr.2.

[12] 2017.gada 14.jūnijā PTAC nosūtīja Sabiedrībai Nr.1 uz tās juridisko adresi Vasaras ielā 7-25, Rīgā un Sabiedrībai Nr.2 uz tās juridisko adresi Vasaras ielā 7-25, Rīgā, ierakstītu vēstuli Nr.3.2.-1/3929/K-258 (turpmāk – Vēstule2), kurā PTAC informēja Sabiedrību Nr.1 un Sabiedrību Nr.2 par Sabiedrības Nr.1 un Sabiedrības Nr.2 īstenotās komercprakses neatbilstību

normatīvo aktu prasībām, kā arī to, ka PTAC ieskatā par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu ir lietderīgi uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā. Vienlaikus PTAC informēja Sabiedrību Nr.1 un Sabiedrību Nr.2 par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2017.gada 30.jūnijam, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC lūdza Sabiedrībai Nr.1 un Sabiedrībai Nr.2 līdz Vēstulē2 minētajam termiņam iesniegt normatīvajos aktos noteiktā kārtībā apliecinātu Sabiedrības Nr.1 un Sabiedrības Nr.2 pēdējā finanšu gada pārskata „Peļņas vai zaudējumu aprēķina” kopiju, kā arī dalībnieku sapulces protokola izrakstu ar lēmumu par gada pārskata apstiprināšanu. Gadījumā, ja Sabiedrībai Nr.1 gada pārskats par periodu 01.11.2015 - 31.10.2016. ir pēdējais apstiprinātais gada pārskats un Sabiedrībai Nr.2 2016.gada pārskats ir pēdējais apstiprinātais gada pārskats, PTAC lūdza to apliecināt. Vienlaikus PTAC informēja, ka, ja iepriekš minētā informācija noteiktajā termiņā netiks saņemta, PTAC vadīsies pēc tā rīcībā esošās informācijas lēmuma pieņemšanas brīdī.

Viedokli un argumentus, kā arī Vēstulē2 lūgto informāciju Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 nav iesniegusi. Turklāt laika posmā no 2017.gada janvāra līdz 2017.gada 1.augustam ir saņemtas 26 patērētāju sūdzības elektroniskā pasta vēstulēs un iesniegumi par Sabiedrības Nr.1 un Sabiedrības Nr.2 īstenoto komercpraksi Vietnē.

[13] 2017.gada 3.augustā pārbaudes laikā PTAC konstatēja, ka Vietne darbojas un patērētājiem joprojām tiek piedāvāts Pakalpojums. Savukārt pārbaudes laikā, kura tika veikta no 2017.gada 4.augusta līdz 2017.gada 11.augustam, konstatēts, ka Vietnes darbība no domēna www.ss.lv ir pārvietota uz domēnu www.ss.com. Pārbaudes gaitā, salīdzinot tīmekļvietnē www.lursoft.lv, kā arī izdevumā „Latvijas Vēstnesis” un tīmekļvietnē www.nic.lv norādīto informāciju, konstatēts, ka Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 ir saistītas ar domēnu www.ss.lv un pastarpināti ir saistītas ar domēnu www.ss.com. Latvijas domēnu reģistrā domēns www.ss.lv ir reģistrēts Sabiedrībai Nr.2, savukārt atbilstoši tīmekļvietnē www.lursoft.lv esošajai informācijai, domēna SS.LV preču zīme ir norādīta Sabiedrībai Nr.1. Turklāt, kā liecina tīmekļvietnē www.nic.lv esošie dati, reģistrētā saziņas elektroniskā pasta adrese domēniem www.ss.lv (pieder Sabiedrībai Nr.2), www.doska.lv un www.internet.lv (pieder Sabiedrībai Nr.1) ir domains@internet.lv. Minētā elektroniskā pasta adrese ir izvietota uz Sabiedrības Nr.1 piederoša servera. Tāpat pārbaudes laikā konstatēts, ka ģeogrāfiski tīmekļvietnes www.ss.com darbība tiek nodrošināta no Latvijā izvietotiem serveriem, kuru darbību nodrošina Sabiedrība Nr.1. Salīdzinot datus no dažādiem interneta reģistrācijas resursiem par dažādām tīmekļvietnēm un serveru darbības nodrošināšanu konstatēts, ka domēnam www.ss.lv ir tieša saistība ar domēna www.ss.com darbību. Pēc būtības domēnā www.ss.com ir pārņemta domēna www.ss.lv tīmekļvietnē izvietoto sludinājumu eksponēšana un jaunu sludinājumu pieņemšana ar tādiem pašiem noteikumiem, saglabājot nemainīgu Vietnes satura būtību (izņemot to, ka tīmekļvietnē <https://www.ss.com/> vairs netiek sniegta kontaktinformācija par Pakalpojuma sniedzēju). Iepriekš minētais norāda uz to, ka Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 īsteno komercpraksi, izmantojot citu domēna vārdu – www.ss.com.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC norāda turpmāk minēto:

1) NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkts nosaka, ka *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*, ir komercprakse. Savukārt NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkts nosaka, ka *jebkura fiziskā vai juridiskā persona, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura cita fiziskā vai juridiskā persona, kas rīkojas komercprakses īstenošanā vai uzdevumā*, ir komercprakses īstenoātājs.

No iepriekš minētajām definīcijām izriet, ka Pakalpojumu piedāvāšana un sniegšana Vietnē, ir atzīstama par komercpraksi NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, jo šāda

darbība ir tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu un attiecīgā pakalpojuma sniegšanu patērētājam, savukārt saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 ir atzīstama par komercprakses īstenotāju, kas konkrēto komercpraksi īsteno savas saimnieciskās darbības ietvaros.

2) NKAL 4.panta pirmā daļa nosaka, ka *negodīga komercprakse ir aizliegta*, un saskaņā ar minētā panta otro daļu *komercprakse ir negodīga, ja ir iestājies vismaz viens no šādiem nosacījumiem:*

- 1) *tā neatbilst profesionālajai rūpībai un būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt tāda vidusmēra patērētāja vai tādas patērētāju grupas vidusmēra pārstāvja ekonomisko rīcību attiecībā uz preci vai pakalpojumu, kam šī komercprakse adresēta vai ko tā skar;*
- 2) *tā ir maldinoša;*
- 3) *tā ir agresīva.*

Saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu *komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visus apstākļus, patērētājs tās ietekmē pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, 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.*

No minētā izriet, ka komercprakse ir vērtējama kā maldinoša, ja tās ietvaros patērētājam sniegtā informācija jebkādā veidā, tostarp vispārējās pasniegšanas ziņā maldina vai varētu maldināt vidusmēra patērētāju un tās ietekmē tiek vai var tikt negatīvi ietekmēta vidusmēra patērētāja lēmuma par rīcību saistībā ar darījumu pieņemšana, tādējādi ietekmējot patērētāja ekonomisko rīcību.

Atbilstoši NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktam *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 ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, un komercprakses ietekmē vidusmēra patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.* Savukārt saskaņā ar NKAL 10.panta trešās daļas 3., 4. un 5.punktu, *ja komercprakses īstenotājs izmantotajai komerciālās saziņas formai piemērotā veidā piedāvā patērētājam iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu un norāda preces vai pakalpojuma īpašības un cenu, tādējādi dodot iespēju patērētājam veikt pirkumu, par būtisku uzskata šādu informāciju, ja tā jau no konteksta nav skaidra: 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; samaksas, piegādes, līguma izpildes un sūdzību izskatīšanas kārtību, ja tā atšķiras no kārtības, kādu paredz profesionālās rūpības kritēriji; atteikuma un citas līguma izbeigšanas tiesības.*

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 vispārārstītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam.*

Saskaņā ar NKAL 7.panta pirmo daļu *par patērētāja ekonomisko rīcību būtiski negatīvi ietekmējošu uzskata tādu komercpraksi, kura būtiski mazina patērētāja iespēju pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu un kuras rezultātā patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.* Savukārt saskaņā ar NKAL 7.panta otrās daļas 1.punktu *par patērētāja pieņemtu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmumu iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības.* No konkrētajām normām izriet, ka, vērtējot komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, nav obligāts nosacījums, ka patērētājam līgums ir jānoslēdz, pietiek,

ja komercprakses ietekmē patērētājs pieņem lēmumu saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības, jo tikai pēc konkrēta lēmuma pieņemšanas patērētājs rīkojas (piemēram, uzsāk pakalpojuma iegādes darbības, apmeklē pakalpojuma sniedzēja interneta vietni vai dodas uz pakalpojuma sniedzēja biroju, lai pieteiktu pakalpojumu u.tml.) un konkrētā patērētāja rīcība jau ir atzīstama par komercprakses sekām, kuras ietvaros var tikt ietekmēta arī patērētāja ekonomiskā rīcība.

3) Izvērtējot Vietnē īstenoto komercpraksi secina turpmāk minēto:

3.1) Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2, sniedzot patērētājiem nepatiesu informāciju par Pakalpojuma sniedzēju Vietnē (sk. šī lēmuma [2.1] punktu), saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu ir īstenojusi maldinošu komercpraksi, kuras ietekmē patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis.

3.2) Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2, nesniedzot atbildes uz patērētāju jautājumiem pēc būtības, kā arī vispār nesniedzot atbildes uz patērētāju nosūtītajām elektroniskā pasta vēstulēm, kas nosūtītas uz Elektroniskā pasta adresi (sk. šī lēmuma [2.2] punktu), ir pārkāpusi ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punkta un MK255 5.3.apakšpunkta prasības. Līdz ar to Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 ir īstenojusi NKAL 6.pantā minēto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, turklāt tādu, kas būtiski negatīvi ietekmē patērētāja ekonomisko rīcību.

3.3) Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2, noklusējot Vietnē informāciju par to vai Pakalpojuma cenā ir iekļauti nodokļi (sk. šī lēmuma [3] punktu), ir pārkāpusi ISPL 4.panta otrās daļas prasības un nav ievērojusi NKAL 6.pantā norādīto profesionālajai rūpībai neatbilstošas komercprakses aizliegumu. Turklāt ņemot vērā, ka Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2, pirms patērētājs ir piekritis distances līguma noteikumiem, Vietnē nav sniegusi patērētājiem informāciju par Pakalpojuma galīgo cenu vai tās aprēķināšanas veidu, PTAC saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 3.punktu secina, ka Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 ir īstenojusi īstenoto maldinošu komercpraksi, kuras ietekmē patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis.

3.4) Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2, nesniedzot patērētājiem informāciju par Pakalpojuma apmaksas iespējām, Pakalpojuma izpildes noteikumiem un termiņu, līdz kuram pakalpojuma sniedzējs apņemas sniegt pakalpojumu (sk. šī lēmuma [4] punktu), ir pārkāpusi MK255 5.9.apakšpunkta prasības. Tādējādi saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 4.punktu Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 ir īstenojusi maldinošu komercpraksi, kuras ietekmē patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis.

3.5) Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2, noklusējot Vietnē informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu izskatīšanas kārtību (sk. šī lēmuma [5] punktu), saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 4.punktu ir īstenojusi maldinošu komercpraksi, kuras ietekmē patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis.

3.6) Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2, noklusējot patērētājiem būtisku informāciju par atteikuma tiesībām un nesniedzot patērētājiem atteikuma veidlapu (sk. šī lēmuma [6] punktu), saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 5.punktu ir īstenojusi maldinošu komercpraksi, kuras ietekmē patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis.

3.7) Tā kā Vietnē izmantotās „*pogas*”, kura apzīmēta ar nosaukumu „*Publicēt*”, noformējums skaidri nenorāda uz patērētāja brīdināšanu par uzņemšanos veikt samaksas pienākumu (skatīt šī lēmuma [7] punktu), šāda Sabiedrības Nr.1 un Sabiedrības Nr.2 rīcība, Vietnē neizpildot MK 13.punktā norādīto pienākumu, varēja būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, proti, patērētāji pieņēma/varēja pieņemt tādu lēmumu saistībā ar darījumu, kādi citādi nebūtu pieņēmuši. Tādējādi Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 ir īstenojusi NKAL 6.pantā minēto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi.

3.8) Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2, nesniedzot Vietnē informāciju par kārtību, kādā patērētājs tiek informēts par pārkāpumiem, profila slēgšanu, liegumu iesniegt

sludinājumus, patērētāja iemaksātās naudas atgriešanas kārtību, kā arī par papildu maksājumiem, saņemot Pakalpojumu (sk. šī lēmuma [8] punktu), saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu ir īstenojusi maldinošu komercpraksi. Savukārt attiecībā uz Sabiedrības Nr.1 un Sabiedrības Nr.2 īstenoto komercpraksi, atbilstošā veidā un laikā nesniedzot patērētājam informāciju par Noteikumu pārkāpumu, nepierādot un nepamatojot to, kā rezultātā Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 slēdz lietotāja profilu vai npublicē iesniegto sludinājumu, PTAC secina, ka Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2 ir īsteno NKAL 6.pantā minēto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kuras ietekmē patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis.

4) Saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1. un 2.pantu maldinoša un konkrētajā gadījumā konstatētā profesionālajai rūpībai neatbilstoša komercprakse ir negodīga komercprakse, bet NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikts negodīgas komercprakses aizliegums. Ņemot vērā konstatētos faktus un pierādījumus lietā, secināms, ka Sabiedrība Nr.1 un Sabiedrība Nr.2, īstenojot maldinošu un profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, kura būtiski negatīvi ietekmē vai var ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību, ir īstenojusi negodīgu komercpraksi un tādējādi pārkāpusi NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas komercprakses aizliegumu.

NKAL 15.panta astotā daļa nosaka: *ja Uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga pieņemt vienu vai vairākus lēmumus, ar kuriem: 1) nosaka komercprakses īstenošanai pienākumu atbilstošā veidā sniegt papildu informāciju, kas nepieciešama, lai nodrošinātu komercprakses atbilstību šā likuma prasībām; 2) nosaka komercprakses īstenošanai pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; 3) aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama; 4) nosaka komercprakses īstenošanai pienākumu publicēt attiecīgajai komercprakti atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norādīta labotā informācija, atsaucot negodīgu komercpraksi; 5) uzliedz naudas sodu šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā; 6) nosaka par labas prakses kodeksu atbildīgajai personai pienākumu izdarīt labojumus kodeksā, lai novērstu negodīgu komercpraksi.*

5) Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 66.panta pirmajā daļā noteikto, *apsverot administratīvā akta izdošanas vai tā satura lietderību (65.pants), iestāde lemj: 1) par administratīvā akta nepieciešamību, lai sasniegtu tiesisku (leģitīmu) mērķi; 2) par administratīvā akta piemērotību attiecīgā mērķa sasniegšanai; 3) par administratīvā akta vajadzību, tas ir, par to, vai šo mērķi nav iespējams sasniegt ar līdzekļiem, kuri mazāk ierobežo administratīvā procesa dalībnieku tiesības vai tiesiskās intereses; 4) par administratīvā akta atbilstību, salīdzinot privātpersonas tiesību aizskārumu un sabiedrības interešu ieguvumu un ņemot vērā, ka privātpersonas tiesību būtisku ierobežošanu var attaisnot tikai ievērojams sabiedrības ieguvums.*

NKAL 2.pants noteic, ka *likuma mērķis ir nodrošināt patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, aizliedzot komercprakses īstenošanai izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem.* No lietā esošajiem materiāliem PTAC konstatē, ka Sabiedrība Nr.1 ir pārkāpusi patērētāju tiesību regulējošos normatīvos aktus, proti, pārkāpums ir būtisks, jo Sabiedrības Nr.1 īstenošana komercprakse ir adresēta daudziem patērētājiem. Tādējādi Sabiedrības Nr.1 izdarītais pārkāpums, neievērojot profesionālo rūpību un, īstenojot maldinošu komercpraksi, kuras ietvaros tiek sniegta nepatiesa informācija par Pakalpojuma sniedzēju, netiek sniegta informācija par Pakalpojuma galīgo cenu vai tās aprēķināšanas veidu, Pakalpojuma apmaksas iespējām, izpildes noteikumiem un termiņu, netiek sniegta atteikuma veidlapa, kā arī tiek noklusēta informācija par sūdzību izskatīšanas, ārpustiesas strīdu izskatīšanas kārtību, atteikuma tiesībām un kārtību, kādā patērētājs tiek informēts par pārkāpumiem, profila slēgšanu, liegumu iesniegt sludinājumus, patērētāja iemaksātās naudas atgriešanas kārtību, kā arī papildu maksājumiem, saņemot Pakalpojumu, rada/var radīt apdraudējumu ar likumu aizsargātajām patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm.

6) No lietas materiāliem izriet, ka PTAC ir saņēmis daudzas patērētāju sūdzības par Sabiedrības Nr.1 īstenoto komercpraksi Vietnē (laika posmā no 2017.gada janvāra līdz

2017.gada 1.augustam PTAC saņēma 26 patērētāju iesniegumus un sūdzības elektroniskā pasta vēstulēs). Tāpat no lietas materiāliem konstatējams, ka Sabiedrība Nr.1 nav veikusi visus nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu tās īstenotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām. PTAC rīcībā nav informācijas par to, ka Sabiedrība Nr.1 šādas darbības kādu objektīvu apstākļu dēļ nevarēja izpildīt. Turklāt, kā liecina lietā konstatētie apstākļi, Sabiedrība Nr.1 nav sniegusi atbildi uz Vēstulē1 pieprasīto informāciju (sk. šī lēmuma [10] punktu). Sabiedrības Nr.1 prettiesiskā rīcība tika turpināta, neraugoties uz to, ka PTAC informēja Sabiedrību Nr.1 un par konstatētajiem pārkāpumiem Vietnē. Tādējādi nav konstatējama Sabiedrības Nr.1 vēlme sadarboties ar iestādi.

Konkrētās lietas ietvaros vērtējot Sabiedrības Nr.1 lomu pārkāpumā, PTAC ņem vērā, ka Sabiedrība N.1 savas saimnieciskās darbības ietvaros, patērētājiem piedāvājot un sniedzot Pakalpojumu, ir komercprakses īstenotāja.

Vienlaikus, vērtējot citus Sabiedrības Nr.1 atbildību raksturojošus apstākļus, PTAC lietā ir konstatējis apstākļus, kas būtu par pamatu soda naudas palielināšanai. Proti, PTAC ir pamats uzskatīt, ka Sabiedrība Nr.1 ir kavējusi lietas izskatīšanu, jo Sabiedrība Nr.1 nav sniegusi atbildi uz PTAC pieprasīto informāciju lietā (sk. šī lēmuma [10] punktu).

Ņemot vērā, ka konkrētā Sabiedrības Nr.1 īstenotā komercprakse ir uzskatāma par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu un būtību, kā arī to, ka no lietā konstatētiem apstākļiem izriet, ka minētā komercprakse tiek turpināta, izmantojot citus domēnu vārdus (sk. šī lēmuma [13] punktu) un Sabiedrības Nr.1 īstenotā komercprakse joprojām skar/var skart daudzu patērētāju ekonomiskās intereses, konkrētajā gadījumā nav lietderīgi pieņemt NKAL 15.panta astotās daļas 1., 3., 4. un 6.punktā noteiktos lēmumus, bet gan PTAC ieskatā Sabiedrībai Nr.1 par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu ir lietderīgi uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā.

PTAC ieskatā ar soda naudas palīdzību Sabiedrība Nr.1 tiks motivēta izbeigt pārkāpumu un savā turpmākajā komercpraksē nepieļaut līdzīga rakstura pārkāpumu izdarīšanu.

NKAL 15.² panta pirmā daļa paredz, ka *Uzraudzības iestāde ir tiesīga par negodīgu komercpraksi uzlikt komercprakses īstenotājam soda naudu līdz 10 procentiem no tā pēdējā finanšu gada neto apgrozījuma, bet ne vairāk kā 100 000 euro. Soda naudas apmērs ir nosakāms samērīgs ar izdarīto pārkāpumu, ņemot vērā komercprakses īstenotāja veiktos pasākumus pārkāpuma novēršanai un zaudējumu atlīdzināšanai.*

Ņemot vērā to, ka Sabiedrība Nr.1 neiesniedza PTAC pieprasīto pēdējā finanšu gada neto apgrozījumu, uz šī lēmuma pieņemšanas brīdi pēdējais apstiprinātais PTAC rīcībā esošais Sabiedrības Nr.1 gada pārskats ir par 2016.gadu. Saskaņā ar minēto 2016.gada pārskatu Sabiedrības Nr.1 neto apgrozījums 2016.gadā bija 1259877,00 EUR.

Ievērojot Sabiedrības Nr.1 izdarītā pārkāpuma apjomu, raksturu, ilgumu, ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, Sabiedrības Nr.1 lomu pārkāpumā, šajā lēmumā analizētos pārkāpuma izdarīšanas apstākļus, kā arī mantisko stāvokli, PTAC secina, ka Sabiedrības Nr.1 nodarītais pārkāpums ir vērtējams kā smags patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums. Tādējādi, ņemot vērā soda naudas piemērošanas mērķi un pamatojumu, kā arī NKAL 15.² panta pirmajā daļā noteikto ierobežojumu, kopējā soda nauda Sabiedrībai Nr.1 nosakāma 15 000,00 EUR apmērā (procentos soda naudas apmērs ir 1,19% no 2016.gada neto apgrozījuma), kas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā Sabiedrības Nr.2 izdarīto pārkāpumu un tā raksturu.

Ņemot vērā minēto, PTAC nolēmj:

pamatojoties uz NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu un otrās daļas 1. un 2.punktu, 6.pantu, 7.panta pirmo daļu un otrās daļas 1.punktu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu un otrās daļas 3. un 6.punktu, 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 3., 4. un 5.punktu, 15.panta pirmās daļas 1.punktu, trešo daļu, astotās daļas 2. un 5.punktu,

15.² panta pirmo daļu, PTAL 1.panta 4.punktu, 6.panta otro daļu, otro prim daļu un trešo daļu, 10.panta pirmo daļu, 19.¹ panta pirmo daļu, ISPL 4.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, MK255 5.punktu, 13.punktu, Ministru kabineta 1999.gada 18.maija noteikumu Nr.178 „Kārtība, kādā norādāmas preču un pakalpojumu cenas” 19. un 20.punktu, Administratīvā procesa likuma 4.pantu, 7.pantu, 51.pantu, 55.panta 2.punktu, 65.panta ceturto daļu, 66.panta pirmo daļu, 67.pantu,

uzlikt **Sabiedrībai ar ierobežotu atbildību „INTERNET”**

juridiskā adrese: Vasaras ielā 7-25, Rīgā, LV-1084

reģistrācijas numurs: 40003411866

1) **pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi**, kuras ietvaros Sabiedrība Nr.1 tīmekļvietnēs:

- **sniedz nepatiesu informāciju par Pakalpojuma sniedzēju;**
- **nenodrošina tādus saziņas līdzekļus, kuri izmantojami, lai patērētāji varētu ātri un efektīvi sazināties ar Pakalpojuma sniedzēju;**
- **noklusē informāciju par to vai Pakalpojuma cenā ir iekļauti nodokļi;**
- **nesniedz informāciju par Pakalpojuma galīgo cenu vai tās aprēķināšanas veidu, kā arī informāciju par Pakalpojuma apmaksas iespējām, izpildes noteikumiem un termiņu, līdz kuram Pakalpojuma sniedzējs apņemas sniegt Pakalpojumu;**
- **noklusē informāciju par sūdzību izskatīšanas un ārpustiesas strīdu izskatīšanas kārtību, atteikuma tiesībām un nesniedz patērētājiem atteikuma tiesību veidlapu;**
- **pasūtījuma noformēšanas pabeigšanai un nosūtīšanai izmantotās „pogas” noformējumā vai pie tās, patērētājus skaidri nebrīdina par uzņemšanos veikt samaksas pienākumu;**
- **nesniedz informāciju par kārtību, kādā patērētājs tiek informēts par pārkāpumiem, profila slēgšanu, liegumu iesniegt sludinājumus, patērētāja iemaksātās naudas atgriešanas kārtību, kā arī papildu maksājumiem, saņemot Pakalpojumu;**
- **nesniedz informāciju par distances līguma noteikumu pārkāpumu, nepierādot un nepamatojot to, kā rezultātā Pakalpojuma sniedzējs slēdz lietotāja profilu vai nepublicē iesniegto sludinājumu.**

2) **soda naudu 15 000,00 EUR (piecpadsmit tūkstoši eiro, 00 centi) apmērā.**

Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 70.panta pirmo daļu, 79.panta pirmo daļu un NKAL 19.panta pirmo daļu šis lēmums ir spēkā ar dienu, kad tas kļūst zināms Sabiedrībai, un Sabiedrība to var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stājas spēkā Administratīvā procesa likuma noteiktajā kārtībā. Lēmuma pārsūdzēšana daļā par tiesisko pienākumu neaptur tā darbību.

Soda nauda 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.20 – pk
Pieņemšanas datums:	16.08.2017.

Atbilstoši NKAL 15.² panta trešajai daļai uzraudzības iestādes uzlikto soda naudu komercprakses īstenotājs samaksā mēneša laikā no dienas, kad stājās spēkā lēmums par soda naudas uzlikšanu. Ja lēmums par soda naudas uzlikšanu nav izpildīts labprātīgi, tā piespiedu izpildi veic tiesu izpildītājs.

Direktore

(personiskais paraksts)

B.Vītoliņa

(..)

IZRAKSTS PAREIZS