

Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

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

LĒMUMS

Rīgā

2010.gada 28.janvārī

Nr.E03-KREUD-5

Par tiesiskā pienākuma un administratīvā soda uzlikšanu

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

Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktores vietniece Kristīne Riekstiņa, pamatojoties uz Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 260.panta trešo daļu, nepiedaloties SIA „MGKA”,
juridiskā adrese: Līdaku ielā 1, Rīgā, LV-1002,
reģistrācijas numurs: 40103254179,
izskatīja administratīvo lietu un konstatēja:

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmo daļu, uz personas iesnieguma pamata, kā arī saņemot vairāku patērētāju sūdzības, ir veicis SIA „MGKA” (turpmāk – Sabiedrība) piedāvātā pakalpojuma „REALSDARBS” (turpmāk – Pakalpojums) atbilstības patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām, izvērtēšanu. PTAC, izvērtējot Sabiedrības īstenoto komercpraksi, ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Pakalpojums tiek sniegts, pamatojoties uz Mājas lapā www.realsdarbs.lv (turpmāk – Mājas lapa) sniegto informāciju, izmantojot Mājas lapā iestrādātās funkcionālās iespējas un patērētājiem nosūtot mobilā tālruņa īsziņas. Pakalpojums tiek piedāvāts tikai SIA „Latvijas Mobilais Telefons” un SIA „Tele2” mobilo sakaru pakalpojumu saņēmējiem.

[2] 2009.gada decembra sākumā PTAC sāka saņemt patērētāju sūdzības par Pakalpojumu, kurās tika norādīts uz to, ka par Pakalpojuma saņemšanu no patērētājiem tiek pieprasīta nepamatota samaksa un ka Pakalpojums neatbilst absolūtajam, proti, saņemtās mobilo tālruņu īsziņas ne vienmēr satur darba meklētājiem paredzētu un izmantojamu informāciju par darba tirgū piedāvātajām vakancēm. PTAC ir konstatējis, ka patērētāju sūdzības ir saņemtas no personām, kuras aktīvi meklē darbu, jo ir vai nu nestrādājošas personas vai arī personas, kuras tuvākajā laikā varētu zaudēt darbu. PTAC tāpat ir konstatējis, ka patērētājiem par Pakalpojumu iespējami prettiesiski pieprasītās naudas summas ir norādītas vērtībā no 7,50 LVL līdz 95 LVL,

bet pēc PTAC veiktajiem aprēķiniem vidējā sūdzībās norādītā zaudējumu summas vērtība vienam patērētājam ir aptuveni 30 LVL.

[3] PTAC, izvērtējot 2009.gada nogalē un 2010.gada janvārī pastāvošos sociālekonomiskos apstākļus un saņemtās patērētāju sūdzības, konstatēja, ka Pakalpojuma sniegšana ir vērsta uz tādu patērētāju grupu, kuru raksturo salīdzinoši zems materiālā nodrošinājuma līmenis un augsts bezdarba līmenis. PTAC ieskatā Pakalpojuma paaugstinātā maksa, proti 2,50 LVL par vienu īsziņu, norādītajai patērētāju grupai ir uzskatāma par salīdzinoši dārgu pakalpojuma maksu.

[4] Ņemot vērā elektroniski, klātienē un telefoniski saņemtās patērētāju sūdzības un saņemto patērētāja iesniegumu, PTAC 2009.gada 22.decembrī uzsāka Pakalpojuma atbilstības patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu prasībām izvērtēšanu.

Izvērtēšanas gaitā PTAC konstatēja, ka Sabiedrība, sniedzot Pakalpojumu, patērētājiem par maksu piedāvāja informāciju par darba meklētājiem paredzētiem darba piedāvājumiem (vakancēm). Sabiedrības sniegtais Pakalpojums tika piedāvāts, izmantojot Mājas lapu, bet pakalpojuma sniegšanai Sabiedrība izmantoja gan Mājas lapu, gan arī mobilā tālruņa īsziņu sūtījumus. Mājas lapa tika izmantota, lai patērētājiem piedāvātu Pakalpojumu, noslēgtu distances līgumu par piedāvātā Pakalpojuma sniegšanu, aktivizētu pakalpojuma sniegšanu un nodrošinātu katram konkrētajam darba meklētājam iespējas savā Mājas lapas „profilā” izvēlēties interesējošo darba piedāvājumu veidus un Pakalpojuma saņemšanas veidu. Pakalpojuma saņemšanas veidu izvēle Mājas lapā notika, izvēloties „Parasto kontu” vai „Ekskluzīvo kontu”. Ja patērētājs savā Mājas lapās profilā bija uzstādījis „Ekskluzīvo kontu”, tad patērētājam tika piedāvāta iespēja saņemt informāciju par jauniem darba piedāvājumiem (vakancēm), kas bija saņemti, bet vēl netika publicēti Mājas lapā. Savukārt, ja patērētājs bija izvēlējis „Parasto kontu”, tad uz patērētāja mobilo tālruni bija paredzēts nosūtīt jaunos darba piedāvājumus, kas bija saņemti un tika publicēti Mājas lapā. Pakalpojuma cena bija atkarīga no minētās Pakalpojuma saņemšanas veida izvēles, tādejādi, ja patērētāja profilā bija uzstādīts „Parastais konts”, vienas īsziņas cena bija 0,08LVL, bet, ja tika uzstādīts „Ekskluzīvais” konts, tad vienas īsziņas cena bija 2,50LVL. Līgums par Pakalpojuma sniegšanu tika noslēgts ar brīdi, kad konkrētais patērētājs bija veicis Mājas lapā pieejamo reģistrācijas procedūru, bet pakalpojuma sniegšana tika uzsākta tikai pēc tam, kad konkrētā persona Mājas lapas datu ievades formā ievadīja uz mobilajā tālrunī saņemto „vakances kodu”. Pakalpojums tika sniegts automātiski, un, lai tā sniegšanu apturētu, patērētājam uz tālruņa numuru 159 bija jānosūta mobilā tālruņa īsziņa „REALSDARBS STOP”. Pakalpojums tika sniegts un maksa par nosūtītajām īsziņām tika piemērota līdz brīdim, kad pakalpojums tika pārtraukts vai tika izmantota Mājas lapā paredzētā iespēja atteikties no pakalpojuma.

[5] PTAC konstatēja, ka Sabiedrība Mājas lapā sniedza reklāmu, kas saturēja saukļus: „Reāla iespēja atrast darbu! Vienotā Latvijas vakances datu bāze!”, bet Mājas lapā pieejamajos „Noteikumos” bija noteikts: „(...) līguma priekšmets ir tāds, ka Lietotājiem, kuriem ir pieeja pie interneta, tiek piedāvāta iespēja saņemt informāciju par aktuālām vakancēm” un „Jūs izsakāt savu piekrišanu, lai saņemtu uz Jūsu telefonu īsziņas par jaunām vakancēm”. Katra konkrētā Mājas lapas lietotāja profilā darba meklētājiem bija iespējams atzīmēt tās profesijas, kuru darba piedāvājumus konkrētā persona vēlējās saņemt.

No 2009.gada 23.decembra līdz 2009.gada 30.decembrim PTAC, veicot pārbaudi un pasūtot Pakalpojumu, konstatēja, ka daļa saņemto mobilā tālruņa īsziņu nesatur informāciju par darba piedāvājumiem. Tā, piemēram, saņemtās īsziņas, kuras satur šādu informāciju: „(...) kat.B C.ihu rabotu”, „(...) Voditeli, snimu avtomašīnu taksi plan 10 ls sutki%”, „(...) Autovadītāja BC kategorija BC kategorija ir arī speciala un traktort”, nesatur darba meklētājiem adresētu darba piedāvājumus saturošu informāciju. Savukārt saņemtās īsziņas, kas satur šādu informāciju: „Sakara, ar uzņemuma Sia Panteral paplasinasanos, uzņemums mekle, pas”, „Krupnay mejdunarodnay kompaniy prymiyh prodaj v svyzi s rasshi”, ir tik neskaidras, ka vidusmēra patērētājam būtu grūti saprast šādās īsziņās sniegtās informācijas jēgu.

[6] PTAC konstatēja, ka Māja lapas sadaļā „Noteikumi” patērētājiem tika sniegta šāda informācija: „Pēc noklusējuma reģistrējoties automātiski tiek uzstādīts ekskluzīvs akkaunta tips, kuru pielietojot Jūs parakstāties uz ziņojumu saņemšanu par jaunām vakancēm līdz tam, kad tās parādīsies vietnē un tās redzēs citi lietotāji.” Norādītais „ekskluzīvs akkaunta tips” paredz tādu mobilā tālruņa īsziņu sūtīšanu, kuru maksa ir 2,50 LVL apmērā par katru īsziņu.

Tāpat PTAC konstatēja, ka Mājas lapā norādītā informācija un Māja lapas uzbūve liecināja par Sabiedrības nodomu veicināt paaugstinātas maksas pakalpojuma pasūtīšanu un šāda Pakalpojuma sniegšana tika veikta salīdzinoši intensīvā veidā. Tā, piemēram, veicot pārbaudi, PTAC 22 minūšu laikā saņēma 3 īsziņas (kopā 7,50 LVL), kuriem vajadzēja saturēt darba piedāvājumus, adresētus darba meklētājiem, kas vēlētos atrast auto vadītāja darbu. Šādos apstākļos Sabiedrība patērētājiem nepiedāvāja nekādas papildu iespējas, kas ļautu kontrolēt saņemtā Pakalpojuma izmaksas, un, kā liecina patērētāju sūdzības, tad izmaksas par saņemtā Pakalpojuma izmantošanu tiek konstatētas tikai tad, kad tiek saņemts mobilā tālruņa rēķins vai pārbaudīts mobilā tālruņa kredīta atlikums. PTAC veiktās pārbaudes gaitā konstatēja, ka Pakalpojuma ietvaros sniegtās informācijas saturs un pasniegšanas veids nebija atkarīgs no Pakalpojuma sniegšanas veida. Izmantojot gan „Parasto kontu”, gan arī „Ekskluzīvo kontu”, patērētājiem tika nosūtīta informācija, kas daudzos gadījumos vai nu nebija saistīta ar darba meklētājiem paredzētiem darba piedāvājumiem vai arī šī informācija tika pasniegta neskaidrā un/vai nesaprotamā veidā.

[7] PTAC, veicot izvērtēšanu, konstatēja, ka Sabiedrība Mājas lapā periodiski veica sniegtās informācijas izmaiņas. PTAC uzskata, ka Mājas lapā sniegtā informācija gan satura, gan pasniegšanas veidā maldināja vai varēja maldināt vidusmēra patērētāju. Tā, piemēram, vismaz līdz 2009.gada 23.decembrim Mājas lapā patērētājiem izteiktajā piedāvājumā norādītie līguma noteikumi tika nodrošināti tikai krievu valodā un izteikti tādā redakcijā, kas vidusmēra patērētājam varētu radīt, un, spriežot pēc patērētāju sūdzībām, ir radījuši neskaidrību par Pakalpojuma sniegšanas kārtību un Pakalpojuma cenu. Neskatoties uz to, ka Mājas lapas lietotājs Mājas lapas lietošanai bija izvēlējis Sabiedrības piedāvāto latviešu valodu, patērētājam krievu valodā tika sniegta informācija par to, ka, ja patērētāja Māja lapas profilā tiks izvēlēts „Parastais konts”, tad patērētājam tiks dota iespēja saņemt darba sludinājumus līdz brīdim, kad šie sludinājumi tiks publicēti Mājas lapā un šāda ekskluzīva pakalpojuma saņemšana maksā 0,08 LVL. Saskaņā ar PTAC rīcībā esošo informāciju, norādītā informācija pilnībā neatbilda patiesībai, jo PTAC veiktās pārbaudes gaitā tika konstatēts, ka paaugstinātas maksas jeb ekskluzīvā pakalpojuma cena ir nevis 0,08 LVL, bet gan 2,50 LVL par vienu īsziņu un norādītā cena 0,08 LVL par īsziņu ir piemērojama nevis „Ekskluzīvā konta”, bet gan „Parastā konta” ietvaros sniegtajam

Pakalpojumam. PTAC konstatēja, ka Mājas lapā sniegtās informācijas pasniegšanas veids un saturs laika gaitā periodiski tika uzlabots un daļa sākotnēji nepatīsi norādītās informācijas tika izlabota, tomēr, ņemot vērā apstākļus, ka Pakalpojuma pasūtīšanu patērētāji veica, pamatojoties uz konkrētajā brīdī Mājas lapā sniegto informāciju, ka pasūtītais Pakalpojums tika sniegts tik ilgi, kamēr tas netika apturēts vai pārtraukts, ka patērētāji, it īpaši tādi, kas Pakalpojumu pasūtīja pirmo reizi, Pakalpojuma sniegšanas izmaksas konstatēja, tikai saņemot mobilo tālrunu rēķinus vai pārbaudot mobilo sakaru priekšpmaksas kartes kredīta atlikumu, ka Pakalpojums tika vērsts uz paaugstinātas maksas īsziņu sūtīšanu, PTAC ieskatā Mājas lapā sniegtās informācijas kvalitātes nepilnības un neatbilstība normatīvo aktu prasībām konkrētās patērētāju grupas patērētājiem radīja vai varēja radīt ievērojamus zaudējumus.

[8] Ņemot vērā pieaugošo patērētāju sūdzību skaitu un PTAC izvērtēšanas gaitā iegūto informāciju, kā arī izvērtējot lietderības apsvērumus, PTAC 2010.gada 6.janvārī SIA „Latvijas Mobilais Telefons” un SIA „Tele2” nosūtīja vēstuli ar lūgumu veikt tūlītējus pasākumus šī Pakalpojuma pārtraukšanai norādīto mobilo sakaru operatoru klientiem. Pateicoties minēto mobilo sakaru operatoru operatīvai rīcībai un sadarbībai ar SIA „Lattelecom BPO”, saskaņā ar PTAC 2010.gada 11.janvāri saņemto informāciju Pakalpojuma sniegšana par paaugstināto maksu, proti, izmantojot „Ekskluzīvo kontu” un maksājot 2,50 LVL par katru īsziņu, ir apturēta. 2010.gada 25.janvārī PTAC konstatēja, ka Mājas lapas darbība ir apturēta.

[9] 2010.gada 7.janvārī PTAC ar ierakstītu vēstuli Nr.21-07/139, Sabiedrībai nosūtīja paziņojumu „Par lietvedības administratīvā pārkāpuma lietā uzsākšanu, uzaicinājumu uz administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanu, informācijas sniegšanu un informāciju interneta mājas lapā”. Norādītajā dokumentā Sabiedrībai tika paziņots par PTAC lēmumu par lietvedības administratīvajā lietā uzsākšanu, norādīti un kvalificēti PTAC konstatētie Sabiedrības pārkāpumi, norādīti lēmumi, ko PTAC konkrētajā gadījumā uzskata par lietderīgu pieņemt attiecībā uz Sabiedrības īstenoto komercpraksi. Norādītajā dokumentā Sabiedrībai līdz 2009.gada 19.janvārim tika pieprasīts:

1. sniegt informāciju par to, no kura līdz kuram datumam Mājas lapas sadaļā „Noteikumi” bija pieejama maldinošā informācija par pakalpojuma sniegšanas veidiem un pakalpojuma cenu un cik daudz īsziņu patērētājiem ir ticis nosūtīts šajā periodā;
2. sniegt informāciju par to, no kura līdz kuram datumam Mājas lapas sadaļā „Noteikumi” tika sniegta PTAC 2009.gada 29.decembrī konstatētā informācija par pakalpojuma sniegšanas veidiem un pakalpojuma cenu un cik daudz īsziņu patērētājiem ir ticis nosūtīts laika posmā no šīs informācijas sniegšanas sākuma datuma līdz 2010.gada 19.janvārim;
3. paskaidrot, vai par pakalpojuma aktivizācijas īsziņas nosūtīšanu patērētājam nav jāmaksā pilnīgi nekāda maksa un kā ir pamatojams apstākļi, ka PTAC, veicot izvērtēšanu, konstatēja, ka par šādas īsziņas nosūtīšanu bija jāmaksā 0,05 LVL.

Minētajā dokumentā Sabiedrība tika informēta par to, ka saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 62.panta pirmo daļu Sabiedrībai līdz administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanai ir tiesības izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā. Viedokļa izteikšanu un argumentu iesniegšanu PTAC lūdz veikt līdz 2010.gada 19.janvārim.

Līdz administratīvās lietas izskatīšanai PTAC no Sabiedrības nav saņēmis ne pieprasīto informāciju, ne paskaidrojumus, ne Sabiedrības viedokli un argumentus.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC secina turpmāk minēto:

Saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punktu darbība (uzvedība, apgalvojums, komerciāla saziņa, tirgvedība) vai bezdarbība (noklusējums), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeniskas vai bezķermeniskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam, ir komercprakse. Savukārt NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkts nosaka, ka ražotājs, pakalpojuma sniedzējs vai pārdevējs, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura cita persona, kas rīkojas ražotāja, pakalpojuma sniedzēja vai pārdevēja vārdā vai uzdevumā, ir komercprakses īstenotājs.

No minētajām legāļdefinīcijām izriet, ka Pakalpojuma piedāvāšana un sniegšana ir komercprakse NKAL izpratnē, jo konkrētajā gadījumā Sabiedrība patērētājiem piedāvā un sniedz Pakalpojumu. Savukārt, ņemot vērā, ka Pakalpojumu piedāvā un sniedz konkrētā Sabiedrība, Sabiedrība ir atzīstama par komercprakses īstenotāju NKAL izpratnē.

NKAL 4.panta pirmā daļa nosaka, ka negodīga komercprakse ir aizliegta. Saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktu, komercprakse ir negodīga, ja tā neatbilst profesionālajai rūpībai un negatīvi ietekmē vai var negatīvi ietekmēt tāda vidusmēra patērētāja vai tādas vidusmēra patērētāju grupas ekonomisko rīcību, kam šī komercprakse adresēta vai ko tā skar, bet NKAL 4.panta otrās daļas 2.punkts nosaka, ka komercprakse ir negodīga, ja tā ir maldinoša. NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punkts nosaka, ka komercpraksi uzskata par maldinošu, ja tās ietvaros tiek sniegta nepatiesa informācija vai šī informācija jebkādā veidā, tostarp vispārējā pasniegšanas ziņā, maldina vai varētu maldināt vidusmēra patērētāju pat tad, ja faktiski ir pareiza, un, ņemot vērā visus apstākļus, patērētājs tās ietekmē pieņem vai varētu pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis. Savukārt NKAL 9.panta otrajā daļā ir noteikti kritēriji, kas ir izmantojami, lai noteiktu, vai sniegtā informācija ir nepatiesa, līdz ar to, vērtējot informācijas atbilstību, konkrētajā gadījumā ir jāņem vērā ieguvumus no pakalpojuma, ar pakalpojumu saistītos riskus, pakalpojuma saturu, pakalpojuma darbību, piegādes apstākļus, pakalpojuma nolūku, pakalpojuma lietošanas rezultātus, konkrētās komercprakses mērķi, pārdošanas procesa īpatnības, cenu vai cenas aprēķināšanas veidu. Atbilstoši NKAL 6.pantā noteiktajam, komercprakse ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai atbilstošu, ja tā netiek veikta ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs var pamatoti sagaidīt un kas atbilst attiecīgajā saimnieciskās vai profesionālās darbības jomā vispāratzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam.

Konkrētajā gadījumā Sabiedrības īstenoto komercpraksi PTAC ir vērtējis no vidusmēra patērētāja uztveres viedokļa, ņemot vērā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr.2006/2004 („Negodīgas komercprakses direktīva”), un Eiropas Kopienu tiesas (turpmāk – EKT) praksē norādītos vidusmēra

patērētāja kritērijus – patērētājs, kurš ir pietiekoši zinošs un labi informēts, kā arī pietiekoši vērīgs un piesardzīgs (skat. Direktīvas preambulas 18.punkts; EKT C-112/99, 52.paragrāfs; C-44/01, 55.paragrāfs; C-356/04, 78.paragrāfs; C-381/05, 23.paragrāfs). Papildus minētajam konkrētās komercprakses izvērtēšanā PTAC ir ņēmis vērā sociāli ekonomiskos apstākļus, kas pastāvēja konkrētās komercprakses īstenošanas laikā, it īpaši apstākli, ka konkrētā komercprakse aizskāra vai varēja aizskart tādas patērētāju grupas intereses, kuru raksturo salīdzinoši zems materiālā nodrošinājuma un augsts bezdarba līmenis. Tādejādi PTAC ir vērtējis konkrēto Sabiedrības īstenoto komercpraksi no minētās patērētāju grupas, kura ir īpaši neaizsargāta pret šādu Sabiedrības komercpraksi, uztveres viedokļa.

Izvērtējot Sabiedrības īstenoto komercpraksi, PTAC uzskata, ka Mājas lapā sniegtā reklāma, minētā informācija, Mājas lapas funkcionālās iespējas un pakalpojuma sniegšanā izmantotā informācija, piemēram, mobilā tālruņa īsziņā saņemtais „vakances kods”, vidusmēra patērētājam radīja vai varēja radīt priekšstatu par to, ka, sniedzot Pakalpojumu, Sabiedrība patērētājiem nodrošinās tādu informāciju par vakancēm darba tirgū, ko darba meklētāji varētu izmantot, lai atrastu darbu. Konkrētajā gadījumā Sabiedrībai, sniedzot Pakalpojumu un izpildot ar patērētājiem noslēgtos līgumus par informācijas saņemšanu par darba piedāvājumiem, bija pienākums patērētājam nodrošināt tieši ar darba meklētājiem paredzētas darba piedāvājumu informācijas nosūtīšanu. PTAC ieskatā šādā piedāvājumā skaidrā un saprotamā veidā ir jāiekļauj piedāvātā amata (vakances) nosaukums, darba piedāvātāja nosaukums un kontaktinformācija.

PTAC uzskata, ka, tā kā automatiskā informācijas apstrādes sistēma, kurā ietilpst Mājas lapa un mobilā tālruņa īsziņu sūtīšanas sistēma un kas tiek izmantota Pakalpojuma sniegšanai, atrodas pilnīgā Sabiedrības kontrolē, tad Sabiedrībai, kā profesionālim, kas darbojas konkrētā Pakalpojuma sniegšanas jomā, ir jāspēj nodrošināt piedāvātā Pakalpojuma atbilstību piedāvājumos solītajam. Ja Sabiedrība nav spējīga nodrošināt sniegtā automatizētā Pakalpojuma atbilstību solītajam, tad Sabiedrības īstenošana komercprakse, sniedzot konkrēto Pakalpojumu, nav uzskatāma par atbilstošu tādai vispārātzītai godīgai tirgus praksei un profesionālās rūpības kritērijiem konkrētās Sabiedrības darbības jomā, kas attiecas uz pakalpojumiem, kuru ietvaros darba meklētājiem tiek sniegta informācija par darba piedāvājumiem.

Lai šis Pakalpojums atbilstu Mājas lapā norādītajam, Pakalpojuma ietvaros sniegtajai informācijai bija jābūt tik pilnīgai satura ziņā un tik skaidrai pasniegšanas ziņā, ka saņemto informāciju vidusmēra patērētājs varētu uzskatīt par darba tirgus vakances piedāvājumu. Tā kā Sabiedrības sūtītās „vakances” daudzos gadījumos gan satura, gan pasniegšanas veida ziņā nebija uzskatāmas par darba meklētājiem paredzētiem darba piedāvājumiem, ir secināms, ka Sabiedrība, maldinot patērētājus, ir piedāvājusi sniegt Pakalpojumu, ko raksturojusi ar saukļiem „Reāla iespēja atrast darbu!” un „Vienotā Latvijas vakances datu bāze”, bet kuru patiesībā Sabiedrība nespēj nodrošināt. PTAC uzskata, ka šāda Sabiedrības sniegtā informācija noteikti ir ietekmējusi patērētāju lēmumus par piedāvātā Pakalpojuma pasūtīšanu un tā kā tā ir bijusi nepatiesa, tad ir konstatējama maldinošas komercprakses pazīme atbilstoši NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktā noteiktajam.

NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktā norādītās maldinošas komercprakses pazīmes apstiprina fakts, ka Sabiedrība vismaz līdz 2009.gada 23.decembrim, Mājas lapā piedāvājot Pakalpojumu, sniedza pilnībā nepatiesu informāciju par Pakalpojuma sniegšanas veidu un Pakalpojuma maksu. Konkrētajā gadījumā patērētāji, kuriem

patiesībā par paaugstinātu maksu tika sniegts dārgais „Ekskluzīvā konta” pakalpojums, par to netika informēti un, atsaucoties uz Mājas lapā sniegto informāciju, pamatoti paļāvās vai varēja paļauties uz to, ka Pakalpojuma maksa par katru saņemto īsziņu būs 0,8 LVL, nevis 2,50 LVL. Ņemot vērā minēto un patērētāju ierobežotās iespējas konstatēt un kontrolēt Pakalpojuma izmaksas, šāda informācija patērētājiem, it īpaši mazāk materiāli nodrošinātiem aktīvajiem darba meklētājiem, radīja un varēja radīt ievērojamus materiālos zaudējumus. PTAC uzskata, ka šāda nepatiesas informācijas sniegšana apstiprina, ka Sabiedrība, sniedzot norādīto nepatieso informāciju un piedāvājot Pakalpojumu, ir radījusi vai varēja radīt apstākļus, kuros patērētāji, pamatojoties uz sabiedrības sniegto maldinošo informāciju, ir pieņēmuši tādas lēmumus par Pakalpojuma pasūtīšanu, kādus, zinot Pakalpojuma sniegšanas patiesos noteikumus, nebūtu pieņēmuši.

Ņemot vērā minēto, Sabiedrības īstenotā komercprakse atbilstoši NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktā noteiktajam ir uzskatāma par maldinošu komercpraksi.

PTAC veiktās izvērtēšanas gaitā tika konstatēts, ka Sabiedrība, īstenojot konkrēto komercpraksi, Mājas lapā ir izmantojusi tādas tehnoloģiskās iespējas, kas jauna līguma noslēgšanas gadījumā patērētāja Mājas lapas profilā automātiski uzstāda „Ekskluzīvā konta” izvēlni. PTAC uzskata, ka šāda Sabiedrības rīcība apliecina to, ka Sabiedrība, piedāvājot un sniedzot Pakalpojumu, pretēji patērētāju brīvas izvēles brīvības un gribas principam, īpaši ir veicinājusi paaugstinātas maksas pakalpojuma pasūtīšanu. PTAC uzskata, ka „Ekskluzīvā konta” izvēlnes automatizēta izmantošana konkrētajā gadījumā, ir bijusi pretrunā Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 5.panta pirmajā daļā noteiktajam līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principam un PTAL 4.panta pirmajā daļā noteiktajam patērētāja izvēles brīvības un gribas principam, jo patērētājam konkrētajā gadījumā netika pilnībā nodrošināta iespēja pašam pieņemt lēmumu un izteikt gribu par tāda noteiktā līguma noteikuma izvēli, kas ir saistīts ar paaugstinātu un konkrētajā gadījumā dārgu pakalpojuma cenu.

PTAC veiktajā izvērtēšanā iegūtā informācija apliecina to, ka, īstenojot konkrēto komercpraksi, Sabiedrība ir vadījies tikai no ienākumu gūšanas apsvērumiem un nav ņēmusi vērā ne konkrētos sociāli ekonomiskos apstākļus, ne Pakalpojuma saņēmēju intereses. Šo apgalvojumu apstiprina gan Sabiedrības rīcība, sniedzot nepatiesu informāciju, gan sniegtā Pakalpojuma neatbilstība absolūtajam, gan paaugstinātas maksas pakalpojuma pasūtījumu veicināšana, gan arī fakts, ka Sabiedrība nav nodrošinājusi nekāda Pakalpojumu izmaksu kontroles un/vai brīdināšanas iespējas Pakalpojuma saņēmējiem.

Tā kā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir uzskatāma par maldinošu un pretēju normatīvajos aktos noteiktajām prasībām, tā kā tās īstenošana patērētājiem radīja un varēja radīt ievērojamus zaudējumus, tā kā PTAC veiktajā izvērtēšanā iegūtā informācija apliecina to, ka komercprakse ir tikusi īstenota, neievērojot Pakalpojuma saņēmēju intereses, Sabiedrības īstenotā komercpraksi ir uzskatāma par pretēju gan vispāratzītai godīgai tirgus praksei, gan labas ticības principam, un līdz ar to atbilstoši NKAL 6.pantā noteiktajam tā ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi.

Tā kā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir uzskatāma par profesionālajai rūpībai neatbilstošu un maldinošu komercpraksi, tad šāda komercprakse atbilstoši NKAL 4.panta otrās daļas 1.un 2.punktā noteiktajam ir uzskatāma par negodīgu komercpraksi, kas saskaņā NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto, ir aizliegta.

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

Izvērtējot lietderības apsvērumus, proti, to, ar kāda veida lēmumu konkrētajā situācijā tiktu panākta vispārēja augsta līmeņa patērētāju tiesību aizsardzība ne tikai šobrīd, bet arī nākotnē, PTAC uzskata, ka Sabiedrībai nav lietderīgi uzlikt NKAL 15.panta astotajā daļā 1., 3.un 4.punktā paredzētos tiesisko pienākumus, bet saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktā noteikto ir lietderīgi **uzlikt tiesisku pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi.**

Savukārt, ņemot vērā apstākli, ka Sabiedrības īstenotā komercprakse konkrētajos sociāli ekonomiskajos apstākļos jau ir kaitējusi un/vai ir varējusi kaitēt patērētājiem un jo īpaši tādām patērētāju grupām, kā darba meklētāji, tai skaitā bezdarbnieki un personas ar salīdzinoši nelieliem ienākumiem, un, ņemot vērā Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa (turpmāk – LAPK) 9.panta pirmo daļu, proti, ka Sabiedrība ir izdarījusi administratīvo pārkāpumu, par kuru likumā paredzēta administratīvā atbildība, PTAC uzskata, ka, pamatojoties uz NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu, Sabiedrībai par izdarīto administratīvo pārkāpumu, īstenojot negodīgu komercpraksi, ir **piemērojams administratīvais sods**, kas paredzēts LAPK 166.¹³ panta trešajā daļā. PTAC ieskatā ar administratīvā soda palīdzību Sabiedrība tiks motivēta savā turpmākajā komercdarbībā nepieļaut atkārtotu iepriekš minētā pārkāpuma izdarīšanu. Arī LAPK 1.panta pirmā daļa nosaka, ka administratīvo pārkāpumu likumdošanas uzdevums ir aizsargāt sabiedrisko iekārtu, īpašumu, pilsoņu sociāli ekonomiskās, politiskās un personiskās tiesības un brīvības, kā arī komersantu, iestāžu un organizāciju tiesības un likumīgās intereses, noteikto pārvaldes kārtību, valsts un sabiedrisko kārtību, nostiprināt likumību, novērst tiesību pārkāpumus, audzināt pilsoņus likumu precīzas un stingras ievērošanas garā, ieaudzināt viņos cieņas pilnu attieksmi pret citu pilsoņu tiesībām, godu un pašcieņu, pret sadzīves noteikumiem, apzinīgu attieksmi pret saviem pienākumiem un atbildību sabiedrības priekšā, un juridiskajā literatūrā pausts viedoklis, ka soda kā piespiedu līdzekļa speciālās prevencijas uzdevums ir panākt, lai administratīvā akta adresāts neizdarītu jaunus prettiesiskus nodarījumus. Soda ģenerālās prevencijas uzdevums ir panākt, lai tos neizdarītu citas personas. (Māris Baltais. Iestādes rīcības brīvība un lietderības apsvērumi. Jurista Vārds, Nr.18(373), 17.05.2005.). Vienlaikus PTAC ņem vērā, ka saskaņā ar LAPK 22.pantu administratīvā soda piemērošanas mērķis ir arī audzināt personu, kura izdarījusi administratīvo pārkāpumu, lai tā ievērotu likumus.

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

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

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

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

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

Izvērtējot iepriekš minētos apstākļus, kā arī ņemot vērā komercprakses īstenošanas vietu un laiku, izdarītā pārkāpuma raksturu, pārkāpēja personību, atbildību mīkstinājošo un pastiprinošo apstākļu neesamību, kā arī ievērojot vienlīdzības principu, PTAC uzskata, ka par negodīgas komercprakses īstenošanu Sabiedrībai ir uzliekams naudas sods Ls 5000,00 apmērā, kas konkrētajā gadījumā ir uzskatāms par samērīgu naudas sodu, ņemot vērā PTAC pieejamo informāciju par vidējo patērētājam nodarīto zaudējumu apmēru, izdarītā pārkāpuma – negodīgas komercprakses, respektīvi, profesionālajai rūpībai neatbilstošas un maldinošas komercprakses īstenošanu – raksturu un tās īstenošanas vietu un apjomu, jo īpaši to, ka ar Sabiedrības īstenoto komercpraksi ir aizskartas sociāli neaizsargātas patērētāju grupas intereses, nodarot ievērojamus zaudējumus vai radot ievērojamu zaudējumu risku.

Izvērtējot lietas materiālus un izskatīšanā konstatētos apstākļus, pamatojoties uz LAPK 14.¹ pantu, 23.panta pirmās daļas 2.punktu, 32.panta pirmo un otro daļu, 166.¹³ panta trešo daļu, 215.⁴ pantu, 260.panta trešo daļu, 274.pantu, 275.panta pirmās daļas 1.punktu, Administratīvā procesa likuma 5.pantu, 6.pantu, 12.pantu, 13.pantu un 66.panta pirmo daļu, PTAL 3.panta 1.un 2.punktu, 4.panta pirmo daļu, 5.panta pirmo daļu, NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu, 4.panta otrās daļas 1.un 2.punktu, 6.pantu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 9.panta otrās daļas 1., 2. un 3.punktu, 14.panta pirmo daļu un 15.panta astotās daļas 2.un 5.punktu,

n o l e m t s:**uzdot** SIA „MGKA”,

juridiskā adrese: Līdaku ielā 1, Rīgā, LV-1002,

reģistrācijas numurs: 40103254179,

tiesisku pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi, pārtraucot sniegt patērētājiem pakalpojumu „REALSDARBS”:

1. līdz Sabiedrība vidusmēra patērētājam saprotamā un skaidrā veidā nodrošina īsziņu saturu, kas ietver informāciju par darba meklētājiem paredzētiem darba sludinājumiem;
2. līdz Mājas lapā kā noklusētā izvēlne tiek izmantota „Ekskluzīvā konta” izvēlne.

uzlikt SIA „MGKA”,

juridiskā adrese: Līdaku ielā 1, Rīgā, LV-1002,

reģistrācijas numurs: 40103254179,

naudas sodu Ls 5000,00 (pieci tūkstoši latu) apmērā.

Pieņemto lēmumu SIA „MGKA” ir tiesības pārsūdzēt likumā paredzētajā kārtībā. Saskaņā ar NKAL 16.pantu uzraudzības iestādes lēmumu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā Rīgā, Antonijas ielā 6 viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stājas spēkā.

Naudas sods jāsamaksā ar pārskaitījumu, maksājuma uzdevumā norādot:

Saņēmējs: Valsts kase Reģistrācijas numurs 90000050138

Saņēmēja iestāde: Valsts kase BIC kods TREL LV22

Konts (IBAN) LV12TREL1060121019400

Maksājuma mērķis: Lēmums Nr. E03-KREUD-5

Pieņemšanas datums: 2010.gada 28.janvāris

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

Direktore vietniece

(paraksts)

K.Riekstiņa

Ar lēmumu iepazīnos

_____ 2010.gada 28.janvārī
(personu, kuras iepazīnās ar lēmumu, paraksti)

Lēmuma norakstu saņēmu

_____ 2010.gada 28.janvārī
(personas, kura saņēma lēmuma norakstu, paraksts)

IZRAKSTS PAREIZS