



## Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

---

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts [pasts@ptac.gov.lv](mailto:pasts@ptac.gov.lv), [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)

**SMS SOLUTIONS SIA**  
**Reģ. Nr. 40203006794**  
**Jūrkalnes ielā 1**  
**Rīga, LV-1046**

**LĒMUMS**  
**par pagaidu noregulējumu un**  
**negodīgas komercprakses izbeigšanu**

Rīgā

01.02.2023.

Nr. 1-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu un ņemot vērā saņemtās patērētāju sūdzības, kā arī sniegtās konsultācijas, ir uzsācis patērētāju kolektīvo interešu uzraudzības lietu un tās ietvaros vērtē CDR SIA (reģ. Nr. 50203006391; juridiskā adrese: Rīga, Jūrkalnes iela 1, LV-1046) un pēc šī komersanta reorganizācijas SMS SOLUTIONS SIA (reģ. Nr. 40203006794; juridiskā adrese: Rīga, Jūrkalnes iela 1, LV-1046) (turpmāk SIA CDR un iegūstošā sabiedrība SMS SOLUTIONS SIA – Sabiedrība) īstenotās komercprakses atbilstības patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām. Uzsāktās administratīvās lietas ietvaros PTAC ir konstatējis zemāk norādīto.

[1] Sabiedrības komercprakse tiek īstenota, reklamējot, piedāvājot un pārdodot paaugstinātas maksas satura un maksas abonēšanas pakalpojumus (tostarp tehniski nodrošinot šo pakalpojumu pieslēgšanu, izmantojot piešķirtās numerācijas lietošanas tiesības uz īso numuru “1881”, kā arī maksas iekasēšanu par pieslēgtajiem pakalpojumiem), kas ir pieejami tādās vietnēs kā, piemēram, <https://lv.appliplay.com>; <http://www.lv.playbox.fun/>; <https://flirtavieta.com/>; <https://lv.gamistream.com/>; <http://mobiefun.com/lv/wclive>; [totomobi.com](http://totomobi.com) (turpmāk – Pakalpojumi vai Pakalpojums). Kā liecina informācija no PTAC informācijas sistēmas (2023.gada 20.janvāra pārbaudes Akts Nr.PTUK-158/4), sūdzības no patērētājiem par Sabiedrības īstenoto komercpraksi PTAC sāka saņemt no 2022.gada janvāra (pirmā sūdzība reģistrēta 2022.gada 27.janvārī).

[2] Saskaņā ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) 2016.gada 10.novembra lēmumu 150 “Par numerācijas lietošanas tiesībām sabiedrībai ar ierobežotu atbildību “ESTERIA” un sabiedrībai ar ierobežotu atbildību “CDR” no 2016.gada 11.novembra numerācijas lietošanas tiesības uz īso numuru “1881” tika piešķirtas CDR SIA. Lietas izskatīšanas gaitā PTAC, ņemot vērā Regulatora tīmekļvietnē publicēto informāciju, ir konstatējis, ka Regulators 2022.gada 20.septembrī ir pieņēmis lēmumu Nr.2.36-02/52, ar kuru nolemts: 1) no 2022.gada 1.oktobra anulēt

CDR SIA piešķirtās numerācijas lietošanas tiesības uz īso numuru “1881” operatoru pakalpojumu sniegšanai; 2) no 2022.gada 1.oktobra piešķirt numerācijas lietošanas tiesības uz īso numuru “1881” SMS SOLUTIONS SIA.

Saskaņā ar Regulatora sniegto informāciju (Regulatora PTAC adresētā 2022.gada 5.decembra vēstule Nr.2-2.36/3656) CDR SIA no 2022.gada 1.oktobra līdz pat komersanta reorganizācijas pabeigšanai, nebija tiesīga izmantot konkrēto īso numuru, jo Regulatoram atbilstoši normatīvo aktu prasībām nebija iesniegts līgums, kas šādas tiesības CDR SIA nodrošinātu.

[3] Saskaņā ar Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistra komercreģistra (turpmāk – komercreģistrs) informāciju (PTAC 2022.gada 8.decembra akts Nr.PTUK-158/2) CDR SIA 2022.gada 6.decembrī ir izslēgta no komercreģistra, jo ir reorganizēta apvienošanas ceļā, šo komercsabiedrību pievienojot iegūstošajai komercsabiedrībai SMS SOLUTIONS SIA.

Saskaņā ar komercreģistra datiem (PTAC 2023.gada 19.janvāra akts Nr.PTUK-158/3 un 2023.gada 20.janvāra akts Nr.PTUK-158/4) laika posmā no 2017.gada 19.jūlija līdz CDR SIA reorganizācijas pabeigšanai CDR SIA juridiskā adrese bija tāda pati kā SMS SOLUTIONS SIA juridiskā adrese, proti, Jūrkalnes iela 1, Rīga. Vienlaikus CDR SIA viens no valdes locekļiem un komercsabiedrības dalībniekiem, kā arī patiesā labuma guvējs K.J. kopš 2022.gada 12.decembra ir arī SMS SOLUTIONS SIA dalībnieks, bet no 2022.gada 6.decembra, proti, no CDR SIA reorganizācijas pabeigšanas dienas, SMS SOLUTIONS SIA valdes loceklis ar tiesībām sabiedrību pārstāvēt atsevišķi un patiesā labuma guvējs. Savukārt otrs SMS SOLUTIONS SIA valdes loceklis O.K., kurš vienlaikus ir arī SMS SOLUTIONS SIA dalībnieks un patiesā labuma guvējs, uz 2022.gada 7.jūlijā izdotās pilnvaras Nr.07072022-1 pamata līdz 2022.gada 31.decembrim bija tiesīgs CDR vārdā veikt un uzturēt visa veida komunikāciju ar PTAC, parakstīt nepieciešamos dokumentos, kā arī kārtot formalitātes, kas saistītas ar PTAC.

[4] CDR SIA 2022.gada 28.jūlija vēstulē Nr.21072022-1 (kas saņemta kā atbilde uz PTAC 2022.gada 26.maija vēstuli Nr.7.2.-3/4524/K-158 uzsāktajā komercprakses uzraudzības lietā) (turpmāk – Atbildes vēstule) norādīts un vietnē [www.esteria.lv](http://www.esteria.lv) konstatēts, ka CDR SIA un šobrīd arī SMS SOLUTIONS SIA (ko apliecina, piemēram, SMS SOLUTIONS SIA 22.decembra PTAC adresētā e-pasta vēstule, kas saņemta kā atbilde uz PTAC 2022.gada 19.decembra CDR SIA adresēto pieprasījumu sniegt skaidrojumu patērētāja individuālā strīda lietā (vēstule Nr.4.-3/10857/S-2757-2022); pievienota komercprakses uzraudzības lietai ar 2023.gada 19.janvāra aktu Nr.PTUK-158/3) tehniski nodrošina tās sadarbības partneru piedāvāto Pakalpojumu pieslēgšanu un apmaksu, izmantojot piešķirtās numerācijas lietošanas tiesības uz īso numuru “1881”. CDR SIA noslēgusi līgumus ar aptuveni 50 ilglaicīgiem sadarbības partneriem, kas sniedz maksas pakalpojumus Latvijā, Lietuvā un Igaunijā. Savukārt abonēšanas maksas par Pakalpojumu abonēšanu saņemšana tiek nodrošināta, izmantojot īso numuru 1881 un mobilo sakaru pakalpojumu sniedzēju piedāvātās tehniskās un maksājumu pakalpojumu iespējas. Proti, maksa par abonēšanu tiek iekļauta mobilo sakaru pakalpojumu sniedzēju patērētājiem izrakstītajos rēķinos.

Saskaņā ar Atbildes vēstuli, lai pieslēgtu jebkuru Pakalpojumu, vienmēr tiek veikta 3 soļu verifikācija: “1) Lietotājs ievada tālruņa numuru reģistrācijas lapā (manuāli); 2) Lietotājs saņem SMS uz ievadīto tālruņa numuru ar PIN kodu numura piederības verifikācijai; 3) Pēc saņemtā PIN koda ievadīšanas Pakalpojumu sniedzēja mājaslapā tiek uzsākts Pakalpojums; par to abonentam atnāk SMS ar apstiprinājumu, kas satur informāciju par cenu un informāciju par to, kā atteikties no Pakalpojuma izmantošanas/pagarināšanas.

[5] Neskatoties uz to, ka Atbildes vēstulē norādīts, ka tehniski nav iespējama un realizējama situācija, kad Pakalpojumi tiek pieslēgti bez patērētāju skaidri un nepārprotami izteiktas piekrišanas, pēc Atbildes vēstules saņemšanas PTAC turpina

saņemt daudzu patērētāju sūdzības un sniegt daudzas konsultācijas saistībā ar Sabiedrības paaugstinātās maksas abonēšanas pakalpojumu pieslēgšanu patērētājiem. Kopumā no 2022.gada 1.janvāra līdz 2023.gada 27.janvārim PTAC ir saņēmis 30 patērētāju sūdzības (iesniegumus), kā arī saistībā ar nepasūtītu pakalpojumu abonēšanu sniedzis 108 konsultācijas (elektroniskā pasta un tālruņa konsultācijas).

No saņemtajām patērētāju sūdzībām un sniegtajām konsultācijām joprojām izriet, ka patērētāji nav izteikuši gribu un devuši piekrišanu Pakalpojumu pieslēgšanai, nav skaidri apzinājušies vai pat nav zinājuši, ka pakalpojums vispār ir pieslēgts, un līdz ar to šo Pakalpojumu nav arī nedz vēlējušies izmantot, nedz izmantojuši, kā arī nav apzinājušies, kurā brīdī, kādā veidā un kāds Pakalpojums ir pieslēgts. Saskaņā ar patērētāju sniegto informāciju patērētāji par Pakalpojuma pieslēgšanu un apmaksu ir uzzinājuši no mobilo operatoru rēķiniem un operatoru sniegtās informācijas, patērētājiem iebilstot pret šiem maksājumiem vai mēģinot noskaidrot apstākļus, kuri saistīti ar šādu maksājumu rašanos. Patērētāji ziņo, ka nedz pirms abonēšanas līguma noslēgšanas, ne vēlāk nav informēti par paaugstinātās maksas satura Pakalpojumu un tā noteikumiem, kā arī daļā gadījumu patērētāji norāda, ka Sabiedrībai vai tās sadarbības partneriem pašrocīgi nav devuši savu tālruņa numuru, uz kuru veikt saziņu par Pakalpojuma abonēšanu, kā arī to, ka nav sūtījuši PIN kodus, kas nepieciešami Pakalpojuma līguma noslēgšanai un ka nav saņēmuši Pakalpojuma pieslēgšanai paredzētās īsziņas.

[6] 2023.gada 13.janvārī Eiropas Patērētāju informēšanas centrs (turpmāk – EPIC) ir ziņojis, ka no 2022.gada 25.aprīļa līdz 2023.gada 3.janvārim EPIC ir saņēmis 12 Eiropas Patērētāju centra Lietuvā pārsūtītas Lietuvas patērētāju sūdzības par CDR SIA darbību (kuras ar PTAC 2023.gada 16.janvāra aktu E-LAB/20230116-4-1 pievienotas komercprakses uzraudzības lietai). Saskaņā ar EPIC dienesta ziņojumā norādīto no vairumā saņemtajām patērētāju sūdzībām (proti, deviņām) izriet, ka Lietuvas patērētāji pamanīja savos mobilā telefona operatora piestādītajos rēķinos atzīmes par noteiktas naudas summas ieturēšanu par papildu pakalpojuma, kas saskaņā ar patērētāju teikto, netika pasūtīts, kā arī netika izmantots. Savukārt no 3 saņemtām patērētāju sūdzībām izriet, ka patērētāji vēlējās lejupielādēt savos mobilajos telefonos noteiktas aplikācijas, bet rezultātā saņēma īsziņas ar apstiprinājumiem, ka ir pieslēguši abonementu kādam no izklaides pakalpojumiem. Katrā no sūdzībām periods, par kuru tika ieturētas noteiktas naudas summas ir dažāds, bet no vairākām sūdzībām izriet, ka papildu naudas summas par kādu abonēšanas pakalpojumu tika ieturētas no 2022.gada marta līdz 2022.gada novembrim, 1 gadījumā – no 2021.gada decembra līdz 2022.gada novembrim.

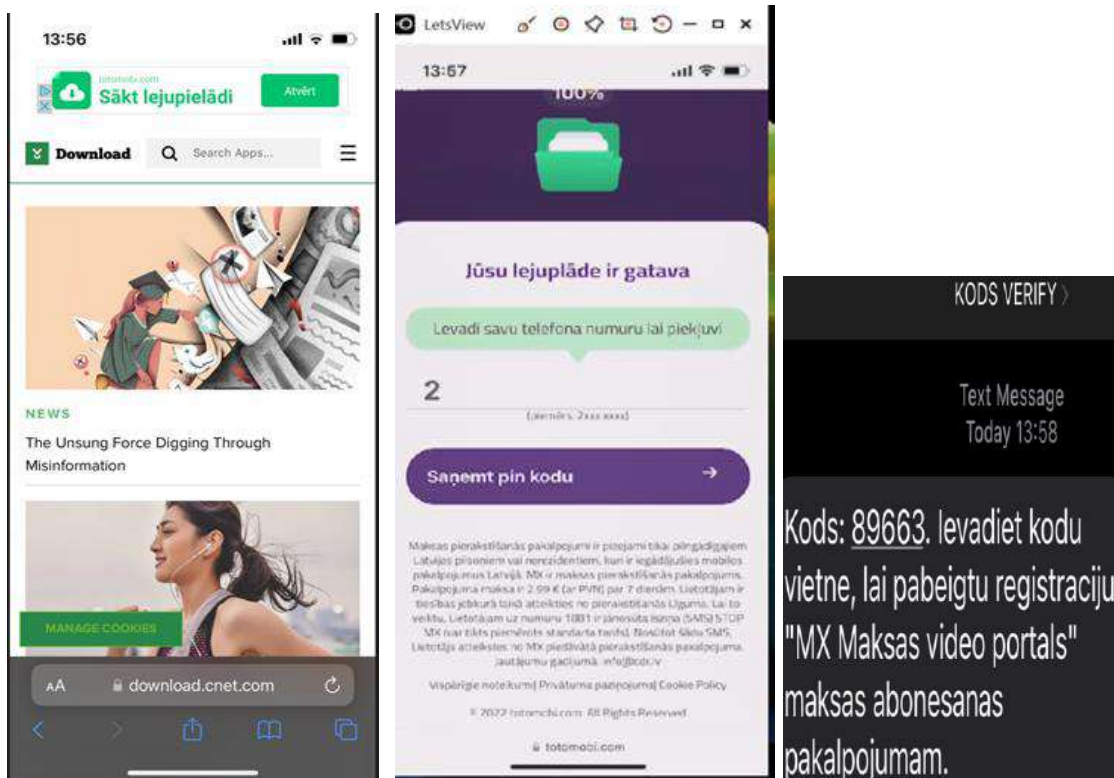
[7] Latvijas mobilo sakaru pakalpojumu sniedzēji PTAC ir informējuši, ka: 1) laika periodā no 2022.gada 1.janvāra līdz 15.septembrim viens no mobilo sakaru operatoriem ir reģistrējis 298 sūdzības, kas varētu būt saistītas ar CDR SIA piegādātajiem satura pakalpojumiem (operatora 2022.gada 28.septembra PTAC adresētā vēstule Nr.1468/HK); 2) saskaņā ar otra mobilo sakaru operatora sniegto informāciju laika periodā no 2022.gada 1.janvāra līdz 15.septembrim saistībā ar CDR SIA Pakalpojumiem ir saņemtas 83 sūdzības (operatora 2022.gada 28.septembra vēstule Nr.LV1140-167; 3) trešais mobilo sakaru operators laika periodā no 2022.gada 1.marta līdz 2022.gada 15.septembrim ir saņēmis 1848 sūdzības par pakalpojumiem, kuru sniegšanā ir iesaistīts CDR SIA (operatora PTAC adresētā 2022.gada 4.oktobra vēstule Nr.2-1.2/220).

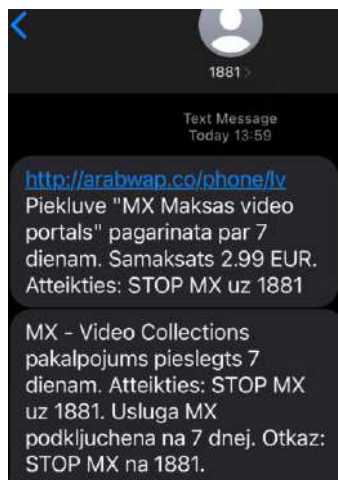
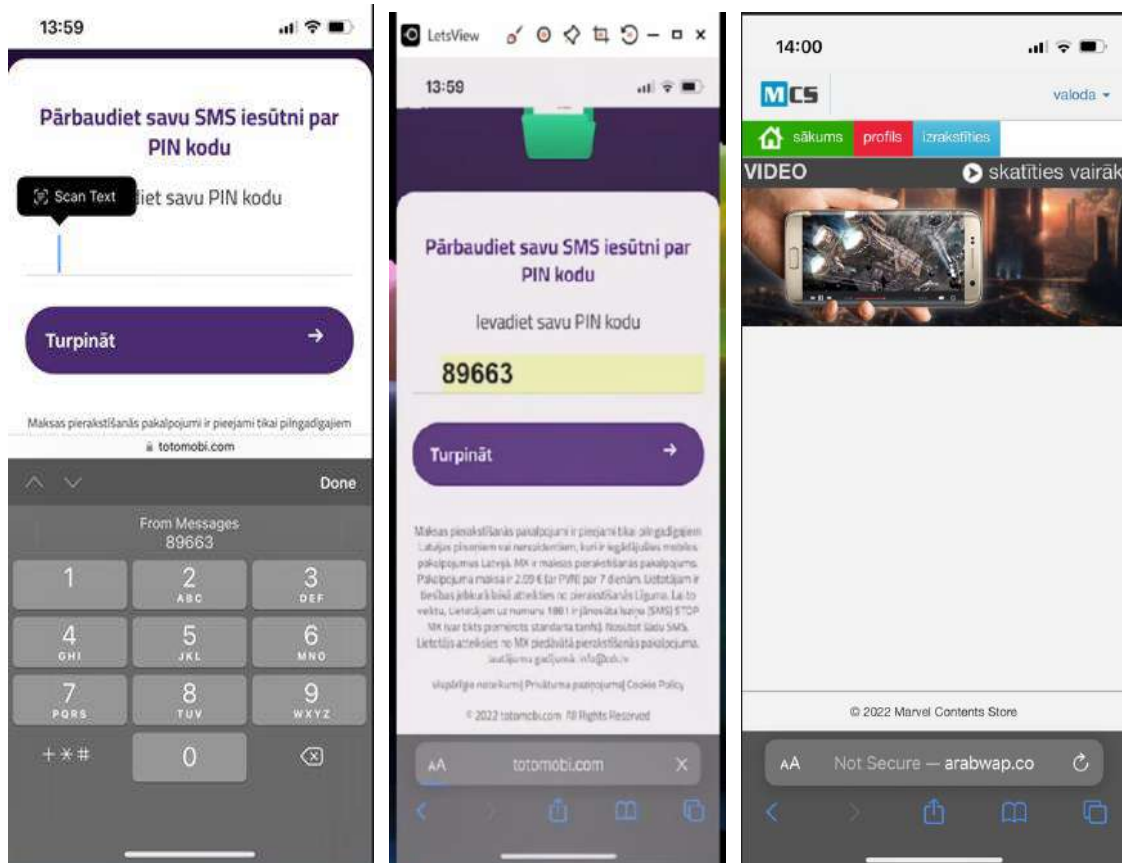
[8] Veicot pārbaudes saistībā ar Sabiedrības īstenoto komercpraksi, piedāvājot Pakalpojumus, pieslēdzot un nodrošinot apmaksu par Pakalpojumu abonēšanu, PTAC konstatēja zemāk norādīto:

[8.1] Veikto pārbaudu ietvaros PTAC konstatēja, ka Pakalpojuma piedāvāšana un pieslēgšana notiek, veicot turpmāk norādītos soļus un darbība. Minētie piemēri atspoguļo situācijas un apstākļus, kādos notiek Pakalpojumu pieslēgšana, un kāda informācija pirms Pakalpojuma pieslēgšanas tiek sniegta patērētājiem.

Piemērs Nr.1 – atbilstoši PTAC 2022.gada 14.novembra pārbaudes aktā Nr. E-LAB /20221108-2-1 norādītajam konstatēts turpmāk minētais.

Apmeklējot vietni [www.downloads.cenet.com](http://www.downloads.cenet.com), kura saistīta ar Sabiedrības komercpraksē izmantoto Pakalpojumu abonēšanu, ar mērķi lejupielādēt kādu no šajā vietnē pieejamajām dažāda satura programmām, tika atvērta reklāma ar uzrakstu “Sākt lejupielādi”. Aktivizējot šo reklāmu, tika atvērta vietne [www.totomobi.com](http://www.totomobi.com), kurā, lai saņemtu piekļuvi saturam, jāievada telefona numurs. Pēc pārlikā ievadītā tālruņa numura, no sūtītāja “KODS VERIFY” tiek saņemta īsziņa, un atveras skats ar PIN koda ievades lauku; nospiežot uz šī, parādās kods virs tastatūras, uz kura nospiežot, tika automātiski ievadīts un palaists aktivizācijas process bez pogas “Turpināt” nospiešanas. Veicot augstāk minētās darbības, tika veikta pārdresācija no vietnes [www.totomobi.com](http://www.totomobi.com) un uz [www.arabwap.co](http://www.arabwap.co), kurā tika atvērta piekļuve saturam – video par dažādām tēmām. Uz ievadīto tālruņa numuru no sūtītāja “1881” tiek saņemtas īsziņas, kuras ietver tekstu: “MX – Video Collections pakalpojums pieslēgts 7 dienam”; “Piekļuve “MX Maksas video portals” pagarinata par 7 dienam; samaksats 2.99 EUR. Atteikties: STOP MX uz 1881”. Saņemto īsziņu saturā tostarp ir norādīts Pakalpojums - “MX Maksas video portals”, bet šajās īsziņās nav norādīts nedz komersants, kurš sniedz attiecīgo Pakalpojumu, nedz arī pārējās Pakalpojuma pieslēgšanā, nodrošināšanā un apmaksā iesaistītājās trešās personas – Sabiedrība un mobilo sakaru operatori. Informācija par to, ka Pakalpojuma maksas saņēmējs ir Sabiedrība, tika konstatēta, tikai saņemot mobilo sakaru pakalpojuma sniedzēja izrakstīto rēķinu (skatīt zemāk norādītos attēlus).





| Numurs                                                                | Mobilās sarunas EEZ |         |        | Maksa (EUR bez PVN) |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------|---------|--------|---------------------|
|                                                                       | Periods             | Skaitis | Apjoms |                     |
| Fiksētā mēneša maksa                                                  | 01.10.22.-31.10.22. |         |        |                     |
| Mobilās saziņas pakalpojumi (CDR SIA, pakalpojuma nr. 11.10.22. 1881) |                     | 1       |        | 2.47                |
| Kopā                                                                  |                     |         |        |                     |

Piemērs Nr.2 – atbilstoši patērētāja 2022.gada 21.novembrī e-pastā ietvertajai informācijai un PTAC 2023.gada 9.janvāra pārbaudes aktā Nr. E-LAB /20221108-2-3 norādītajam konstatēts zemāk minētais.

Saskaņā ar kāda patērētāja sniegto informāciju viņš, izmantojot savu mobilo ierīci, skenēja uz Coffe Adress Club kafijas automāta norādīto QR kodu ar mērķi pievienoties Coffee Address Club un iegūt dāvanā dzērienu (skat. turpmāk minēto attēlu), bet faktiski

minēto darbību rezultātā patērētājam tika pieslēgts Pakalpojums, kas tiek piedāvāts vietnē [www.mobilehill.club](http://www.mobilehill.club) (kurš konkrētajā brīdī patērētājam nebija nepieciešams un kura pieslēgšanas faktu patērētājs konstatēja, saņemot īsziņu uz savu tālruņa numuru).



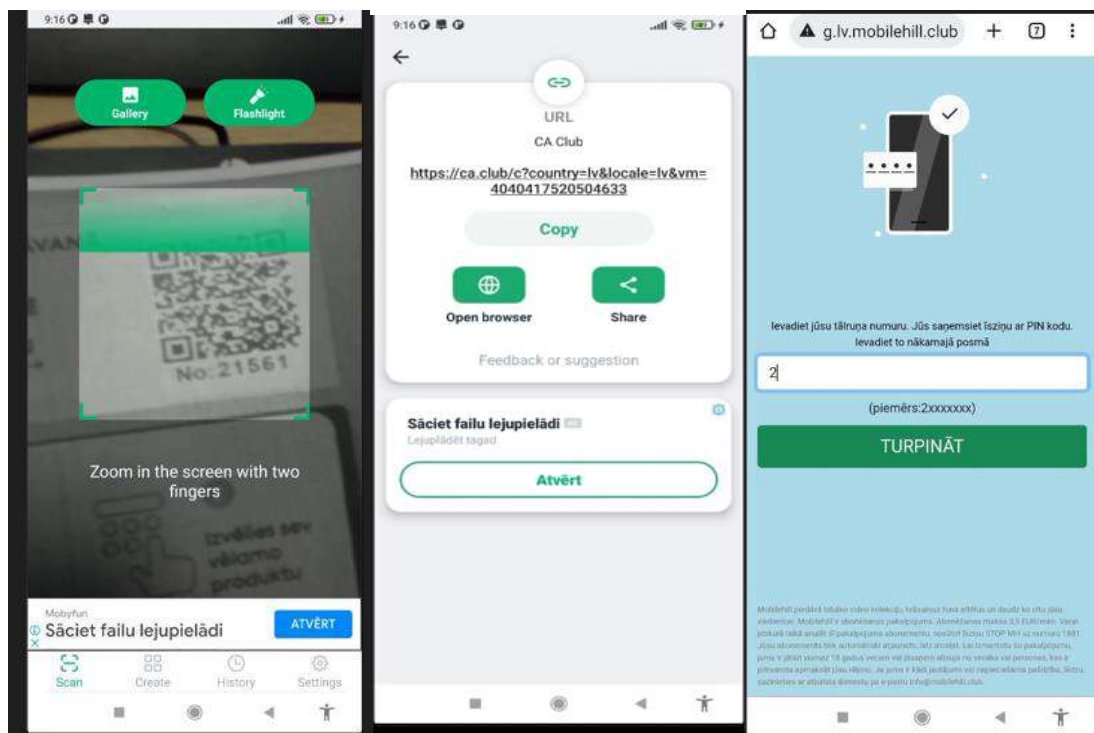
Pakalpojums [www.lv.mobilehill.club](http://www.lv.mobilehill.club)  
maksas izklaides portāls apmaksats  
(3.50 EUR/men). Lai atteiktos no  
pakalpojuma, sūtī STOP MH uz 1881.  
[info@mobilehill.club](mailto:info@mobilehill.club)

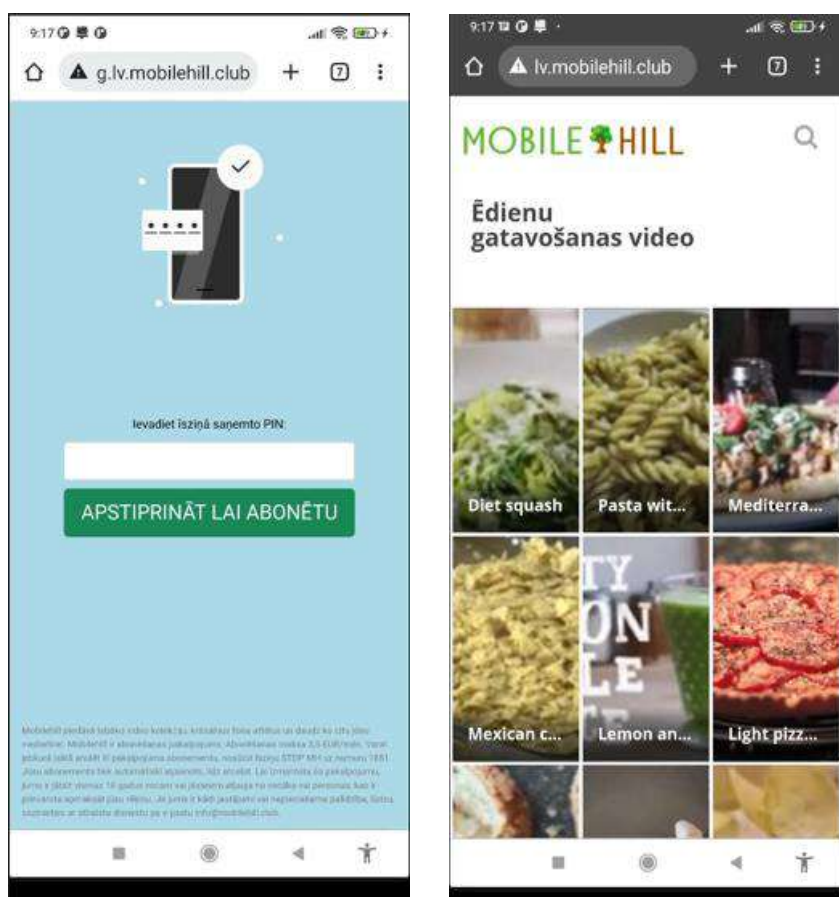
PTAC izmeklēšanas ietvaros veica turpmāk norādītās darbības.

Izmantojot mobilo ierīci, Google Play tika atrasta lietotne QR koda nolasīšanai, ar kuras palīdzību tika noskenēts tas pats QR kods, kuru fotogrāfijā bija norādījis konkrētais patērētājs. Pēc QR koda noskenēšanas ekrānā parādījās poga “Atvērt”, kuru nospiežot, mobilajā ierīcē tika atvērta vietne [www.g.lv.mobilehill.club](http://www.g.lv.mobilehill.club). Lai saņemtu piekļuvi saturam šajā vietnē, lietotāja mobilajā ierīcē bija jāievada tālruņa numurs. Pēc tālruņa numura ievadīšanas mobilās ierīces interneta pārlūka programmā atvērās skats ar PIN koda ievades lauku un pēc brīža uz mobilo ierīci tika saņemta arī īsziņa ar kodu. Ievadot kodu un nospiežot pogu “Apstiprināt, lai abonētu”, atvērās vietne [www.lv.mobilehill.club](http://www.lv.mobilehill.club), kurā tika dota piekļuve saturam – video par dažādām tēmām, kā arī tika saņemta informatīva īsziņa par pakalpojuma abonēšanu. Tādējādi Pakalpojuma pieslēgšana tiek uzsākta brīdī, kad tiek nospiesta reklāmas saturā ietvertā poga “Atvērt”, savukārt uzreiz pēc PIN koda ievadīšanas jau ir noslēgts abonēšanas līgums par Pakalpojuma izmantošanu, pirms šī abonēšanas līguma noslēgšanas neprasot, lai patērētājs apstiprina un piekrīt maksājumu veikšanai un abonēšanas līguma noslēgšanai. Proti, pirms Pakalpojuma pieslēgšanas netiek prasīts apliecināt patērētāja nepārprotamu, brīvi izteiktu gribu un aktīvi dotu piekrišanu abonēšanas līguma noslēgšanai par Pakalpojuma pieslēgšanu un izmantošanu.

Poga “Atvērt” (kas faktiski ir vietnē [www.lv.mobilehill.club](http://www.lv.mobilehill.club) pieejamā Pakalpojuma reklāma un kas parādās mobilā tālruņa ekrānā pēc QR koda noskenēšanas) ir attēlota uzskatāmā, saprotamā veidā, ar zaļiem burtiem uz balta fona. Tāpat uzskatāmā

veidā (ar melniem burtiem uz balta fona, salasāmā veidā) parādās arī teksts “Sāciet failu lejupielādi”. Veids, kādā šī reklāma tiek pasniegta (pogas “Atvērt” izvēlēta ģeometriskā forma, izmantotās krāsas saskanīgi iekļaujas saskarnes kopējā vizuālajā noformējumā), kopsakarā ar izmantoto frāzi “Sāciet failu lejupielādi”, rada vai var radīt maldinošu priekšstatu par to, ka pogas “Atvērt” nospiešana ir nepieciešama, lai iegūtu QR koda skenēšanas rezultātā iegūto dokumentu. Informācija par to, ka pēc būtības šis paziņojums ar tekstu “Sāciet failu lejupielādi” un poga “Atvērt” ir pilnīgi cita Pakalpojuma (kuram nav nekāda veida saistības ar QR skenēšanu) reklāma, ir sniegta neskaidrā un neuzskatāmā veidā – aiz teksta “Sāciet failu lejupielādi” ar maziem baltiem burtiem uz pelēka fona ir norāde “AD”. Tādējādi paziņojums, kas tiek izplatīts patērētāja mobilās ierīces ekrānā uzreiz pēc QR koda noskenēšanas, nav vai var nebūt skaidri nošķirams kā vietnē [www.lv.mobilehill.club](http://www.lv.mobilehill.club) piedāvātā Pakalpojuma reklāma un šī Pakalpojuma abonēšanas līguma noslēgšanas vide. Attiecīgi, nospiežot pogu “Atvērt”, tiek uzsākta Pakalpojuma pasūtīšana un, turpinot veikt paziņojumā prasītās darbības (ievadot vietnē tālruņa numuru un pēc tam uz tālruņa numuru atsūtīto PIN kodu), tiek noslēgts abonēšanas līgums. Ņemot vērā iepriekš aprakstīto reklāmas pasniegšanas veidu un apstākli, ka saskarne, kurā notiek Pakalpojuma pasūtīšana, nav uzskatāmi nošķiramas, patērētājs neapzinās vai var neapzināties, ka faktiski ar pogas “Atvērt” nospiešanas brīdī tas vairs neatrodas sākotnēji lietotajā saskarnes vidē, kurā veica darbības QR koda skenēšanai, bet pilnīgi citā, ar sākotnēji izmantotā pakalpojuma nesaistītā saskarnē, kurā notiek Pakalpojuma pieslēgšana.





Vienlaikus PTAC veiktās pārbaudes laikā konstatēja, ka patērētājiem pirms Pakalpojuma pieslēgšanas tiek sniegta zemāk norādīta informācija (turpmāk – Pamatinformācija):

- Saskarnes izklājuma apakšdaļā zem lauka “Ievadīt tālruņa numuru” un zem pogas “Turpināt” pelēkas krāsas tekstā uz gaiši zila fona ir sniegta informācija: “Mobilehill piedāvā labāko video kolekciju, krāsainus fona attēlus un daudz ko citu jūsu viedierīcei.
- Mobilehill ir abonēšanas pakalpojums.
- Abonēšanas maksa 3,5 EUR/mēn.
- Varat jebkurā laikā anulēt šī pakalpojuma abonementu, nosūtot īsziņu STOP MH uz numuru 1881.
- Jūsu abonements tiek automātiski atjaunots, līdz atceļat.
- Lai izmantotu šo pakalpojumu, jums ir jābūt vismaz 18 gadus vecam vai jāsaņem atļauja no vecāka vai personas kas ir pilnvarota apmaksāt jūsu rēķinu.
- Ja jums ir kādi jautājumi vai nepieciešama palīdzība, lūdzu, sazinieties ar atbalsta dienestu pa e-pastu [info@mobilehill.club](mailto:info@mobilehill.club).

Kaut arī Pamatinformācija par to, ka vietnē [www.lv.mobilehill.club](http://www.lv.mobilehill.club) piedāvātais Pakalpojums ir maksas abonēšanas pakalpojums, kā arī informācija par tā abonēšanas maksu un par to, kādā veidā ir iespējams anulēt pieslēgto pakalpojumu, tiek sniegta pirms Pakalpojuma pieslēgšanas un abonēšanas līguma noslēgšanas, šī informācija, ņemot vērā, ka tā tiek sniegta mobilās ierīces ekrāna saskarnes izklājuma apakšdaļā zem lauka “Ievadīt tālruņa numuru” un zem pogas “Turpināt”, un tā ir norādīta pelēkas krāsas tekstā uz gaiši zila fona maza izmēra drukā, ir sniegta neskaidri un neuzskatāmā veidā.

Tikai veicot padziļinātu vietnes “g.lv.mobilehill.club” izpēti, pārbaudes laikā tika konstatēts, ka vietnes kājenē, kura nav uzreiz redzama mobilajā ierīcē, zem Pamatinformācijas ar maziem burtiem ir arī norāde “Noteikumi un nosacījumi” (turpmāk

– Noteikumi un nosacījumi). Nospiežot uz norādes “Noteikumu un nosacījumi”, ir iespējams iepazīties ar šo noteikumu saturu.

Attiecībā uz informācijas pasniegšanas veidu konkrētajā situācijā būtisks un vērā ņemams ir tas apstāklis, ka, tā kā informācija patērētājam tiek sniegta viņa mobilajā ierīcē, kurai nav liels ekrāna izmērs, minētais attiecīgi apgrūtina iespējas pamanīt un salasīt norādīto informāciju – gan Pamatinformāciju, gan vēl jo vairāk norādi uz saiti, kur ir pieejami Noteikumi un nosacījumi.

Kā liecina PTAC veiktā pārbaude, Noteikumi un nosacījumi pirmajā skatījumā brīdī, kad patērētājs ir pārvirzīts uz vietni [g.lv.mobilehill.club](http://g.lv/mobilehill.club), mobilās ierīces ekrānā nav pat redzami. Turklāt vietnē minēto informāciju patērētājs sasaista vai var sasaistīt ar to saskarnes vidi un pakalpojumiem, ko viņš ir aktuāli izmantojis citiem nolūkiem, piemēram, QR koda skenēšanai, jo nepastāv nekāda loģiska, ekonomiska vai citādi apzināma korelācija starp patērētāja sākotnēji izmantoto saskarnes vidi un piedāvāto abonēšanas Pakalpojumu. Līdz ar to Pakalpojumu piedāvāšana un pieslēgšana notiek apstākļos, kas nav uzskatāma par raksturīgiem situācijām, kurās mobilā ierīce lietota, piemēram, atrodoties pilsētvidē, iegādājoties dzērienu tirdzniecības automātā.

Nemot vērā minēto, konstatējams, ka Pakalpojuma līguma noteikumi un nosacījumi nav viegli pieejami, tie nav sniegti uzskatāmā un salasāmā veidā. Attiecīgi patērētājs, veicot Pakalpojuma reklāmā norādītās darbības (tas ir, ievadot tālruņa numuru un pēc tam PIN kodu) netiešā un nepazinātā veidā piekrīt vai var piekrist arī Noteikumiem un nosacījumiem un Pakalpojuma pieslēgšanai, kuram nav nekādas saistības ar patērētāja veiktajām darbībām un nepieciešamā pakalpojuma saņemšanu sākotnējā saskarnē.

Pakalpojuma līguma noteikumi un nosacījumi tostarp ietver šādu informāciju:

“1. Noteikumi un nosacījumi satura abonēšanas nodrošināšanai (turpmāk – Noteikumi) [...] regulē attiecības starp CSS Media GmbH (“Satura nodrošinātājs”) un Pakalpojuma (“Pakalpojumi”) abonents, kurš ir uzņēmums, kura juridiskā adrese ir 28 Gartenstrasse Baden 5401, Šveice. [...] Abonents var pieņemt šos noteikumus, abonējot Saturu, kā aprakstīts šo noteikumu 2.sadaļā; [...] 3.1.3. Reģistrējoties un/vai izmantojot Pakalpojumu, jūs apliecināt un apstiprināt, ka piekrītat šiem noteikumiem un ievērojat nosacījumus, kas attiecas uz jums kā norādīts iepriekš;

2. “Satura abonēšanas apraksts” 2.1. “Satura nodrošinātājs ļauj abonentam laikā piekļūt pakalpojuma saturam (turpmāk – Saturs), kas ievietots Satura nodrošinātāja vietnē <http://www.mobilehill.club> un paredzēts lietošanai viedtālrunī vai jebkurā citā piemērotā ierīcē. 2.2. Ja Abonents neatsakās no satura abonēšanas Satura Abonēšanās nodrošināšanas termiņš katru reizi tiek automātiski pagarināts par katru mēnesi, līdz Abonents atsakās no Satura abonēšanas. 2.3. Lai aktivizētu abonementu, Abonents ievada mobilā tālruņa numuru, nospiežot pogu galvenajā lapā, saņem PIN kodu ievadīšanai un pēc tam tiek novirzīts uz Satura nodrošinātāja satura vietni. [...];

4. “Atteikšanās no abonēšanas” 4.1. Abonents var atteikties no Satura abonēšanas, ja viņš vairs nevēlas to izmantot. 4.2. Abonentam pašam jāatsakās no Pakalpojuma abonēšanas, nosūtot ziņojumu ar tekstu STOP MH uz numuru 1881.;

5 “Abonēšanas maksa” 5.1. Abonēšanas maksa ir 3,5 EUR katru mēnesi.”

Tāpat Noteikumi un nosacījumi ietver tādas sadaļas kā “Lietošanas noteikumi (3.punkts); “Satura nodrošinātāja atbildības ierobežošana” (6.punkts); “Ierobežojumi” (7.punkts); “Abonenta pienākumi” (8.punkts); “Intelektuālā īpašuma tiesības (9.punkts); “Citi nosacījumi” (10.punkts) un “Klientu apkalpošanas dienests un naudas atmaksas politika” (11.punkts), kurā cita starpā ir norādīta arī kontaktinformācija [info@mobilehill.club](mailto:info@mobilehill.club)”.

Vienlaikus konstatējams, ka Noteikumi un nosacījumi neietver informāciju par zemāk norādīto:

1) atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumu Nr.255 “Noteikumi par distances

līgumu” (turpmāk – MK noteikumi Nr.255) pielikuma B daļā iekļauto atteikuma veidlapu;

2) informāciju par sūdzību izskatīšanas, ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību, kā arī nav norādīta saite uz strīdu risināšanu tiešsaistē (SIT) platformu atbilstoši 2013.gada 21.maija Eiropas Parlamenta un Padomes regulas Nr.524/2013 “Par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr.2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK” 14.punktam (turpmāk – Regula).

Minētos Noteikumus un nosacījumus nav iespējams saglabāt (piemēram, netiek piedāvāta iespēja tos lejuplādēt, nosūtīt uz patērētāja norādīto elektronisko pastu vai izdrukāt), kā arī pēc Pakalpojuma pieslēgšanas Noteikumi un nosacījumi netiek nodoti patērētājiem uz pastāvīgā informācijas nesēja.

The image displays two screenshots of a mobile application interface. The left screenshot shows a login screen with a phone icon, a text input field for a PIN code, and a 'TURPINĀT' button. The right screenshot shows a page titled 'NOTEIKUMI UN NOSACĪJUMI' with detailed terms and conditions in Latvian.

**NOTEIKUMI UN NOSACĪJUMI**

1. Noteikumi un nosacījumi satur abonēšanas nodrošināšanai (turpmāk tekstā "Noteikumi") ir izstrādāti saskaņā ar spēkā esošo Latvijas Republikas tiesību aktu prasībām un regulē attiecības starp CSS Media GmbH ("Satura nodrošinātājs") un Pakalpojuma ("Pakalpojumi") abonents, kas ir uzņēmums, kura juridiskā adrese ir 28 Gartenstrasse Baden, 5401, Šveice. Šie Noteikumi ir publiski piedāvājums, un Abonents tos var pieņemt, tikai pieņemot tos kopumā. Abonents var pieņemt šos noteikumus, abonējot Saturu, kā aprakstīts šo noteikumu 2. sadaļā.

1. Piekļuve

1.1.1. Piekļūstot šai vietai un / vai izmantojot to un / vai reģistrējoties Pakalpojuma izmantošanai, jūs apliecināt, ka esat vismaz astoņpadsmit gadus vecs. Ja jūs neesat persona, kas ir atbildīga par mobilā tālruna vai interneta rēķina apmaksu, vai ja esat jaunāks par astoņpadsmit gadiem, tad pirms reģistrēšanās un / vai Pakalpojumu izmantošanas jums jāsaņem rēķina maksātāja, vecāku, aizbildņa un / vai darba devēja atļauja.

1.1.2. Reģistrējoties un / vai izmantojot Pakalpojumus, jūs (1) apliecināt un apstiprināt, ka esat saņēmis nepieciešamo atļauju, piekrišanu vai apstiprinājumu no rēķina maksātāja, vecākiem, aizbildņa vai darba devēja un (2) apstiprināt, ka pirms reģistrēšanās Pakalpojumos jums tika dota iespēja izlasīt un pieņemt Noteikumus (ieskaitot jūsu mobilā operatorapiemērojamus noteikumus). Ja jūs nepiekrītat, tad neregistrējieties un neizmantojiet Pakalpojumus.

1.1.3. Reģistrējoties un / vai izmantojot Pakalpojumus, jūs apliecināt un apstiprināt, ka

Nevienā no Pakalpojuma pasūtīšanas un pieslēgšanas posmiem skaidrā, uzskatāmā un saredzamā veidā netiek sniegta informācija par Pakalpojuma sniedzēja identitāti, kā arī informācija par to, ka Pakalpojuma maskas saņēmējs ir Sabiedrība. Informācija, kas ir Pakalpojuma sniedzējs, tostarp netiek norādīta arī īsziņā, ko patērētājs saņem pēc Pakalpojuma pieslēgšanas (skatīt zemāk minēto attēlu). Savukārt Noteikumu un nosacījumu 1.punktā ietvertā informācija par Pakalpojuma sniedzēju (kurā minēts: "Noteikumi un nosacījumi satur abonēšanas nodrošināšanai regulē attiecības starp CSS Media GmbH ("Satura nodrošinātājs") un Pakalpojuma ("Pakalpojumi") abonents, kurš ir uzņēmums, kura juridiskā adrese ir 28 Gartenstrasse Baden 5401, Šveice") nav skaidri

saprotama, turklāt no šīs sniegtās informācijas nav iespējamas skaidri un nepārprotami identificēt konkrētu Pakalpojuma sniedzēju.



Informācija par to, ka pakalpojuma maksas saņēmējs ir Sabiedrība, ir konstatējams, tikai saņemot mobilo sakaru pakalpojuma sniedzēja rēķinu (skatīt zemā norādīto attēlu).

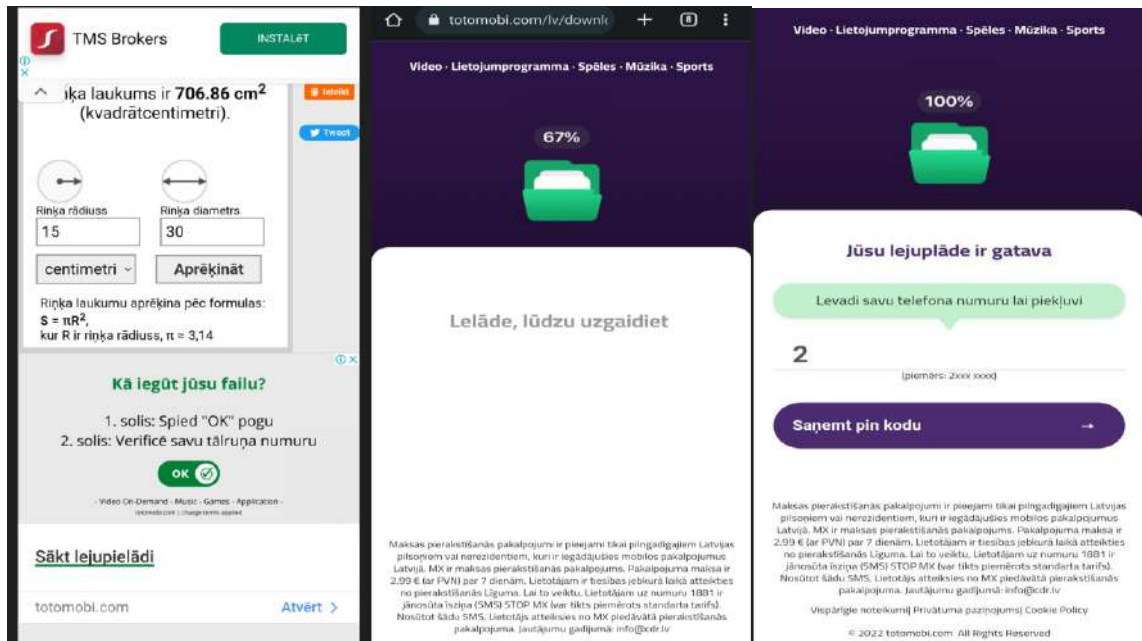
| Numurs                              | Mobilās sarunas EEZ | Periods             | Skaitis | Apjoms | Maksa (EUR bez PVN) |
|-------------------------------------|---------------------|---------------------|---------|--------|---------------------|
| Fiksētā mēneša maksa                |                     | 01.12.22.-31.12.22. |         |        |                     |
| Tikai CDR SIA, pakalpojuma nr. 1881 |                     | 12.12.22.           | 1       |        | 2.89                |

[8.2] PTAC pārbaudēs konstatējis, zemāk norādītos piemērus, kuri raksturo Pakalpojumu piedāvāšanu veidā, kas pietiekoši labi un skaidri neļauj tos apzināties un nošķirt no mobilās ierīces saskarnes vides un pakalpojumiem, ko aktuāli atbilstoši savai izvēlei un nepieciešamībai izmanto patērētājs.

Piemērs Nr.1 – PTAC 2022.gada 14.novembra pārbaudes akts Nr. E-LAB /20221108-2-2

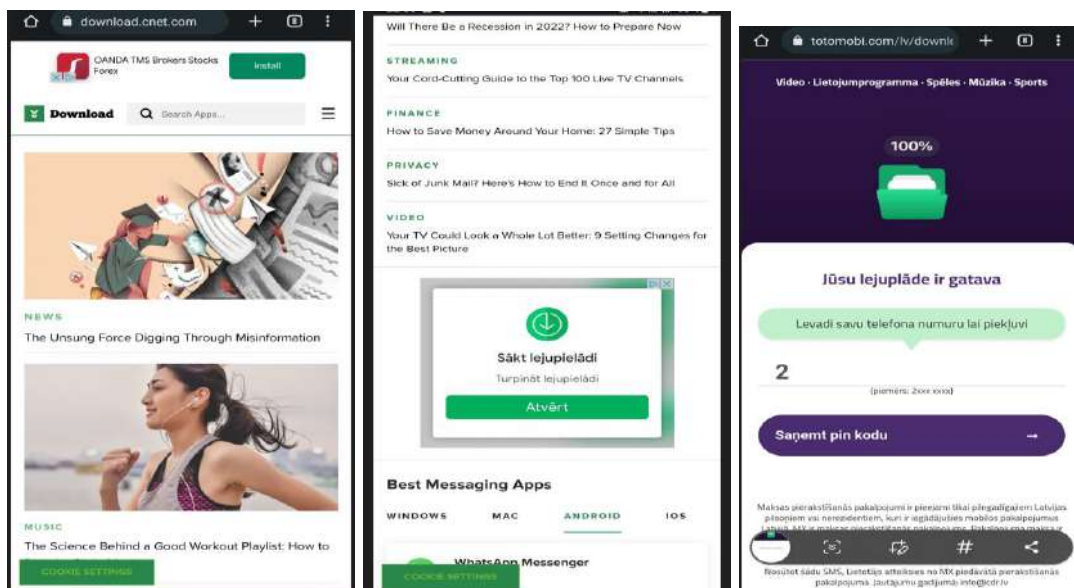
Mobilajā tālrunī apmeklēja vietni <https://www.aprekini.lv>, kas paredzēta ģeometriskā, telpu un citu aprēķinu veikšanai (dažādu rezultātu aprēķināšanai). Vienlaikus minētajā vietnē uzskatāmi, bet nesaprotama konteksta dēļ tiek piedāvāts iegūt datni ("Iegūt failu"), ko patērētājs, iespējams, varētu sasaistīt ar attiecīgo aprēķinu saņemšanu, jo visādi citādi piedāvājums "Iegūt failu" nav skaidri nošķirts kā pilnīgi cita Pakalpojuma reklāma un cita abonēšanas Pakalpojuma līguma noslēgšanas vide. Konkrētajā brīdī, kad lietotājs vēlas lietot viņa interesei atbilstošo aprēķināšanas rīku, šī rīka mobilajā saskarnē parādās paziņojums ar tekstu: "Kā iegūt jūsu failu? 1.solis: Spied "OK" pogu. 2.solis Verificē savu tālruņa numuru. Teksts "Kā iegūt jūsu failu?", salīdzinot ar pārējo tekstu, kas ir melnā krāsā, ir izcelts zaļā krāsā un lielākā un būtiski pamanāmākā burtu izmērā, tādējādi pievēršot lielāku uzmanību šai teksta daļai. Arī poga "OK", salīdzinot ar citu tekstu, ir attēlota uzskatāmākā veidā. Arī teksts "Sākt lejupielādi" pamudina veikt paziņojumā norādītās darbības. Savukārt norāde par to, ka šis paziņojums faktiski ir reklāma, kurai nav saiknes ar vietni <https://www.aprekini.lv> un tajā piedāvāto pakalpojumu, ir atainota neuzskatāmā veidā ekrāna malā ar vienu maza izmēra burtu "i", kas turklāt ir norādīts gaiši zilā fontā uz pelēka fona.

Aktivizējot saiti "Sākt lejupielādi", patērētājs tiek novirzīts uz vietni [totomobi.com](https://www.totomobi.com), kurā, ievadot tālruņa numuru, un pēc tam arī PIN kodu (kas tiek nosūtīts uz norādīto tālruņa numuru), patērētājam tiek pieslēgts reklamētais Pakalpojums.



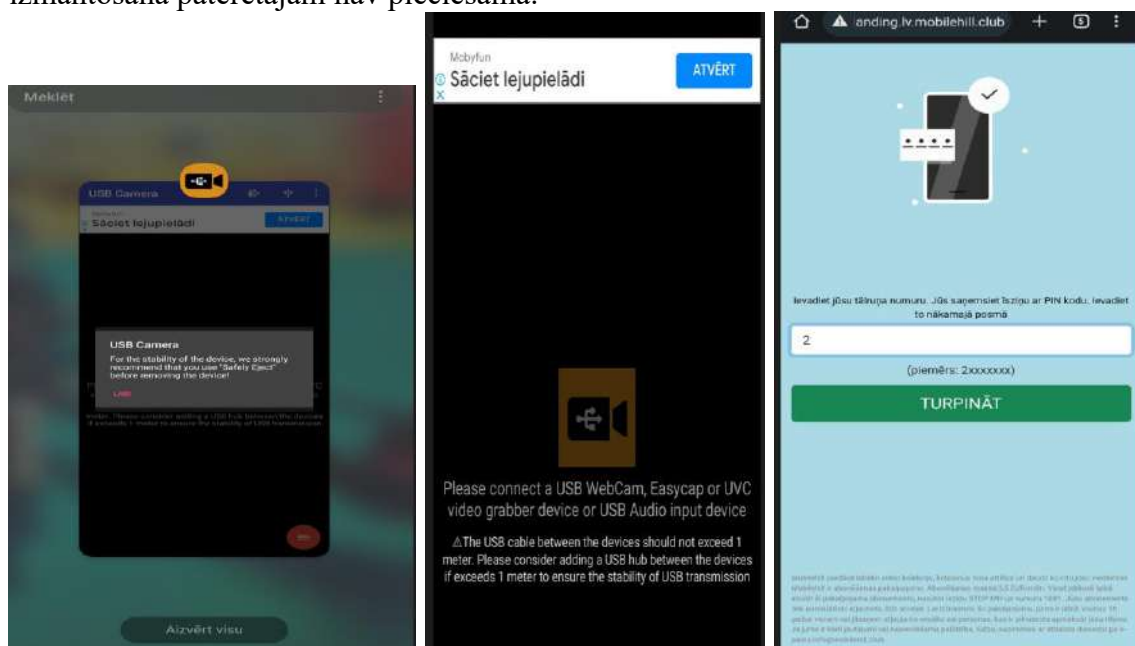
Piemērs Nr.2 – PTAC 2022.gada 14.novembra pārbaudes akts Nr. E-LAB /20221108-2-2

Mobilajā tālrunī, apmeklējot vietni <https://download.cnet.com/>, kurā piedāvāts bez maksas iegūt dažādas mobilās lietotnes, aizsedzot šīs vietnes saturu, uzlec paziņojums “Sākt lejupielādi; Turpināt lejupielādi; Atvērt”. Ņemot vērā Paziņojuma vizuālo noformējumu un tā pasniegšanas veidu (reklāmas vizuālais noformējums ir ļoti līdzīgs pārējam vietnē <https://download.cnet.com/> pieejamajam saturam), reklāma iekļaujas vienotā un kopējā vietnes satura vizuālajā noformējumā, skaidri nepievēršot patērētāju uzmanību tam, ka tā ir reklāma. Tāpat arī paziņojumā nav uzskatāmā veidā norādīts, ka tā ir maksas abonēšanas Pakalpojuma reklāma. Saskaņoties ar šādu reklāmas paziņojumu, kurš vienlaicīgi ir arī abonēšanas Pakalpojuma līguma noslēgšanas uzsākšanas rīks, patērētājam rodas vai var rasties iespaids, ka, lai iegūtu nepieciešamo bezmaksas mobilo lietotni, ir jāveic šajā paziņojumā norādītās darbības, tas ir, jānospiež poga “Atvērt”. Bet, nospiežot pogu “Atvērt”, patērētājs tiek novirzīts uz vietni [totomobi.com](https://totomobi.com), kurā, ievadot tālruņa numuru, un pēc tam arī PIN kodu (kas tiek nosūtīts uz norādīto tālruņa numuru), tiek pieslēgts Pakalpojums (konkrētajā piemērā tiek nodrošināta piekļuve pakalpojumam - “MX maksas video portāls”). Turklāt šādā paziņojuma saturā nav sniegta nekāda informācija par vietni vai Pakalpojumu, ar ko šis paziņojums un poga “Atvērt” ir saistīts.



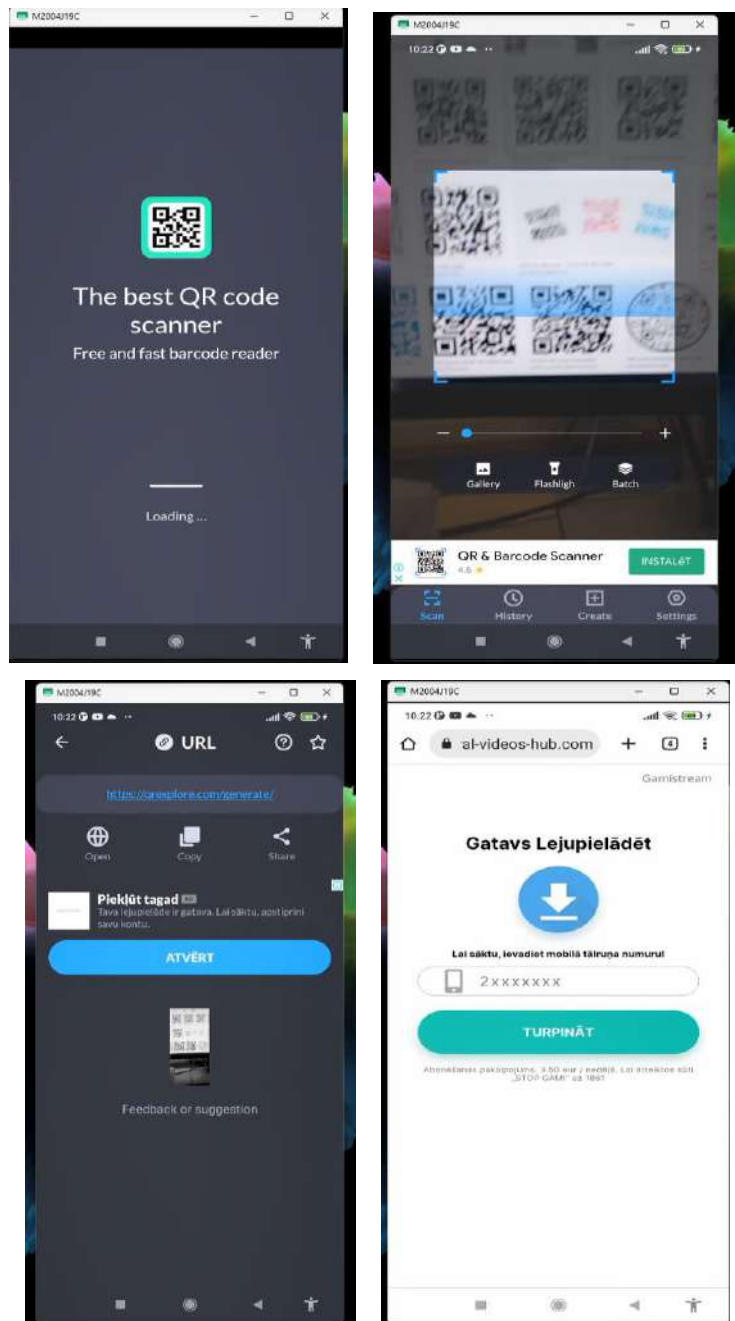
Piemērs Nr.3 – PTAC 2022.gada 14.novembra pārbaudes akts Nr. E-LAB /20221108-2-2

Mobilajā tālrunī izmantojot lietotni “USB Webcam”, kas paredzēta video kameras pievienošanai un izmantošanai mobilajā ierīcē, parādās ar šo lietotni un tās izmantošanas mērķi nesaistīta Pakalpojuma “Mobyfun” reklāma – paziņojums “Sāciet lejupielādi” un poga “Atvērt”. Nospiežot pogu “Atvērt”, patērētājs tiek novirzīts uz vietni [landing.lv.mobilehill.club](http://landing.lv.mobilehill.club), kurā turpmāko darbību veikšanai tiek prasīts ievadīt patērētāja tālruņa numuru, uz kuru īsziņas formā tiks atsūtīts PIN kods, kas izmantojams līguma noslēgšanai. Reklāmas pasniegšanas veids un laiks, brīdī, kad tiek veiktas darbības lietotnē “USB Webcam”, kā arī izmantotais teksts “Sāciet lejupielādi”, rada vai var radīt priekšstatu, ka prasīto darbību veikšana ir nepieciešama, lai pabeigtu uzsāktās darbības lietotnē “USB Webcam”, bet faktiski tiek veiktas darbības, lai pieslēgtu pavisam citu, reklamēto Pakalpojumu, kura pieslēgšanai patērētājs nav izteicis savu gribu un kura izmantošana patērētājam nav pieciešama.



Piemērs Nr.4 – PTAC 2022.gada 14.novembra pārbaudes akts Nr. E-LAB /20221108-2-2

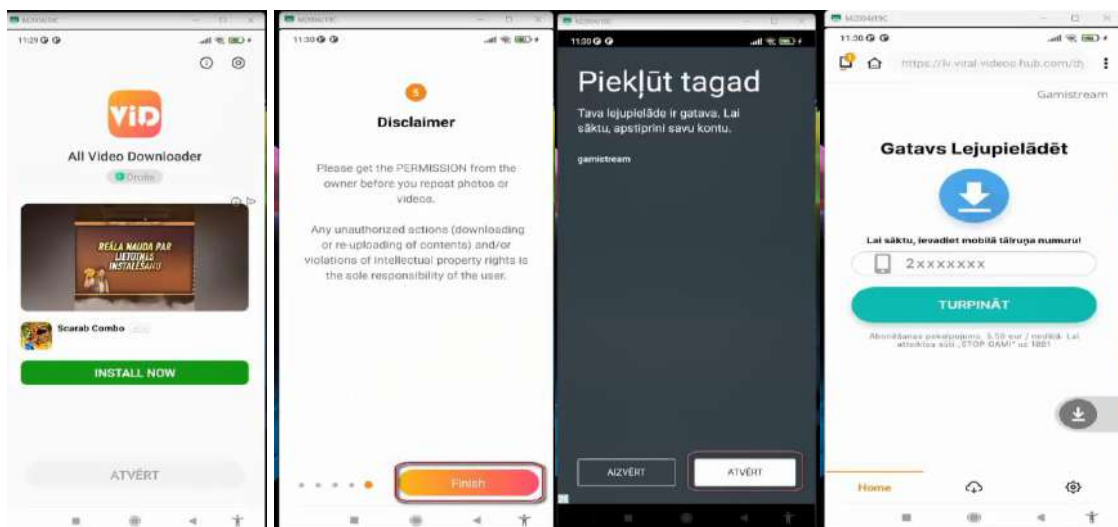
Izmantojot mobilajā iekārtā uzstādīto lietotni “QR Code Scanner” un skenējot kādu brīvi izvēlētu QR kodu, mobilās iekārtas ekrānā tiek sniegts paziņojums “Pieklūt tagad” un aktīva poga “Atvērt”. Norāde par to, ka paziņojums ir pilnīgi cita Pakalpojuma (kas nav nekādā veidā saistīts ar lietotni “QR Coce Scanner”) reklāma, ir sniegts neskaidrā un nepamanāmā veidā – proti, pie teksta “Pieklūt tagad” maziem burtiem ir norādīts “AD”. Nospiežot pogu “Atvērt”, atveras vietne <https://lv.viral-videos-hub.com/>, kurā tiek prasīts ievadīt tālruņa numuru. Turklāt virs loga, kur ir nepieciešams ievadīt tālruņa numuru, ir norāde “Gatavs lejupielādēt”. Tādējādi reklāmas pasniegšanas veids, tostarp izmantotais teksts (vārdi “Pieklūt tagad”; “Gatavs Lejupielādēt”; “Lai sāktu, ievadiet tālruņa numuru”), un tā izvietojums, kā arī reklāmas pasniegšanas laiks (brīdī, kad tiek veiktas darbības lietotnē “QR Code Scanner”), mudina patērētāju veikt prasītās darbības, kā arī vidusmēra patērētājam rada vai var radīt maldīgu priekšstatu, ka prasīto darbību veikšana ir nepieciešama, lai pabeigtu QR koda skenēšanu. Savukārt faktiski, turpinot veikt reklāmā minētās darbības (tas ir, ievadot vietnē <https://lv.viral-videos-hub.com/> tālruņa numuru un pēc tam uz PIN kodu), tiek pieslēgts reklamētais Pakalpojums.



Piemērs Nr.5 – PTAC 2022.gada 14.novembra pārbaudes akts Nr. E-LAB /20221108-2-2

Mobilajā iekārtā lietojot “All Video Downloader App”, kas nepieciešama video digitālā satura lejuplādei, pa visu mobilā tālruņa ekrānu parādās Pakalpojuma “Gamistream” reklāma – paziņojums, kas ietver tekstu “Piekļūsti tagad”. Tava lejupielāde ir gatava. Lai sāktu, apstiprini savu kontu”, un ir aktīva poga “Atvērt”. Paziņojumā uzskatāmā un tiešā veidā nav norādīts, ka tā ir Pakalpojuma reklāma. Nospiežot uz pogas “Atvērt””, ierīces ekrānā atveras vietne <https://lv.viral-videos-hub.com/>, kurā tiek prasīts ievadīt tālruņa numuru. Turklāt virs loga, kur ir nepieciešams ievadīt tālruņa numuru, ir norāde “Gatavs lejupielādēt”. Tādējādi arī šajā gadījumā reklāmas pasniegšanas veids, tostarp izmantotais teksts (vārdi “Piekļūsti tagad”; “Tava lejupielāde ir gatava”; “Lai sāktu, apstiprini savu kontu”; “Gatavs lejupielādēt”) un tā izvietojums, rada vai var radīt priekšstatu, ka prasīto darbību veikšana ir nepieciešama, lai saņemtu lietotnes “All Video Downloader App” pakalpojumu un digitālo saturu, nevis reklamēto Pakalpojumu. Faktiski, skaidri neapzinoties cita Pakalpojuma līguma noslēgšanas faktu un turpinot

veikt reklāmā minētās prasītās darbības (tas ir, ievadot vietnē <https://lv.viral-videos-hub.com/> tālruņa numuru un pēc tam uz PIN kodu), patērētājam tiek pieslēgts reklamētais abonēšanas Pakalpojums.



[8.3] Izvērtējot daudzas saņemtās patērētāju sūdzības, konstatēts, ka vairumā gadījumu patērētāji Pakalpojuma pieslēgšanas brīdī abonēšanas līguma noslēgšanas faktu nemaz nav apzinājušies, un Sabiedrības īstenotās komercprakses sekas (tas ir, par faktu, ka maksas abonēšanas Pakalpojums ir pieslēgts) ir uzzinājuši, tikai saņemot rēķinu no mobilo sakaru operatora. Dažos gadījumos patērētāji pat ilgstoši nav apzinājušies, ka tiem ir pieslēgts maksas abonēšanas Pakalpojums, kuru tie nav apzinājušies, nav vēlējušies un nekad nav izmantojuši. Tāpat no vairāku patērētāju sūdzībām izriet, ka patērētāju individuālo strīdu risināšanā situācijās, kad patērētājs vēršas pie Sabiedrības ar iebildumiem par nepasūtītu Pakalpojumu sniegšanu, attiecīgie patērētāju iebildumi netiek ņemti vērā, un maksa par pieslēgtajiem Pakalpojumiem netiek atcelta. Minēto apliecina zemāk norādītie piemēri (skatīt izvilkumus no patērētāju sūdzībām).

Piemērs Nr.1 – PTAC saņemtā patērētāja 2022.gada 7.septembra sūdzība

Apskatot [www.mans.tele2.lv](http://www.mans.tele2.lv)\* Rēķina informāciju secinu, ka summa ir paaugstināta un Rēķinā ir iekļauta papildus maksa 11,96 eur (sk. ilustrācija Nr.1) apmēra par ko ar SIA Tele2 kā viņu kliente nebiju vienojusies.

Tūlīt pēc Rēķina apskates šī gada 6.septembrī es meklētājprogrammā Google.com, Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistrā, uzņēmumu reģistrā Lursoft.lv vai Firmas.lv veicu informācijas meklējumu par MX Maksas video portāls (turpmāk tekstā Krāpnieka organizāciju) ko SIA Tele2 rēķinā ir norādījusi kā labuma guvēju.

Secinājums: nekādu informāciju par Krāpnieka organizāciju neatradu, šāda uzņēmuma nav, nav uzņēmumu reģistra Nr., nav nodokļu maksātāja Nr. Balstoties uz iepriekš minēto varu secināt, ka šāda uzņēmuma nepastāv.

Līdz ar to vēršu Jūsu uzmanību uz to, ka SIA Tele2 piekopj negodīgu komercpraksi, jo maldina savus klientus, kā arī neizvērtē savus sadarbības partnerus. Aicinu izvērtēt ne tikai Krāpnieka organizācijas, bet arī SIA Tele2 komercpraksi, jo šajā saskatu krāpnieciskās shēmas īstenošanu.

Šī gada 6. septembrī pulksten 20:06 es sazinājos ar SIA Tele2 klientu atbalsta centru pa tālruni 1600 un informēju operatori [redacted] ka ir notikusi kļūda, un šādu summu atsakos apmaksāt, jo ne man, ne arī manai nepilngadīgai meitai nav nekāda informācija un finansiālas saistības ar Krāpnieku organizāciju.

## Piemērs Nr.2 – PTAC saņemtā patērētāja 2022.gada 26.septembra sūdzība

Pēc tam, kad man bija radušās šaubas par mana telefona numura [redacted] (operators SIA "Bite Latvija", reģistrācijas Nr.40003742426) rēķinu palielināto apmēru, kas nesamazinājās pēdējos mēnešus, detalizēti ar tiem iepazīnos un atklāju, ka tajos ir iekļautas man nesaprotamas pozīcijas "video+pakalpojumi" kopš 2022.gada 29.aprīļa, 2022.gada 10.septembrī, telefoniski sazinoties ar SIA "Bite Latvija", uzzināju, ka manam telefona numuram ir pieslēgts abonements maksas pakalpojumiem, par ko

1

atbildot uzņēmums SIA "CDR", reģistrācijas Nr.50203006391. SIA "Bite Latvija" norādīja, ka nav atbildīga par attiecīgo maksas pakalpojumu sniegšanu, taču var tos bloķēt, kam arī piekritu. Tāpat SIA "Bite Latvija" norādīja, ka man jāvērsas pie SIA "CDR".

Papildus izsverams apstāklis, ka e-pasta sarakstē SIA "CDR" ir norādījis pretrunīgu informāciju. Kā redzams mana iesnieguma 6.punktā, SIA "CDR" norādījis arī uz <https://totomobi.com/lv/filedesk> kā tīmekļa vietni, kuru es esot izmantojusi pakalpojumu pieslēgšanai. Attiecīgi, SIA "CDR" ir norādījis gan uz <http://arabwap.co/phone/lv> (īsiņu saturā, kuras es esot saņēmusi), gan uz <https://totomobi.com/lv/filedesk> (e-pasta paskaidrojumā), kas vēl vairāk rada šaubas par attiecīgās sabiedrības godprātību un patieso situāciju.

Īsumā uzskatu, ka visi minētie apstākļi pietiekami norāda uz to, ka nav pastāvējis nekāds juridisks pamats SIA "CDR" pieprasīt no manis samaksu par pakalpojumiem, nepastāvot līgumam starp mani un SIA "CDR", kā rezultātā SIA "Bite Latvija" nepamatoti palielināja manu telefona rēķinu summas. Nav iespējama situācija, ka SIA "CDR" bez pierādījumiem un manas ziņas ir aprēķinājusi samaksu. Papildus norādu uz tiesu praksē apstiprināto principu, ka personai nevar prasīt pierādīt negatīvu faktu – t.i., kādas darbības neveikšanu vai notikuma neiestāšanos. Proti, man nav iespējams pierādīt to, ka neesmu piekritusi SIA "CDR" pakalpojumiem. SIA "CDR" sniegtais skaidrojums nevar tikt atzīts par pietiekamu, ko pierāda iepriekš izklāstītie apsvērumi.

## Piemērs Nr.3 – PTAC saņemtā patērētāja 2022.gada 24.oktobra sūdzība

Oktobrī mēnesī saņemu rēķinu par pakalpojumiem no TELE2 SIA, kur bija redzams, ka pieslēgts kaut kāds pakalpojums ar uzņēmumu CDR SIA. Par viņas pakalpojumu septembrī man jāsamaksā 22,30 EUR un oktobrī 6,39 EUR(kamēr TELE@ nenobloķēja šo pakalpojumu. Šis pakalpojums arī maksās 3,50 EUR). SIA CDR, kas sniedz nesaprotamus pakalpojumus, kaut kā maģiski pieslēdza manu numuru savai sistēmai, kurā katru nedēļu tiek izņemta nauda. Internetā par viņiem ir daudz sūdzību. To, ka mans numurs viņiem pieslēgts, uzzināju tikai tad, kad saņemu rēķinu par TELE2. Protams, es nevaru pierādīt, ka neesmu pieslēdzis viņu pakalpojumu, bet, internetā ir daudz sūdzības par šo organizāciju, kur var saprast, ka es neesmu vienīgais. Summa nav liela, bet ne maza arī 28,69 EUR par pakalpojumu, kas nebija pieslēgta ar manu piekrišanu vai izmantota no manas puses. Uz kontaktus CDR SIA neiet. Vairākas reizes mēģināju sazināties ar viņiem – atbildēs nav.

Pielikumā rēķins par septemrī mēnesī.

#### Piemērs Nr.4 – PTAC saņemta patērētāja 2022.gada 21.novembra sūdzība

Vēlos informēt Jūs par CDR SIA krāpniecību. Manam telefona numuram tika nesaprotamā kārtā pieslēgts kaut kāds pakalpojums, par kuru neko nezinu un pati to neesmu apzināti pieslēgusi. Savus datus CDR SIA firmai nekad neesmu sniegusi. Ar firmu nav iespējams telefoniski sazināties. Kopējais izkrāptais naudas summas apjoms ir 31,50 eur. Summa tiek pieskaitīta mana telefona rēķinam kopš šī gada 21.septembra, kad man tika pieslēgts mistiskais pakalpojums. Telefona kompānija šo maksājumu ir bloķējusi, taču noteikti firma turpina savu nelegālo darbību.

#### Piemērs Nr.5 – PTAC saņemta patērētāja 2022.gada 12.maija sūdzība

Saņemot ikmēneša rēķinu par 2022.gada aprīli no SIA "Latvijas Mobilais Telefons" (LMT), konstatēju, ka ir būtiski palielinājusies rēķina summa, salīdzinot ar iepriekšējiem rēķiniem. Atverot rēķinu, konstatēju, ka tur ir parādījusies maksa par Mobilās saziņas pakalpojumiem (CDR SIA, pakalpojuma nr.1881) 12,36 eur (bez PVN) apmērā.

Nolēmu pārbaudīt iepriekšējā mēneša rēķinu un konstatēju, ka jau tajā ir parādījusies šāda maksa 7,41eur (bez PVN) apmērā.

Tā kā parasti rūpīgi sekoju kad un ko parakstu, apstiprinu datorā vai telefonā, šī pakalpojuma apstiprināšana man bija neskaidra.

Zvanīju LMT informatīvajam tālrunim, kur darbiniece izskaidroja situāciju. Darbiniece atbildēja, ka šo pakalpojumu nodrošina cita LMT līgumabiedrība, ar kuru man jāsazinās un jānoskaidro, par ko man tiek aprēķināta maksa. Ieteica izmantot e-pasta saziņu, jo telefoniski viņus esot grūti sazināt. Kontaktus šai sabiedrībai atsūtīja man SMS īsziņas formātā [support@cdr.lv](mailto:support@cdr.lv) 67443092. Vienlaikus darbiniece prasīja, vai es vēlos, lai šādu pakalpojumu LMT atslēdz. Lūdzu, lai atslēdz.

Nosūtīju e-pasta vēstuli uz norādīto adresi [support@cdr.lv](mailto:support@cdr.lv), ar lūgumu paskaidrot, kas ir šis pakalpojums, par ko man tiek piemērota papildus maksa. Pievienoju LMT aprīļa rēķinu.

Atbildē saņēmu, ka "No jūsu norādītā numura tika pasūtīts abonēšanas pakalpojums. <http://mobiefun.com/lv/clickdownload>", kur es esmu reģistrējies un ievadījis pin kodu.

Neatceros, ka es būtu kaut ko tādu apstiprinājis, un kādā situācijā, katrā ziņā ne apzināti. Pieļauju, ka pakalpojuma izvēle ir izveidota patērētājam neapzinātā formā.

#### Piemērs Nr.6 – PTAC saņemta patērētāja 2022.gada 21.septembra sūdzība

Šī gada aprīļa mēnesī saņēmu no Tele 2 rēķinu par paaugstinātas maksas pakalpojumiem, kādus nekad neesmu izmantojis. Pētot savu interneta vēsturi izdevās atklāt, ka firma SIA „CDR” pieslēdz Tele 2 klientus savam maksas izkļādes portālam nelikumīgā veidā ar viltus reklāmas linka palīdzību, kurā nav ne viena informatīva uzraksta, ne firmas nosaukuma, ne informācija par to, ka tas ir maksas pakalpojums, ne arī kāda cita informācija par noteikumiem kuri klientam ir obligāti jāapstiprina. Uz reklāmas linka ir tikai viens maldinošs uzraksts „Uzlabojiet tālruni”. Reklāmas links tiek viltīgi savienots ar mobilo aplikāciju QR kodu lasītājs tā, lai klients nevarētu saprast, ka tiek pieslēgts maksas izkļādes portālam. Visas īsziņas, kuras viņi nosūta klientiem nesatur nekādu informāciju, ka klients ir pieslēgts maksas izkļādes portālam. Tādā veidā firma SIA” CDR” cenšas pēc iespējas ilgāk noturēt klientu pieslēgtu savam izkļādes portālam, lai varētu izkrāpt lielāku naudu, jo maksu viņi ņem par katru pieslēguma dienu.

Nosūtīju e-pastu firmai SIA „CDR”, lai paskaidro, kā veikusši pieslēgšanu, viņi atbildēja, ka es esmu pārgājis uz viņu reklāmas linka lapu ar adresi :<http://mobiefun.com/lv/clickdownlamd>, kas ir pilnīgi meli, nekad šādu lapu neesmu apmeklējis. Šīs reklāmas links satur visu nepieciešamo informāciju, lai varētu pieslēgt klientus maksas izkļādes portālam, bet reāli internetā tiek izplatīts viltus reklāmas links, kurš nesatur nekādu informāciju.

#### Piemērs Nr.7 – PTAC saņemta patērētāja 2022.gada 2.decembra sūdzība

Esmu mobilo sakaru pakalpojumu sniedzēja SIA „Bite”, ilggadējs klients. Laika periodā apmēram no 2021.gada 15.jūlija līdz 2022.gada 6.jūnijam „Bite”, rēķinos saņēmu man nezināma elektronisko pakalpojumu sniedzēja SIA "CDR" aprēķināto summu par tādiem pakalpojumiem kurus neesmu pieteikusi kā arī neesmu izmantojusi vai saņēmusi.

Esmu vairākkārt griezusies pie elektronisko pakalpojumu sniedzēja SIA "CDR" ar lūgumu atgriezt man nelikumīgi aprēķināto summu 142.60 EUR apmērā, tomēr nekādu atbildi līdz šim laikam neesmu saņēmusi. Papildus lai atrisinātu problēmu esu vērsusies arī pie maksājumu starpnieka SIA "Bite", diemžēl nekas netika atrisināts un nelikumīgie rēķini turpināja pienākt.

#### Piemērs Nr.8 – PTAC saņemtā patērētāja 2022.gada 22.novembra sūdzība

Tika konstatēts, ka uzņēmuma SIA CDR amatpersonas nelikumīgi ieguva mana telefona [redacted] datus un nesankcionēti pieslēdza man pakalpojumu, kuru es nekad neizmantoju.

Iknedēļā no mana konta caur TELE2 SIA CDR saņem 2.99 eiro par neeksistējošu WowTime izklaides portālu. (skat. Rēķinus informāciju par telefonu [redacted])

Tika ņemta maksa par kaut kādā portālā izmantošanu, kaut nekad šis pakalpojums netika izmantots.

Par šo problēmu mēģināju sazināties ar uzņēmuma pārstāvjiem, bet neviens nereaģē uz lūgumiem atslēgt pakalpojumu un sniegt paskaidrojumus, kas par portālu un kas par maksu, kurai nekad nebija aktivizāciju.

Man netika sniegta informācijā kad, kur es piekritu kaut ko izmantot un maksāt par pakalpojumiem par nezināmu portālu.

#### Piemērs Nr.9 – PTAC saņemtā patērētāja 2022.gada 6.decembra sūdzība

Es neesmu lietojusi <https://lv.appiland.com> pakalpojumus, par ko var pārliecināties pieprasot pilno sarunu un interneta izdruku no SIA Tele2. Pie tā varu piebilst, ka lielu daļu laika es biju ārzemēs ar atslēgto viesabonēšanas režīmu un internetu, bet pakalpojums tika pieslēgts un pagarināts.

Esmu griezusies <https://lv.appiland.com> ar pretenziju un pieprasījumu atgriezt naudu par pakalpojumiem kas tika sniegti pārkāpjot likumu un maldībām, bet saņēmusi atteikumu (Pielikums Nr.1.).

#### Piemērs Nr.10 – PTAC saņemtā patērētāja 2022.gada 23.janvāra sūdzība

Apstrīdu saņemtajos LMT SIA rēķinos saņemtos mobilās saziņas CDR SIA piestādīto samaksu par pakalpojumiem:

|            |            |                                         |
|------------|------------|-----------------------------------------|
| rēķina Nr. | [redacted] | 05.11.2022., summa 8,68 EUR /bez PVN/,  |
| rēķina Nr. | [redacted] | 05.12.2022., summa 14,46 EUR /bez PVN/, |
| rēķina Nr. | [redacted] | 05.01.2023., summa 11.57 EUR /bez PVN/, |

jo no man piederošā tālruna Nr. [redacted] nekādas darbības saistībā ar SMS SOLUTIONS neesmu pasūtījusi un veikusi. Neesmu reģistrējusies un piekritusi noteikumiem un vertificējusi numuru ar saņemto PIN kodu.

16.01.2023. nosūtīju pretenziju SMS SOLUTIONS SIA, apstrīdot iepriekš minētos pakalpojumus.

Saņēmu atbildi 17.01.2023., ka pakalpojumu nevar aktivizēt bez PIN koda numura pārbaudes, kā arī katru nedēļu tika sūtītas SMS par pakalpojuma pagarinājumu.

Apliecinu, ka neesmu no sava tālr.Nr. [redacted] pasūtījusi izklaides portāla <https://lv.gamistream.com/> abonēšanas pakalpojums un savā tālr. [redacted] saņēmusi SMS par pakalpojuma pagarinājumu un neesmu apstiprinājusi PIN kodu šim pakalpojumam.

[9] PTAC 2022.gada 16.decembrī ierakstītā pasta sūtījumā uz SMS SOLUTIONS SIA juridisko adresi (Jūrkalnes iela 1, Rīga, LV-1046) nosūtīja 2022.gada 15.decembra vēstuli Nr.7.2.-3/10772/K-158, kurā informēja Sabiedrību par lietas izskatīšanas laikā konstatētajiem apstākļiem, kā arī šo apstākļu objektīvākai un vispusīgākai izvērtēšanai pieprasīja Sabiedrībai līdz 2022.gada 30.decembrim rakstveidā sniegt atbildi uz šajā vēstulē minētajiem jautājumiem (turpmāk – Pieprasījums). Papildus tam Sabiedrībai uz elektroniskā pasta adresi [info@esteria.eu](mailto:info@esteria.eu) 2022.gada 19.decembrī tika nosūtīta elektroniskā pasta vēstule ar informāciju, ka PTAC ir nosūtījis Sabiedrībai uz juridisko adresi Pieprasījumu, vienlaikus e-pasta vēstules pielikumā pievienojot Pieprasījumu. 2022.gada 19.decembrī tika saņemta automātiskā atbilde, kurā Sabiedrība apstiprināja nosūtītā elektroniskā pasta vēstules saņemšanu. Tomēr ne līdz 2022.gada 30.decembrim,

ne arī līdz šī lēmuma sagatavošanas brīdim PTAC nav saņēmis atbildi uz Pieprasījumu vai paskaidrojumu par atbildes kavēšanās iemesliem.

**Izvērtējot konkrētās administratīvās lietas materiālus, PTAC secina turpmāk norādīto.**

1) Saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punktu 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. Pakalpojumu reklamēšana, piedāvāšana un pārdošana patērētājiem, kā arī patērētāju sūdzību risināšana saistībā ar iebildumiem par Pakalpojumiem, to maksu un līguma noslēgšanu, ir atzīstama par komercpraksi NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē.

Ņemot vērā administratīvajā lietā konstatētos apstākļus un turpmāk sniegto vērtējumu, ir secināms, ka zemāk norādīto faktisko apstākļu uzskaitījums raksturo konkrētās komercprakses negodīgo raksturu:

- patērētājiem tiek pieprasīta maksa par nepasūtītiem Pakalpojumiem;
- distances līgumu par Pakalpojumu abonēšanu noslēgšana notiek, nesaņemot patērētāja nepārprotami sniegtu apstiprinājumu un manipulējot ar patērētāju uzmanību;
- patērētājiem tiek noklusēta Pakalpojuma abonēšanas pirmslīguma informācija un distances līguma noteikumi;
- patērētāju sūdzību risināšanā netiek ņemti vērā patērētāju iebildumi.

2) NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkts noteic, ka komercprakses īstenotājs ir 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 īstenotāja vārdā vai uzdevumā.

Administratīvās lietas izmeklēšanas gaitā noskaidrots, ka Pakalpojumu sniegšanu nodrošina daudzas personas, kuras ar Sabiedrību ir noslēgušas sadarbības līgumus un izmanto Sabiedrības tehniskos risinājumus, lai panāktu distances līguma par Pakalpojumu abonēšanu noslēgšanu un Pakalpojuma abonēšanas maksas saņemšanu. Minēto apstiprina Sabiedrības Atbildes vēstulē sniegtais skaidrojums, fakts, ka samaksu atbilstoši patērētāju mobilo sakaru rēķiniem saņem Sabiedrība, kā arī fakts, ka paaugstinātas maksas tālruņa numura "1881" lietotājs ir Sabiedrība un bez šī tālruņa numura izmantošanas nav iespējama Pakalpojuma līguma noslēgšana un abonēšanas maksas saņemšana.

Neskatoties uz to, ka Pakalpojumu saturu nodrošina citas personas – Sabiedrības sadarbības partneri, Sabiedrībai ir iespējams veikt rīcību, kas nepieļauj konkrētās negodīgās komercprakses īstenošanu. Tai skaitā Sabiedrībai ir pienākums aktīvi rīkoties, izvērtēt un pieņemt lēmumus par to, ar kuriem sadarbības partneriem sadarbīties, kādus nosacījumus attiecībā uz izstrādāto risinājumu izmantošanu piemērot, kurš no sadarbības partneru Pakalpojumiem ir patērētāju interesēm atbilstošs, kādā veidā Pakalpojumu reklāma un abonēšanas līgumu noslēgšana būtu uzskatāma par godīgu un atbilstošu normatīvo aktu prasībām. Tomēr, neskatoties uz iepriekš minēto, Sabiedrība turpina pieļaut konkrētās negodīgās komercprakses īstenošanu, kā rezultātā tiek radīts tūlītējs un būtisks aizskārums daudzu patērētāju interesēm. Par šādu konkrētās komercprakses ietekmi norāda lielais patērētāju sūdzību skaits, ko saņem gan uzraudzības iestādes, gan mobilo sakaru operatori. Par patērētāju sūdzībām ir informēta arī Sabiedrība. Par to liecina gan patērētāju sniegtā informācija, gan PTAC nosūtītie pieprasījumi sniegt skaidrojumu saistībā ar saņemtajām patērētāju sūdzībām.

Ņemot vērā minēto, ir secināms, ka Sabiedrība atbilstoši NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktam ir atzīstama par konkrētās komercprakses īstenotāju.

3) Papildinot iepriekš minēto un pamatojot saikni starp konkrēto komercpraksi un SMS SOLUTIONS SIA, tādejādi šī lēmuma ietvaros jēdzienu Sabiedrība attiecinot gan uz CDR SIA, gan uz SMS SOLUTIONS SIA, secināts zemāk norādītais.

Saskaņā ar Komerclikuma 335.panta pirmo daļu un 335.panta piektajā daļā noteikto, kas paredz, ka apvienošanas gadījumā (ja reorganizācija veikta pievienošanas veidā), pievienojamās sabiedrības tiesības un saistības pāriet iegūstošajai sabiedrībai. Līdz ar to CDR SIA atbildība par tās īstenoto konkrēto komercpraksi ir saistoša SMS SOLUTIONS SIA, kā arī administratīvajā lietā konstatēts, ka iegūstošā Sabiedrība pati tupina tādu komercpraksi, ko pirms reorganizācijas īstenoja CDR SIA. Par to liecina, piemēram, SMS SOLUTIONS SIA 22.decembra PTAC adresētajā e-pasta vēstulē (kas saņemta kā atbilde uz PTAC 2022.gada 19.decembra CDR SIA adresēto pieprasījumu (PTAC vēstuli Nr.4.-3/10857/S-2757-2022) sniegt skaidrojumu patērētāja individuālā strīda lietā) ietvertā informācija (kurā cita starpā norādīts: “[..] Sabiedrība sniedz pakalpojumus, kas saistīti ar SMS (short message service) saņemšanu, masveida izsūtīšanu, mārketinga SMS kampaņu organizāciju, mikromaksājumu nodrošināšanu ar SMS palīdzību. Sabiedrībai ir sekojošs pakalpojumu sniegšanas modelis. Sabiedrībai, no vienas puses, ir noslēgti līgumi ar Baltijas valsts mobilajiem operatoriem un, no otras puses, līgumi ar uzņēmējiem, kas piedāvā savu preci vai pakalpojumus (turpmāk – Uzņēmēji) telefonu numuru lietotājiem, kas var būt gan fiziskās, gan juridiskās personas (turpmāk – Abonenti). Sabiedrības uzdevums ir no tehniskās puses nodrošināt Uzņēmējam iespēju saņemt naudu par tā sniegto pakalpojumu un/vai preci no Abonenta ar SMS palīdzību.[..]”), kā arī šī lēmuma [8.3] apakšpunkta 10.piemērs.

Uz to, ka SMS SOLUTIONS SIA apzinās savu līdzdalību konkrētās komercprakses īstenošanā, liecina arī fakts, ka SMS SOLUTIONS SIA no 2022.gada 1.oktobra ir ļāvusi CDR SIA neatļauti izmantot paaugstinātas maksas tālruņa numuru 1881. Uz to, ka SMS SOLUTIONS SIA, tai skaitā, pieņemot lēmumu par SIA CDR pievienošanu reorganizācijas veidā, apzinājās CDR SIA īstenoto komercpraksi, tās sekas un atbildību par to, norāda ar komercreģistra informāciju apstiprināts fakts, ka CDR SIA viens no valdes locekļiem, dalībniekiem un patiesā labuma guvējiem ir arī SMS SOLUTIONS SIA valdes loceklis ar tiesībām pastāvēt sabiedrību atsevišķi, dalībnieks un patiesā labuma guvējs. Kā to liecina SMS SOLUTIONS SIA sniegtie paskaidrojumi, tā izskata CDR SIA sūdzības un, atsakot patērētāju iebildumiem, argumentē CDR SIA pieprasīto maksājumu atbilstību.

Nemot vērā minēto, tai skaitā faktu, ka konkrētajos apstākļos CDR SIA, pievienojoties SMS SOLUTIONS SIA, ir beigusi pastāvēt kā atsevišķa komercsabiedrība, šajā lēmumā izmantotais jēdziens Sabiedrība ir attiecināms uz SMS SOLUTIONS SIA, tai skaitā attiecinot uz SMS SOLUTIONS SIA atbildību par komercpraksi, ko īsteno pati SMS SOLUTIONS SIA, gan arī konkrēto komercpraksi, ko līdz reorganizācijas pabeigšanai 2022.gada ietvaros ir īstenojuši CDR SIA.

4) NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikts, ka negodīga komercprakse ir aizliegta, un NKAL 4.panta otrajā daļā ir nostiprinātas negodīgas komercprakses pazīmes. Savukārt NKAL 6., 9., 10., 11. 12. un 13.pants paredz regulējumu attiecībā uz profesionālai rūpībai neatbilstošu, maldinošu un agresīvu komercpraksi. Konkrētā Sabiedrības īstenoātā komercprakse ir vērtējama no vidusmēra patērētāja uztveres viedokļa, ņemot vērā Negodīgas komercprakses direktīvā<sup>1</sup> un Eiropas Savienības tiesas praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – proti vidusmēra patērētājs ir tāds patērētājs, kurš ir vidēji informēts, saprātīgi uzmanīgs, vērīgs, apdomīgs un piesardzīgs patērētājs.<sup>2</sup> Atbilstoši

<sup>1</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes 2005.gada 11.maija direktīva 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 direktīva 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes regulu 2006/2004/EK

<sup>2</sup> sk. Eiropas Savienības Tiesas 2015.gada 26.februāra spriedumu lietā C-143/13, Matei, 75.-76.punktu un

Eiropas Savienības tiesību sistēmā nostiprinātajiem principiem, salīdzinājumā ar Sabiedrību, patērētāji atrodas nelabvēlīgākā situācijā, jo ir uzskatāmi par mazāk informēto, ekonomiski vājāko un juridiski mazāk pieredzējušo līguma pusi.<sup>3</sup> Līdz ar to Sabiedrībai kā profesionālam tirgus dalībniekam, organizējot savu komercdarbību, tai skaitā nodrošinot patērētāju atbilstošu informēšanu, Pakalpojumu pieslēgšanu, abonēšanas apmaksu un patērētāju sūdzību risināšanu, ir pienākums nodrošināt atbilstošu normatīvo aktu prasību ievērošanu. Ja minētais netiek ievērots un tā rezultātā, negatīvi ietekmējot patērētāju ekonomisko rīcību, tiek vai var tikt aizskartas patērētāju tiesiskās intereses, ir konstatējamās NKAL 4.panta otrās daļas 1.un 2.punktā minētās negodīgās komercprakses pazīmes un pārkāpts NKAL 4.panta pirmajā daļā noteiktais negodīgās komercprakses īstenošanas aizliegums.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 4.panta pirmā daļa paredz, ka, stājoties līgumattiecībās ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, patērētājam jānodrošina iespēja pilnībā realizēt savu izvēli un gribu, iegādājoties tieši tādu preci vai saņemot tieši tādu pakalpojumu, digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu, kādu patērētājs vēlas, izņemot likumā noteiktos ierobežojumus; pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākums ir respektēt šo gribu; izvēle un griba paužama līguma noteikumos, vai arī tai jābūt redzamai pēc lietas apstākļiem.

Saskaņā ar PTAL 4.panta otrajā daļā minēto pirms patērētājs iegādājas preci vai saņem pakalpojumu, digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu, patērētājam nepieciešams dot iespēju novērtēt attiecīgās preces, pakalpojuma, digitālā satura vai digitālā pakalpojuma derīgumu un atbilstību; patērētājam nepieciešams saņemt pilnīgu informāciju par preci, pakalpojumu, digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu, norēķināšanās veidu, līguma izpildījumu un atbildību, ja līgumsaistības tiek pārkāptas.

PTAL 4.panta trešā daļa noteic, ka patērētājam nav pienākuma pieņemt preci, pakalpojumu, digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu un samaksāt cenu vai citu maksājumu par preci, pakalpojumu, digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu, ja prece ir piegādāta vai pakalpojums, digitālais saturs vai digitālais pakalpojums ir sniegts, patērētājam neizdarot pasūtījumu; ja patērētājs neatbild uz šādu pasūtījumu, tas nenozīmē, ka viņš pasūtījumam piekrīt.

Savukārt PTAL 3.panta 1.punkts paredz, ka patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja, iegādājoties preci vai saņemot pakalpojumu, digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu, nav ievērota patērētāja izvēles brīvība un viņa izteiktā griba.

NKAL 6.pants paredz, 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 vispārārtībai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam.

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 gadījumā, 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 2.punkts noteic, ka komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visas tās īpatnības un apstākļus, kā arī tajā izmantotā saziņas līdzekļa ierobežojumus, var secināt, ka komercprakses īstenošana būtisku informāciju slēpj vai sniedz neskaidri, nesaprotami, divdomīgi vai nepiemērotā laikā, vai nenorāda

2006.gada 19.septembra spriedumu lietā C-356/04, Lidl Belgium v Etablissement Franz Colruyt, 78.punktu.

<sup>3</sup> sk., Eiropas Savienības Tiesas 2013.gada 3.oktobra sprieduma lietā C 59/12, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs 35.punktu un 2010.gada spriedums apvienotajās lietās C 585/08 un C-144/09 (Peter Pammer lieta)

komercprakses komerciālo nolūku, ja tas jau no konteksta nav skaidrs, un rezultātā vidusmēra patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. Savukārt no NKAL 10.panta trešās daļas izriet, ka par būtisku informāciju, kas patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informācijas balstītu lēmumu ir uzskatāma šāda informācija: 1) preces vai pakalpojuma galvenās īpašības tādā apjomā, kas ir piemērots izmantotajam saziņas līdzeklim un konkrētajai precei vai pakalpojumam; 2) komercprakses īstenotāja adrese un identitāte un, ja komercprakses īstenotājs darbojas cita tās īstenotāja uzdevumā, - tad arī šā cita komercprakses īstenotāja adrese un identitāte; 3) cena (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 kārtība, ja tā atšķiras no kārtības, kādu paredz profesionālās rūpības kritēriji; 5) atteikuma un citas līguma izbeigšanas tiesības.

Atbilstoši NKAL 11.panta 9.punktam komercprakse jebkuros apstākļos ir maldinoša, ja komercprakses īstenotājs apgalvo vai kā citādi rada iespaidu, ka precī drīkst likumīgi pārdot vai pakalpojumu sniegt, bet tas neatbilst patiesībai.

NKAL 12.panta pirmā daļa noteic, ka komercpraksi uzskata par agresīvu, ja, ņemot vērā visas tās īpatnības un visus apstākļus — neatlaidīgas darbības, piespiešanu, tostarp fiziska spēka vai nesamērīgas ietekmes izmantošanu, tā būtiski ietekmē vai var būtiski ietekmēt vidusmēra patērētāja izvēles vai rīcības brīvību attiecībā uz precī vai pakalpojumu un rezultātā patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. Atbilstoši NKAL 12.panta otrajā daļā minētajam par nesamērīgu ietekmi uzskata varas pozīcijas izmantošanu pret patērētāju un patērētāja pakļaušanu spiedienam pat tādos gadījumos, kad fizisks spēks netiek lietots un netiek draudēts ar tā lietošanu, tomēr būtiski tiek ierobežota patērētāja iespēja pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu.

Saskaņā ar NKAL 13.panta 6.punktu jebkuros apstākļos agresīva ir komercprakse, kuras ietvaros patērētājam tiek pieprasīts tūlītējs vai atliktu maksājumu par piegādātajām precēm vai sniegtajiem pakalpojumiem, ko patērētājs nav pasūtījis.

5) Izvērtējot administratīvajā lietā konstatēto, ir secināms, ka konkrētās komercprakses ietvaros patērētājiem tiek pieprasīta maksa par nepasūtītiem Pakalpojumiem. Nepasūtītu Pakalpojumu maksas pieprasīšana ir sekas tam, ka 1) distances līgumu par Pakalpojumu abonēšanu noslēgšana notiek, nesāņemot patērētāja pašrocīgi un nepārprotami sniegtu, patērētāja interesēm un izvēlei atbilstošu, kā arī uz pilnīgu un patiesu informāciju balstītu apstiprinājumu Pakalpojuma abonēšanas līguma noslēgšanai, kā arī 2) distances līgumu par Pakalpojumu abonēšanu noslēgšana notiek, manipulējot ar patērētāju uzmanību, kā rezultātā patērētāji neapzinās līguma noslēgšanas faktu, Pakalpojumu abonēšana maksas piemērošanas sekas un faktu, ka viņiem ir tiesības izmantot Pakalpojumu. Ņemot vērā administratīvajā lietā konstatēto un zemāk norādīto skaidrojumu, Sabiedrības komercprakse, kuras ietvaros tā patērētājiem pieprasa abonēšanas maksu par nepasūtītiem Pakalpojumiem, saskaņā ar NKAL 13.panta 6.punktu ir uzskatāma par jebkuros apstākļos agresīvu komercpraksi. Vienlaikus veids, kādā šāda komercprakse tiek īstenota, norāda uz maldinošu komercpraksi saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu un 10.panta pirmās daļas 1.punktu.

5.1) Administratīvajā lietā ir konstatēts (skatīt lēmuma [8.3] apakšpunktu), ka daudzos gadījumos patērētāji Pakalpojuma pieslēgšanas brīdī abonēšana līguma noslēgšanas faktu nav apzinājušies, un faktu, ka Pakalpojums ir pieslēgts, ir uzzinājuši novēloti, tikai sāņemot rēķinu no mobilo sakaru operatora.

Lai patērētāja izteikto gribu pasūtīt Pakalpojumu jeb doto piekrišanu Pakalpojuma sāņemšanai varētu uzskatīt par atbilstošu, piekrišanai ir jāatbilst šādiem kritērijiem. Proti,

piekrišanai ir jābūt: 1) apzinātai – lai to nodrošinātu, pirms piekrišanas došanas uzskatāmā, skaidrā, salasāmā un redzamā veidā ir jābūt sniegtai pirmslīguma informācijai un līguma noteikumiem, tai skaitā nepārprotamai informācijai, ka tas ir abonēšanas pakalpojums, kāda ir pakalpojuma maksa, kas ir pakalpojuma sniedzējs; 2) pašrocīgi sniegtai – tiek nepārprotami prasīts pašrocīgi ievadīt PIN kodu un apstiprināt veikto darījumu, kā arī nepieciešamības gadījumā komercprakses īstenotājam ir jāspēj pierādīt, ka patērētājs ir pašrocīgi ievadījis PIN kodu un apstiprinājis veikto darījumu; 3) nepārprotami sniegtai. Turklāt visiem šiem elementiem ir jāizpildās vienlaikus. Iztrūkstot kādam no minētajiem elementiem, nevar uzskatīt, ka patērētājs ir izteicis savu gribu un devis piekrišanu līguma noslēgšanai.

PTAC ieskatā Pakalpojumu reklamēšana un piedāvāšana nedrīkst tik sniegta un izplatīta tādejādi, ka šādas komercprakses rezultātā notiek automatizēta abonēšanas līguma noslēgšana par Pakalpojuma pieslēgšanu. Turklāt Pakalpojumu reklāma nedrīkst tikt sniegta tādejādi, ka tā nav pamanāma vai var nebūt pamanāma. Proti, Pakalpojuma reklāma nedrīkst traucēt patērētājam tā sākotnēji izvēlēta pakalpojuma saņemšanu vai traucēt tā sākotnēji veikto darbību turpināšanu tiešsaistes vidē. Ievērojot minēto, piemēram, par atbilstošu būtu atzīstama komercprakse, kuras ietvaros patērētājs, kurš ir uzsācis QR koda skenēšanu ar mērķi kļūt par Coffee Address Club biedru, Pakalpojumu reklāmas netraucēts un neietekmēts atbilstoši savai gribai un vajadzībām turpina un pabeidz nepieciešamās darbības, kas attiecas uz QR koda nolasīšanu, un pievienojas Coffee Address Clubam, nepieslēdzot Pakalpojumu. Ja šo darbību veikšanas laikā tiek sniegta Pakalpojumu reklāma, tad patērētājam jābūt konkrēti un skaidri saprotamam, ka tā ir Pakalpojumu reklāma, ka, noklikšķinot uz reklāmas, tas vairs neatrodas mobilās ierīces vidē (pakalpojumā, lietotnē, atvērumā), kuru viņš sākotnēji izmantojis (turpmāk – Sākotnējā saskarne), un ka šajā brīdī jau tiek uzsākta Pakalpojuma pieslēgšana, kā arī patērētājam ir jābūt iespējai brīvi un netraucēti atgriezties pie iepriekšējo darbību veikšanas sākotnējā vietnē/aplikācijā.

Sekas tam, ka patērētājiem nav nodrošināta iespēja skaidri apzināties konkrētā līguma noslēgšanas faktu, ir patērētājiem radīti zaudējumi un patērētāju neizmantots Pakalpojums, par kuru patērētājiem tomēr tiek pieprasīta samaksa. Turklāt patērētājiem radītie zaudējumi šādu līgumu konstatēšanas gadījumā ir atkarīgi no tā, cik ātri patērētājiem ir izdevies konstatēt līguma noslēgšanas faktu, noskaidrot piemērotās Pakalpojuma abonēšanas maksas saņēmēju – Sabiedrību (to ir iespējams izdarīt tikai vēršoties pie sava operatora), un pēc tam atrisināt konkrēto strīdu ar Sabiedrību. Vienlaikus, tā kā Pakalpojumu abonēšanai tiek piemērota samērā neliela maksa par nedēļu, tā mobilo sakaru pakalpojumu rēķinā var tikt nepamanīta, un patērētājs radītos zaudējums pamana tikai tad, kad to summa ir kļuvusi ievērojama, piemēram, kā tas konstatēts lēmuma [8.3] apakšpunkta 7.piemērā, kad gandrīz gada laikā patērētājam tika pieprasīta Pakalpojuma abonēšanas maksa 142,60 EUR apmērā.

5.2) Ņemot vērā administratīvajā lietā konstatēto, kā arī papildinot iepriekš norādīto, Pakalpojumu reklamēšana un distances līgumu par Pakalpojumu abonēšanu noslēgšana notiek, bez jebkādas loģiskas, saimnieciskas vai citādi patērētāja interesēm atbilstošas saiknes starp patērētāja aktuālo mobilās ierīces lietošanu un Pakalpojumu. PTAC veiktajās pārbaudēs un, ņemot vērā patērētāju sūdzībās minēto, konstatējis, ka Pakalpojumu piedāvājums reklāmas veidā tiek adresēts patērētājam brīdī, kad viņš mobilajā ierīcē (mobilajā tālrunī) izmanto satura un būtības ziņā pilnīgi citu pakalpojumu, proti, Sākotnējo saskarni. Piemēram, atrodoties ārējos pilsētvides apstākļos (lielveikalā vai citā sabiedriski pieejamā ēkā) pie dzērienu iegādes automāta un vēloties saņemt pārdevēja apsūtīto dāvanu – dzērienu, patērētājam, skenējot QR kodu, nav nepieciešams un šādos apstākļos patērētājs neinteresējas par vietnē [www.mobilehill.club](http://www.mobilehill.club) piedāvātajām ēdienu gatavošanas video saturu un to abonēšanas pakalpojumu (skatīt šī lēmuma [8.1] apakšpunktā norādīto 2.piemēru). Līdzīgi, kā tas norādīts šī lēmuma [8.2] apakšpunkta

1.piemērā, patērētājam, veicot aprēķinus ar vietnē <https://www.aprekini.lv> piedāvāto rīku, nav raksturīgi interesēties un slēgt abonēšanas līgumu par vietnē <https://totomobi.com/> pieejamā izklaides satura abonēšanu.

PTAC atzīst, ka tiešsaistes vidē var tikt publicētas reklāmas, kuras tiešā veidā nav saistītas ar Sākotnējo saskarni, ko mobilajā ierīcē aktuāli lieto patērētājs, taču šādām reklāmām ir jābūt skaidri atpazīstamām, kā arī tās nedrīkst traucēt patērētājam izmantot viņa sākotnēji izvēlēto pakalpojumu, saturu vai lietotni. Vienlaikus šādas reklāmas aktivizēšanas rezultātam būtu jābūt nevis distances līguma slēgšanai, bet gan patērētāja informētai un akceptētai pārdresēšanai uz citiem tīmekļa resursiem, kuros tiek sniegta reklamētā pakalpojuma pirmslīguma informācija. Tikai pēc tam, kad patērētājam ir nodrošināta apzināta iespēja nošķirt reklāmā piedāvātos pakalpojumus un izvērtēt to pirmslīguma informāciju, viņam var tikt piedāvāta sistēma distances līguma noslēgšanas uzsākšanai. Tā kā minētais nav nodrošināts, ir secināms, ka konkrētā komercprakse saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu ir atzīstams par maldinošu komercpraksi, kuras ietvaros patērētājiem tiek noklusēta būtiska pirmslīguma informācija un līguma noteikumi par abonēšanas Pakalpojumu. Vienlaikus minētā rīcība saistībā ar tās izraisītajām sekām patērētājiem saskaņā ar NKAL 13.panta 6.punktu ir atzīstama par jebkuros apstākļos agresīvu komercpraksi.

5.3) Lēmuma [8.1] un [8.2] apakšpunktā, tai skaitā tajā norādītajos piemēros ir konstatēts, ka, aktivizējot Pakalpojuma reklāmu, piemēram, nospiežot uz tajā iekļauto norādi “Sākt lejuplādi” vai aktivizējot citus reklāmas elementus, tiek uzsākta distances līguma noslēgšana. Turklāt šajā brīdī parādās tādi paziņojumi, kuri rada vai var radīt patērētājam priekšstatu par to, ka viņš joprojām izmanto viņa izvēlēto Sākotnējo saskarni. Piemēram, kā tas norādīts lēmuma [8.2] apakšpunkta 3.piemērā, vēloties uzstādīt mobilās ierīces “USB Webcam” pieslēgumu, bez jebkādas skaidras papildus informācijas parādās reklāma, kuras vienīgie elementi, kam patērētājs varētu pievērst savu uzmanību ir teksts “Sāciet lejuplādi” un poga “Atvērt”. Abi šie elementi vidusmēra patērētāja skatījumā varētu būt saistāmi ar tīmekļa kameras programatūras iegūšanu un uzstādīšanu, bet šīs reklāmas aktivizēšana mobilajā ierīcē atver pilnīgi citu tiešsaistes sistēmu, kura paredzēta distances līguma noslēgšanai, mudinot ievadīt patērētāja tālruņa numuru, kurš pēc tam tiek izmantots mobilo sakaru abonenta sasaistīšanai ar konkrēto abonēšanas Pakalpojumu un tā apmaksas panākšanu. Līdzīgā veidā reklāmas tiek izmantotas arī citos [8.1] un [8.2] apakšpunkta piemēros. Saskaņā ar Sabiedrības Atbildes vēstulē sniegto skaidrojumu, iepriekš raksturoto veidu, kādā patērētāji, izmantojot Pakalpojumu reklāmu, tiek novirzīti no viņu Sākotnējās saskarnes uz Pakalpojumu pasūtīšanas sistēmu, nodrošina Sabiedrības tehnoloģiskais risinājums.

Nemot vērā minēto, PTAC secina, ka komercprakse, kuras ietvaros Pakalpojumu reklāma tiek izmantota kā tūlītējs distances līguma slēgšanas procesa uzsākšanas līdzeklis, saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.puktu ir atzīstama par maldinošu, jo tās ietekmē patērētāji izdara vai var izdarīt savām interesēm neatbilstošu rīcību, ievadot Pakalpojuma pasūtījuma formas laukā savu tālruņa numuru un pretēji savām interesēm un / vai domājot, ka turpina darboties Sākotnējās saskarnes ietvaros, uzsākt Pakalpojuma abonēšanas līguma slēgšanu.

Apstāklis, ka Pakalpojuma pasūtīšanas sistēmā parādās informācija, ko varētu uzskatīt par distances līguma noteikumiem, iepriekš minēto secinājumu nemaina, jo konkrētajos apstākļos patērētājam nav nodrošinātas skaidras iespējas apzināties un nošķirt sevis izvēlēto Sākotnējās saskarnes lietošanu no Pakalpojuma reklāmas un ar to saistītās Pakalpojuma līguma noslēgšanas sistēmas. Vienlaikus, kā tas skaidrots turpmāk, minētie noteikumi neatbilst distances tirdzniecības prasībām, un ir pasniegti neskaidrā veidā.

PTAC secina, ka veids, kādā Sabiedrība panāk ar patērētājiem līgumu noslēgšanu un abonēšanas maksas saņemšanu, norāda uz tā saukto “maldinošo modeļu”, jeb angļu

valodā [Dark Patterns] izmantošanu pret patērētājiem. Saskaņā ar Eiropas Komisijas uzvedības pētījuma apkopotajiem rezultātiem patērētāji šādu maldinošo modeļu izmantošanas praksi uztver negatīvi. Tā kā maldinošie modeļi ir slēpti un pēc būtības manipulatīva rakstura, tos ir grūti pamanīt. Veiktie pētījumi liecina, ka praksē maldinošos modulūs atpazīstamības līmenis ir augsts tikai tiem indivīdiem, kuri jau ir izglītoti par šo tēmu, kā arī attiecīgās nozares pārstāvjiem. Savukārt vidusmēra patērētāja spēja izprast šādas prakses izmantošanu digitālajā vidē ir diezgan ierobežota. Komerccprakse, piedāvājot maldinošus modeļus, var radīt finansiālu kaitējumu patērētājiem, kā arī var negatīvi ietekmēt konkurenci, cenu pārredzamību un uzticēšanos attiecīgajam tirgus sektoram.<sup>4</sup> Arī Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizācijas (Organisation for Economic Co-operation and Development) veiktā pētījuma rezultāti liecina, ka maldinošie modeļi var būtiski ietekmēt patērētāju lēmumu pieņemšanu. Šādu maldinošo modeļu izmantošana ir efektīvāka tieši mobilajās ierīcēs, mazākos ekrānos (kur informācija ir mazāk pamanāma) vai kombinējot uz ekrāna vairākas tīmekļa vietnes vai lietotnes. Kavējot patērētāju iespējas izdarīt brīvu un apzinātu izvēli, maldinošie modeļi pasliktina patērētāju autonomiju, liekot patērētājiem izdarīt izvēli, kādu tie citos apstākļos nebūtu izdarījuši, kā arī liedzot vai kavējot patērētājiem izvēles izdarīšanu. Daži maldinošie modeļi (piemēram, abonēšanas slazdi) var radīt patērētājiem arī finansiālos zaudējumus. Turklāt tādu maldinošo modeļu kā, piemēram, slēptas vai grūti atceļamas abonēšanas rezultātā patērētājam neparedzēti finanšu zaudējumi var rasties nepārtraukti, tādējādi nodarot ievērojami lielākus zaudējumus nekā zaudējumus, kas rodas no vienreizēju pirkumu izdarīšanas.<sup>5</sup>

6) Izvērtējot SMS SOULTIONS SIA sadarbības partneru piedāvāto Pakalpojumu iegādes iespējas, PTAC secina, ka līgumi par Pakalpojumu iegādi ir uzskatāmi par distances līgumiem PTAL 10.panta pirmās daļas izpratnē. Organizējot distances tirdzniecību, pārdevējam un pakalpojuma sniedzējam ir pienākums ievērot normatīvos aktus, tai skaitā PTAL, Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma (turpmāk – ISPL) un MK noteikumu Nr.255 prasības.

6.1) Saskaņā ar MK noteikumu Nr.255 5.punktu pirmais patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam tostarp šādu informāciju:

- preces vai pakalpojuma galvenās īpašības tādā apjomā, kas ir piemērots izmantotajam informācijas nesējam un attiecīgajai precei vai pakalpojumam (5.1. apakšpunkts);
- pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja identitāte, piemēram, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja nosaukums (5.2.apakšpunkts);
- preces vai pakalpojuma galīgā cena, ieskaitot nodokļus un nodevas; ja preces vai pakalpojuma īpašību dēļ cenu pamatoti nevar aprēķināt iepriekš, norāda tās aprēķināšanas veidu (5.5.apakšpunkts);
- uz nenoteiktu laiku noslēgtiem līgumiem vai abonēšanas līgumiem norāda maksu par vienu rēķina sagatavošanas laikposmu. Ja saskaņā ar minētajiem līgumiem maksā fiksētu summu, norāda kopējo mēneša maksu. Ja kopējo mēneša maksu pamatoti nevar aprēķināt iepriekš, norāda tās aprēķināšanas veidu (5.7.apakšpunkts);

<sup>4</sup> Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment: dark patterns and manipulative personalization. European Commission; April 2022; page 120; Pieejams: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/606365bc-d58b-11ec-a95f-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF/source-257599418>

<sup>5</sup> OECD Digital Economy Papers “Dark Commercial Patterns” October 2022, No.336; page 21. -24; Pieejams: <https://www.oecd.org/digital/dark-commercial-patterns-44f5e846-en.htm>

- līguma termiņš, ja līgums noslēgts uz noteiktu laiku, vai līguma izbeigšanas nosacījumi, ja līgums ir noslēgts uz nenoteiktu laiku vai arī tiek pagarināts automātiski (5.17.apakšpunkts);
- līgumā noteiktais minimālais līguma termiņš (5.18.apakšpunkts).

Atbilstoši MK noteikumu Nr.255 12.punktā minētajam, ja distances līguma slēgšanai izmanto elektroniskos līdzekļus un patērētājam ir pienākums veikt samaksu, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs šo noteikumu 5.1., 5.5., 5.6., 5.7., 5.17. un 5.18. apakšpunktā norādīto informāciju sniedz skaidri un nepārprotami, tieši pirms patērētājs veic pasūtījumu.

Atbilstoši Lēmuma [8.1] apakšpunkta 2.piemērā minētajam PTAC veiktās pārbaudes rezultātā konstatēja, ka gan Pamatinformācija (tas ir, informācija par to, ka vietnē [www.lv.mobilehill.club](http://www.lv.mobilehill.club)) piedāvātais Pakalpojums ir maksas pakalpojums, ka tas ir abonēšana pakalpojums, kā arī informācija par to, kāda ir pakalpojuma maksa un kādā veidā ir iespējams anulēt pieslēgto pakalpojumu), gan arī Noteikumi un nosacījumi nav viegli pieejami, tie nav sniegti uzskatāmā un salasāmā veidā.

Saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 2.punktu, kā arī trešās daļas 1., 2. un 5.punktu informācija par Pakalpojuma galvenajām īpašībām (it īpaši tas, ka, pieslēdzot Pakalpojumu, tiek noslēgts abonēšanas līgums un kāda satura Pakalpojums tiek pieslēgts), informācija par Pakalpojuma maksu, kā arī atteikuma un citas līguma izbeigšanas tiesības ir uzskatāma par būtisku informāciju, kuras noklusēšanas (tostarp situācijā, kad šī informācija tiek sniegta neskaidrā, nesaprotamā veidā vai nepiemērotā laikā) rezultātā vidusmēra patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu tas citādi nebūtu pieņēmis.

Nenodrošinot to, ka Pamatinformācija, kā arī Noteikumi un nosacījumi patērētājiem ir viegli pieejami un tie tiek sniegti skaidrā un saprotamā veidā, Sabiedrība ir pieļāvusi MK noteikumu Nr.255 5.1., 5.5., 5.7., 5.17., kā arī 12.punkta pārkāpumu, un tādējādi atbilstoši NKAL 10.panta pirmās daļas 2.punktam īsteno negodīgu komercpraksi (maldinoša noklusēšana), kuras rezultātā patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par Pakalpojuma pieslēgšanu, kādu tas nebūtu pieņēmis, ja tam pirms Pakalpojuma pieslēgšanas viegli pieejamā, uzskatāmā, skaidrā un saprotamā veidā būtu bijusi sniegta informācija, ka, pieslēdzot Pakalpojumu, tiek noslēgts maksas abonēšanas līgums, un informācija par Pakalpojuma maksu.

6.2) MK noteikumu Nr.255 5.2.apakšpunkts paredz, ka pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam informāciju par pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja identitāti, piemēram, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja nosaukumu. Saskaņā ar ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktu pakalpojuma sniedzējs uzskatāmi, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā sniedz informāciju par pakalpojuma sniedzēja firmu (nosaukumu) vai vārdu un uzvārdu, juridisko adresi vai deklarēto dzīvesvietu un reģistrācijas numuru (ja tāds ir).

Kā ir konstatēts šī lēmuma [8.1] apakšpunkta 2.piemērā, nevienā no Pakalpojuma pieslēgšanas posmiem skaidrā, patērētājiem uzskatāmā un saredzamā veidā netiek sniegta informācija par Pakalpojuma sniedzēja identitāti.

Tāpat nevienā no maksas abonēšanas līguma piedāvāšanas un noslēgšanas stadijām patērētāji nekādā veidā netiek informēti par to, ka Pakalpojuma maksas saņēmējs ir Sabiedrība. PTAC veikto pārbaudi (kas minētas lēmuma [8.1] apakšpunkta 1. un 2.piemērā) rezultātā konstatēts, ka informācija par to, ka Pakalpojuma maksas saņēmējs ir Sabiedrība, tika konstatēta, tikai saņemot mobilo sakaru operatora izrakstīto rēķinu. Savukārt no patērētāju sūdzībām un to pielikumos pievienotajiem rēķiniem secināms, ka ne visu mobilo sakaru operatoru izrakstītajos rēķinos tiek norādīta konkrēta persona kā Pakalpojuma maksas saņēmējs. Proti, mobilo sakaru operatoru izrakstītajos rēķinos tiek norādīts tikai pieslēgtais Pakalpojums, bet ne Pakalpojuma maksas saņēmējs.

Konkrētajos apstākļos Pakalpojuma sniedzēja identitātes un Pakalpojuma abonēšanas maksas saņēmēja informācijas noklusēšana vai tās savlaicīga nesniegšana ir ne vien pirmslīguma informācijas un distances līguma noteikumu pārkāpums, bet arī faktors, kurš ietekmē patērētājiem radītos zaudējumus, jo šīs informācijas noskaidrošanai nepieciešamajā laikā var turpināties Pakalpojuma abonēšanas maksas piemērošana.

Nenodrošinot MK noteikumu Nr.255 5.2.apakšpunktā un ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktā noteikto prasību izpildi, un tādējādi noklusējot patērētājiem būtisku informāciju, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informācijas balstītu lēmumu, Sabiedrība īsteno maldinošu komercpraksi (maldinoša noklusēšana) saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 2.punktu un trešās daļas 2.punktu. Minētā Sabiedrības rīcība negatīvi ietekmē vai var ietekmēt daudzu patērētāju ekonomiskās intereses un, tai skaitā, radot patērētājiem zaudējumus (piemēram, situācijā, kad patērētājiem ir nepieciešams laiks Pakalpojuma abonēšanas maksas saņēmēja identificējošās informācijas noskaidrošanai, bet tikmēr šajā laikā turpinās vai var turpināties Pakalpojuma abonēšanas maksas piemērošana ).

6.3) Lēmuma [8.1] apakšpunkta 1. un 2.piemērā norādītie izraksti no mobilo sakaru operatora rēķina liecina, ka ne tikai pēc 2022.gada 1.oktobra (kad CDR SIA vairs nebija tiesības lietot numuru "1881"; skat. lēmuma [2] punktu), bet arī pēc 2022.gada 6.decembra (kas CDR SIA tika reorganizēta; skat lēmuma [3] punktu) rēķinos kā Pakalpojuma maksas saņēmējs joprojām tiek norādīta CDR SIA. Pieļaujot to, ka mobilo sakaru operatora rēķinos pēc 2022.gada 1.oktobra Pakalpojuma maksas saņēmējs joprojām tiek norādīta CDR SIA, tiek radīts patiesībai neatbilstošs iespaids, ka Pakalpojumu joprojām drīkst sniegt CDR SIA. Tādējādi tiek īstenota maldinoša komercprakse jebkuros apstākļos atbilstoši NKAL 11.panta 9.punktam. Savukārt pieļaujot to, ka mobilo sakaru operatora rēķinos arī pēc 2022.gada 6.decembra vēl jo joprojām kā Pakalpojuma maksas saņēmējs tiek norādīta CDR SIA, patērētājiem tiek sniegta nepatiesa informācija par faktisko Pakalpojuma maksas saņēmēju. Attiecīgi patērētāji tiek maldināti arī par tā komersanta identitāti, pie kura vērsties ar iebildumiem par nepasūtītu Pakalpojumu pieslēgšanas gadījumiem. Šādas rīcības rezultātā tiek pieļauta maldinošas komercprakses (maldinošas darbības) īstenošana saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu. Minētā rīcība ietekmē vai var ietekmēt daudzu patērētāju ekonomiskās intereses, tostarp radot zaudējumus patērētājiem situācijās, kad tiem ir jāvelta papildu laiks patiesā komersanta noskaidrošanai, bet šajā laikā turpinās vai var turpināties Pakalpojuma abonēšanas maksas piemērošana.

6.4) Gadījumos, kad uz konkrēto distances tirdzniecības veidu ir attiecināmas atteikuma tiesības, MK noteikumu Nr.255 5.10.apakšpunkts nosaka pakalpojuma sniedzēja pienākumu, pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, skaidri un saprotami sniegt patērētājam patiesu informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļai atbilstošu atteikuma veidlapu.

Šī lēmuma [8.1] apakšpunkta 2.piemērā norādīts, ka PTAC, veicot pārbaudi, konstatēja, ka MK noteikumu Nr.255 5.10.apakšpunktā minēto prasību izpildi Sabiedrība nav nodrošinājusi, jo pirms vietnē [www.lv.mobilehill.club](http://www.lv.mobilehill.club) piedāvātā Pakalpojuma pieslēgšanas patērētājam netiek sniegta informācija par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī Noteikumu Nr.255 pielikuma B daļai atbilstoša atteikuma veidlapa.

Nenodrošinot MK noteikumu Nr.255 5.10.apakšpunktā minētas informācijas par atteikuma tiesībām sniegšanu patērētājiem pirms Pakalpojuma pieslēgšanas un abonēšanas līguma noslēgšanas, tiek noklusēta būtiska informācija, kas patērētājiem ir vai var būt nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu. Tādējādi, pieļaujot, ka tiek noklusēta MK noteikumu Nr.255 5.10.apakšpunktā minētā informācija

par atteikuma tiesībām, Sabiedrība saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un 10.panta trešās daļas 5.punktu īsteno maldinošu komercpraksi (maldinoša noklusēšana).

6.5) MK noteikumu Nr.255 5.9. un 5.22.apakšpunkts nosaka pienākumu pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējam skaidri un saprotami sniegt informāciju par sūdzības izskatīšanas kārtību un informāciju par ārpustiesas sūdzību izskatīšanas un atlīdzības iespējām, kā arī veidu, kā tām piekļūt. Atbilstoši PTAL 19.<sup>1</sup>panta pirmajā daļā minētajam pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs informē patērētāju par vienu vai vairākiem PTAC mājaslapā internetā publicētajā ārpustiesas strīdu risinātāju sarakstā iekļautiem strīdu risinātājiem, kuri risina strīdus attiecīgajā jomā, norādot arī ārpustiesas strīdu risinātāja mājaslapas adresi. Atbilstoši Regulas 14.punktam tirgotāji, kas veic uzņēmējdarbību Eiropas Savienībā un iesaistās tiešsaistes pārdošanas vai pakalpojuma līgumos, un tiešsaistes tirdzniecības vietas, kas veic uzņēmējdarbību Eiropas Savienībā, savā tīmekļa vietnē norāda elektronisku saiti uz strīdu risināšanu tiešsaistē (SIT) platformu.

Saskaņā ar šā lēmuma [8.1] apakšpunkta 2.piemērā norādīto PTAC, veicot pārbaudi, konstatēja, ka MK noteikumu Nr.255 5.9. un 5.22.apakšpunktā, kā arī PTAL 19.<sup>1</sup>panta pirmajā daļā minēto prasību izpildi Sabiedrība nav nodrošinājusi, jo ne Pamatinformācija, ne arī Noteikumu un nosacījumi (kas tiek sniegti pirms vietnē [www.lv.mobilehill.club](http://www.lv.mobilehill.club) piedāvātā Pakalpojuma pieslēgšanas) neietver informāciju par sūdzību izskatīšanas, ārpustiesas strīdu risināšanas kārtību un saiti uz Regulā minēto platformu. Tādējādi tiek noklusēta būtiska informācija, kas patērētājiem ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu (piemēram, par patērētāju tiesību atbilstošu realizēšanu gadījumā, ja patērētājs konstatē, ka Pakalpojums pieslēgts bez tā apzinātas un brīvi dotas piekrišanas maksas abonēšanas līguma noslēgšanai).

Ievērojot minēto, secināms, ka saskaņā ar NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punktu un trešās daļas 4.punktu Sabiedrība īsteno maldinošu komercpraksi (maldinoša noklusēšana).

6.6) Saskaņā ar ISPL 7.panta pirmo daļu komercprakses īstenošanai, uzturot un tās saimnieciskās darbības ietvaros izmantojot saskarni, kurā tiek piedāvāti un pieslēgti Pakalpojumi, ir pienākums nodrošināt, lai patērētāji attiecīgajā veidā var iepazīties ar līguma noteikumiem, kā arī tos saglabāt. Savukārt no MK noteikumu Nr.255 17.1.apakšpunkta izriet, ka līguma noteikumi, tai skaitā MK Nr.255 5.punktā minētā “pirmslīguma informācija”, ir sniedzama uz pastāvīgā informācijas nesēja pirms tiek uzsākta pakalpojuma sniegšana. Minētās prasības paredz, ka saskarnē, kas tiek izmantota Pakalpojuma piedāvāšanai un pieslēgšanai, skaidri, nepārprotami un viegli pieejamā veidā ir jābūt sniegtai informācijai par distances līguma noteikumiem, vienlaicīgi nodrošinot iespēju tos saglabāt, piemēram, piedāvājot tos lejuplādēt, nosūtot uz patērētāja norādīto elektronisko pastu vai izdrukāt. Savukārt pēc pasūtījuma veikšanas konkrētā noslēgtā distances līguma noteikumi patērētājam ir nododami uz pastāvīgā informācijas nesēja, piemēram, izdrukātā veidā, nosūtot uz patērētāja norādīto elektroniskā pasta adresi vai piedāvājot to izsniegšanu citā elektroniskā veidā, piemēram, lejuplādējot.

Atbilstoši Lēmuma [8.1] apakšpunkta 2. piemērā minētajam PTAC, veicot pārbaudi, konstatēja, ka Noteikumus un nosacījumus, kas tiek sniegti pirms vietnē [www.lv.mobilehill.club](http://www.lv.mobilehill.club) piedāvātā Pakalpojuma pieslēgšanas, nav iespējams saglabāt, kā arī pēc Pakalpojuma pieslēgšanas šie Noteikumi un nosacījumi netiek nodoti patērētājiem uz pastāvīgā informācijas nesēja. Minētais norāda uz to, ka Sabiedrība, pārkāpjot ISPL 7.panta pirmās daļas prasības, īsteno NKAL 6.pantā minēto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, jo Sabiedrība nav nodrošinājusi to, ka tās sadarbības partnera piedāvāto pakalpoju pieslēgšana notiek ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs distances tirdzniecības gadījumā var pamatoti sagaidīt no Pakalpojuma sniegšanā iesaistītajiem komercprakses īstenošanai un, kas atbilstu godīgai tirgus praksei un labas ticības principam. Minētās komercprakses ietekmē patērētāja ekonomiskā rīcība tiek vai

var tikt negatīvi ietekmēta, ierobežojot patērētāja tiesības īstenot savas likumīgās un līgumiskās tiesības, tai skaitā atsaukties uz darījuma informāciju un noteikumiem, kuri patērētājam pat nav izsniegti.

7) ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punkts noteic, ka pakalpojuma sniedzējs uzskatāmi, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā sniedz informāciju par pakalpojuma sniedzēja kontaktinformāciju, kas nodrošina iespēju ātri sazināties tiešā veidā, ieskaitot elektroniskā pasta adresi. Savukārt MK Noteikumu Nr.255 5.3.apakšpunkta prasības noteic, ka pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam informāciju par pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja juridisko adresi, tālruņa numuru un elektroniskā pasta adresi, kā arī citus tiešsaistes saziņas papildu līdzekļus, kas garantē rakstiskās komunikācijas (tai skaitā tās datuma un laika) saglabāšanu pastāvīgā informācijas nesējā, kā arī ziņas par minētajiem papildu līdzekļiem, ja pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs šādus līdzekļus nodrošina. Visiem minētajiem saziņas līdzekļiem jānodrošina, ka patērētājs var ātri un efektīvi sazināties ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju. Ja attiecināms, norāda arī tās personas identitāti un juridisko adresi, kuras uzdevumā pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs darbojas. Saskaņā ar PTAL 26.<sup>1</sup>panta pirmo daļu jebkurš strīds, kas rodas starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, risināms pārrunu ceļā, strīda pusēm cenšoties panākt vienošanos. PTAL 26.<sup>1</sup>panta otrā daļa tostarp noteic, ka gadījumā, ja strīdu starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju nav iespējams atrisināt pārrunu ceļā, patērētājs iesniedz pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam rakstveida iesniegumu. Savukārt atbilstoši PTAL 26.<sup>1</sup> panta piektajā daļā noteiktajam pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs 15 darbdienu laikā no iesnieguma saņemšanas dienas sniedz patērētājam rakstveida atbildi uz iesniegumu un informē par iespējamo prasījuma izpildes veidu vai strīda risinājumu, ja minētajā laikposmā nav panākta vienošanās par patērētāja prasījuma izpildi vai alternatīvu prasījuma izpildes veidu.

Līdz ar to no normatīvo aktu regulējuma izriet, ka Sabiedrībai kā komercprakses īstenotājai ir jānodrošina iespēja ar to sazināties, lai strīdus situācijas gadījumā vispirms vēršoties pie pakalpojuma sniedzēja, attiecīgi varētu tikt un tiktu nodrošināta patērētāju iebildumu un sūdzību izskatīšana, tādējādi dodot iespēju patērētājiem realizēt savas likumiskās tiesības mēģināt atrisināt radušos situāciju ar pašu pakalpojumu sniedzēju. Izskatot no patērētājiem saņemtās sūdzības, patērētāju izteiktie iebildumi ir jāizvērtē ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, kādu patērētājs var pamatoti sagaidīt un kas atbilst attiecīgajā saimnieciskās vai profesionālās darbības jomā atzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam. Proti, Sabiedrībai patērētāju sūdzības jāizskata pēc būtības, objektīvi, taisnīgi un vispusīgi izvērtējot attiecīgā patērētāja izteiktos iebildumus, tādējādi nodrošinot arī individuālu pieeju katrā konkrētajā strīdus gadījumā. Tādējādi, piemēram, situācijā, kad patērētājs vēršas pie Sabiedrības ar iebildumiem, ka tas nav pieslēdzis Pakalpojumu un Pakalpojuma pieslēgšanai nav vadījis ne tālruņu numuru, ne arī PIN kodu, nav pietiekami, ka Sabiedrība, sniedzot atbildi, norāda, no kāda tālruņu numura, no kādas ierīces un no kādas IP adreses Pakalpojums ir pasūtīts, kā arī tabulas veidā sniedz informāciju par nosūtītajām īsziņām (kurā tostarp norādīts nosūtīto īsziņu datums un laiks, kā arī īsziņas teksts). Šādās situācijās, kad patērētājs apgalvo, ka tas nav vadījis tālruņa numuru un PIN kodu (tai skaitā nav arī saņemis īsziņas ar PIN kodu), kas nepieciešams Pakalpojuma pieslēgšanai, Sabiedrībai jāspēj objektīvi pierādīt, ka pirms līguma noslēgšanas patērētājs ir par Pakalpojumu atbilstoši informēts, ka nepastāv apstākļi, kas rada šaubas par to, ka patērētāja darījuma gribas izteikums ir nepārprotams, apzināts un uz skaidru un pietiekošu informāciju balstīts. Sabiedrībai ir arī pienākums izvērtēt, vai veids, kādā Sabiedrība partneri organizē Pakalpojumu reklamēšanu un pārdošanu, atbilst patērētāju interesēm un tiesībām. Savukārt, iztrūkstot šādiem pierādījumiem, Sabiedrībai pašai pēc savas iniciatīvas būtu jāatceļ abonēšanas līgums par

Pakalpojuma pieslēgšanu un pieprasītā maksa par Pakalpojumu, kā arī jāpieprasa mobilo sakaru operatoram veikt pārrēķinu par nepamatotā Pakalpojuma pieslēgšanas un izmantošanas iekasēšanu.

Kā secināts lēmuma [8.3] apakšpunktā, no vairākām patērētāju sūdzībām izriet, ka sūdzību risināšanā netiek ņemti vērā patērētāju iebildumi, kas norāda uz nepasūtītu Pakalpojumu sniegšanu (7., 8. un 9.piemērā) vai arī Sabiedrība vispār nenodrošina iespēju patērētājiem ar to sazināties un saņemt atbildi uz patērētāja izteiktajiem iebildumiem (3.piemērs).

Tādējādi PTAC secina, ka Sabiedrība, nesniedzot atbildi uz patērētāju sūdzībām vai pēc būtības neņemot vērā patērētāju izteiktos iebildumus attiecībā uz nepamatotu Pakalpojuma pieslēgšanu, būtiski ierobežo patērētājiem iespēju risināt strīdus, kas saistīti ar noslēgtajiem abonēšanas līgumiem, tai skaitā, iebildumus par naudas summas atmaksu par nepamatoti pieslēgtajiem Pakalpojumiem. Līdz ar to Sabiedrība pārkāpj ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punktā un MK Noteikumu Nr.255 5.3.apakšpunktā noteiktās prasības nodrošināt ātru un efektīvu saziņu ar Sabiedrību, kā arī neievēro PTAL 26.<sup>1</sup>pantā noteikto kārtību attiecībā uz strīdu risināšanas kārtību. Minētā Sabiedrības rīcība negatīvi ir ietekmējusi vai varēja ietekmēt daudzu patērētāju ekonomiskās intereses un, tai skaitā radot patērētājiem zaudējumus (piemēram, situācijā, kad, neņemot vērā patērētāju izteiktos iebildumus, maksa par nepamatoti pieslēgto Pakalpojumu netiek anulēta un tiek piemērota arī turpmāk).

Līdz ar to Sabiedrības īstenotā komercprakse saskaņā ar NKAL 6.panta pirmo daļu ir uzskatāma par negodīgu (tas ir, profesionālajai rūpībai neatbilstošu) komercpraksi, kas būtiski negatīvi ietekmē patērētāju ekonomisko rīcību, jo patērētājs varēja pamatoti sagaidīt, ka Sabiedrība kā profesionāls tirgus dalībnieks, nodrošinās gan līgumā, gan normatīvajos aktos noteikto patērētāja tiesību ievērošanu un savu normatīvajos aktos noteikto pienākumu izpildi.

**Ņemot vērā administratīvajā lietā konstatēto, PTAC secina,** ka Sabiedrība saskaņā ar NKAL tiesību normām īsteno negodīgu komercpraksi, kas būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt daudzu patērētāju ekonomiskās intereses, tādējādi pārkāpjot NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas komercprakses īstenošanas aizliegumu. Sabiedrības īstenotā komercprakse būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju iespēju pieņemt informētu un apzinātu lēmumu saistībā ar darījumu, kā arī Sabiedrība savās saimnieciskajās interesēs patērētājiem pieprasa maksājumus par Pakalpojumu, kura pasūtīšana nav veikta, Sabiedrībai vai tās partneriem nesaņemot patērētāja skaidru, nepārprotamu, tai skaitā apzinātu un pašrocīgi sniegtu piekrišanu. Konkrētās komercprakses ietekmē patērētāji pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmuši, proti, faktiski, bet neapzināti noslēdzot līgumu par Pakalpojumu abonēšanu un veicot tā apmaksu. Tāpat patērētāju intereses negatīvi ietekmējošas ir šādas komercprakses sekas, kā rezultātā patērētājiem tiek radīti zaudējumi, neērtības saistībā ar strīdu risināšanu par saņemtajiem rēķiniem, kā arī viņi neizmanto Pakalpojumu, kurš ir apmaksāts, bet kura pasūtīšanu viņi neapzinās. Turklāt šādas komercprakses sekas daudzi patērētāji atklāj tikai tad, kad tiek saņemti mobilo sakaru operatoru rēķini, un patērētājiem radītie zaudējumi un to risks laika gaitā, savlaicīgi nepamanot un neatslēdzot Pakalpojumu, palielinās.

EPIC dienesta ziņojums par citu valstu patērētāju sūdzībām liecina, ka pārkāpumam ir pārrobežu raksturs, jo īstenotās komercprakses rezultātā tiek būtiski ietekmētas ne tikai Latvijas, bet arī citu Eiropas Savienības dalībvalstu, tas ir, Lietuvas patērētāju ekonomiskās intereses. Vienlaikus EPIC dienesta ziņojuma informācija norāda uz pārkāpumu, kurš atbilst Savienībā izdarītu pārkāpuma definīcijai saskaņā ar 2017.gada 12.decembra Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas Nr.2017/2394 par sadarbību starp

valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004 3.panta 2) punktu.

Papildus minētajam par konkrētās negodīgās komercprakses raksturu un sekām liecina Sabiedrības rīcība, nesniedzot atbildi uz Pieprasījumu, kas savukārt liecina par to, ka tā nesadarbojas ar uzraudzības iestādi, lai pēc iespējas ātrāk, objektīvāk un vispusīgāk noskaidrotu lietas apstākļus, panāktu pārkāpuma novēršanu un turpmāk nepieļautu šādas komercprakses īstenošanu.

Tā kā konkrētās negodīgās komercprakses raksturs norāda uz tūlītēju un būtisku aizskārumu patērētāju ekonomiskajām interesēm un tā risku, PTAC konstatē apstākļus, kuros ir lietderīgi, samērīgi un ir nepieciešams izdot lēmumu par pagaidu noregulējumu atbilstoši NKAL 18.panta pirmajai daļai, vienlaikus turpinot konkrētās administratīvās lietas apstākļu izmeklēšanu un izvērtēšanu līdz galīgā lēmuma konkrētās komercprakses lietā pieņemšanai.

NKAL 18.panta pirmā daļa paredz, ka gadījumā, ja uzraudzības iestādei ir pamats uzskatīt, ka pārkāpts negodīgas komercprakses aizliegums un šis pārkāpums var radīt tūlītēju un būtisku kaitējumu konkrētas patērētāju grupas ekonomiskajām interesēm, tā ir tiesīga pieņemt šā likuma 15.panta astotās daļas 2. vai 3.punktā minēto lēmumu kā pagaidu noregulējumu. Savukārt NKAL 15.panta astotās daļas 2. un 3.punkts nosaka, ka gadījumā, ja PTAC atzīst komercpraksi par negodīgu, tas ir tiesīgs uzlikt komercprakses īstenošanai par pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi; aizliegt negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama.

Konstatējot pazīmes, kuras saistībā ar Sabiedrības īstenoto komercpraksi liecina par tūlītēja un būtiska kaitējuma risku patērētāju ekonomiskajām interesēm, PTAC saskaņā ar NKAL 18.panta pirmo daļu uzskata, ka ir lietderīgi un nepieciešams Sabiedrībai – konkrēti SMS SOLUTIONS SIA saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktā noteikto uzlikt tiesisku pienākumu nekavējoties izbeigt konkrēto negodīgo komercpraksi.

Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.un 2.punktu, 4.panta pirmo daļu un otrās daļas 1., 2. un 3.punktu, 6.pantu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, otrās daļas 1., 2., 5.punktu, 10.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, trešās daļas 1., 2., 3., 4. un 5.punktu, 11.panta 9.punktu, 12.panta pirmo un otro daļu, 13.panta 6.punktu, 15.panta pirmās daļas 1.punktu, 15.panta astotās daļas 2.punktu, 18.panta pirmo daļu, PTAL 3.panta 1.punktu, 4.panta pirmo, otro un trešo daļu, Administratīvā procesa likuma 4.pantu, 66.panta pirmo daļu un 67.panta otro daļu,

#### **nolemj:**

uzlikt SMS SOLUTIONS SIA (Reģ. Nr. 40203006794; juridiskā adrese: Jūrkalnes iela 1, Rīga, LV-1046) tiesisku pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kuras ietvaros saistībā ar SMS SOLUTIONS SIA sniegtajiem pakalpojumiem un tehniskajiem risinājumiem:

- 1) patērētājiem tiek pieprasīta maksa par nepasūtītiem Pakalpojumiem;
- 2) Pakalpojumu reklamēšanai, līguma noslēgšanai un apmaksai tiek izmantoti negodīgi komerciālie un tehnoloģiskie risinājumi (“maldinošie modeļi”), kuri liedz vai mazina patērētāju iespējas apzināties pakalpojumu reklāmas un līguma noslēgšanas faktu un sekas, tai skaitā:
  - patērētājiem netiek nodrošināta skaidra, uzskatāma un nepārprotama iespēja apzināties un nošķirt Pakalpojumu reklāmu un to līguma noslēgšanas sistēmu no ierīces saskarnes, pakalpojumiem un digitāla satura, ko atbilstoši savām vajadzībām un ieskatiem aktuāli izmanto patērētājs;
  - Pakalpojumu reklāma tiek izmantota kā abonēšanas līguma noslēgšanas pirmais solis;

- Pakalpojumu pasūtīšana notiek, nesaņemot patērētāja informētu, apzinātu un pašrocīgi sniegtu piekrišanu;
  - Pakalpojumu pasūtīšanai netiek izmantota tikai patērētāja paša apzināti un pašrocīgi sniegta informācija par savu telefona numuru.
- 3) patērētājiem tiek noklusēta un pastāvīgā informācijas nesējā netiek izsniegta normatīvajos aktos un līgumā paredzētā pirmslīguma informācija un distances līguma noteikumi, tai skaitā informācija par:
- Pakalpojumu aprakstu, raksturojumu;
  - Pakalpojumu abonēšanas nosacījumiem;
  - Pakalpojumu sniedzēju un SMS SOLUTIONS SIA nosaukumu, reģistrācijas numuru, juridisko adresi, kontaktinformāciju;
  - SMS SOLUTIONS SIA tiesībām un pienākumiem Pakalpojumu pasūtīšanā, sniegšanā un apmaksā;
  - atteikuma tiesībām, tai skaitā atteikuma veidlapa;
  - strīdu risināšanu ar patērētājiem un saziņas līdzekļiem, ko patērētāji var izmantot, lai ātri un efektīvi sazinātos saistībā ar Pakalpojumu līgumiem.
- 4) netiek nodrošināta patērētāju tiesībām un interesēm atbilstoša un efektīva sūdzību risināšana.

Saskaņā ar NKAL 18.panta otro daļu 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. Saskaņā ar NKAL 19.panta otro daļu šo lēmumu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā desmit dienu no tā paziņošanas dienas.

Lēmuma pārsūdzēšana neaptur tā darbību.

Direktora p.i

(personiskais paraksts)

Kristīne Riekstiņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS