

## PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRS

(LV-1013, Rīga, K. Valdemāra 157, tel. 67388626)

## LĒMUMS Nr. E03-RIG-303

Rīgā

2008.gada 24.jūlijā

Patērētāju tiesību aizsardzības centra direktores vietniece Brigita Liepiņa,  
piedaloties: SIA „Novatours”

personas ieņemamais amats: pilnvarotajai pārstāvei

vārds, uzvārds: (...)

personas kods: (...)

juridiskā adrese: Rīgā, Krišjāņa Valdemāra ielā 100, LV-1013

vienotais reģistrācijas numurs: 40003525782

izskatīja administratīvo pārkāpumu lietu un konstatēja:

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – *NKAL*) 15.panta pirmo daļu, 2008.gada 23.maijā pēc savas iniciatīvas uzsāka izvērtēt SIA „Novatours” komercprakses atbilstību patērētāju tiesību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām attiecībā uz SIA „Novatours” izplatīto reklāmu „*Karstā vasaras ceļojumu izpārdošana! Atlaide līdz 50%*” (turpmāk – *Reklāma*).

PTAC konstatēja, ka *Reklāma* tika izplatīta žurnālā „Privātā Dzīve” (Nr.20.-20.05.2008.), un, pamatojoties uz *Reklāmā* sniegto informāciju, PTAC 2008.gada 24.maijā veica izpēti SIA „Novatours” birojā Tērbatas ielā 20, Rīgā, kuras laikā konstatēja, ka ceļojumi, uz kuriem attiecas *Reklāmā* norādītā atlaide, ir ceļojumi līdz 2008.gada 30.jūnijam, bet pārējie vasaras sezonas, proti, jūlija un augusta mēnešu ceļojumi iegādājami par cenām bez atlaidēm.

2008.gada 6.jūnijā PTAC nosūtīja SIA „Novatours” vēstuli Nr.21-06/4796, kurā informēja par konstatēto pārkāpumu, par lietvedības uzsākšanu administratīvā pārkāpuma lietā un pieprasīja SIA „Novatours” sniegt PTAC rakstisku informāciju par to, kādos masu medijos, kādā apjomā un laika periodā *Reklāma* tika izplatīta. Vienlaicīgi PTAC informēja, ka saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 62.panta pirmo daļu, SIA „Novatours” līdz administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanai ir tiesības izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā. SIA „Novatours” rakstveida viedokli un argumentus PTAC aicināja iesniegt līdz 2008.gada 30.jūnijam.

2008.gada 26.jūnijā pa faksu un 2008.gada 27.jūnijā pa pastu PTAC saņēma SIA „Novatours” atbildes vēstuli, kurā paskaidrots, ka *Reklāma* tika izplatīta:

1. Radio – Star FM (19.05.2008. – 23.05.2008. 40 reizes) un Eiropas Hitu Radio (19.05.2008 – 23.05.2008. 37 reizes);
2. Presē – žurnālā „Privātā Dzīve” (20.05.2008 viena reklāma) un žurnālā „Marta” (21.05.2008. viena reklāma);
3. Internetā – portālā „Apollo” (20.05.2008 – 21.05.2008. viena slīdošā rinda); portālā „Draugiem” (20.05.2008.; 22.05.2008. viens banneris); portālā „One” (20.05.2008.; 21.05.2008.; 23.05.2008. viena slīdošā rinda) un [www.novatours.lv](http://www.novatours.lv) (19.05.2008. – 24.05.2008. viens banneris);
4. SMS – 21.05.2008. nosūtītas 3030 īsziņas ar tekstu „Karsta vasaras ceļojumu izpārdošana! Tikai 4 dienas – 21.05 – 24.05. atlaides līdz 50% visiem Novatours ceļojumiem ar izlidošanu līdz 30.06! [www.novatours.lv](http://www.novatours.lv).”.

SIA „Novatours” paskaidroja, ka interneta portālos izplatītajās reklāmās tika atspoguļota pamatinformācija par akcijas norises laiku un akcijas organizētāju. Noklikšķinot uz reklāmu varēja nokļūt SIA „Novatours” mājas lapā [www.novatours.lv](http://www.novatours.lv), kurā bija atrodama detalizēta informācija par akcijas noteikumiem, proti, ka akcija attiecas uz visiem SIA „Novatours” ceļojumu virzieniem; ka akcijas norises laiks bija no 21.05.2008 līdz 24.05.2008.; ka ceļojumu iespējamās iegādes vietas bija Latvijas tūrisma aģentūras un SIA „Novatours” ceļojumu biroji; ka akcija attiecas uz ceļojumiem ar izlidošanas laiku līdz 30.06.2008.

Paskaidrots, ka arī presē, tas ir, žurnālos „Privātā Dzīve” un „Marta” izvietotajās reklāmās ir norāde uz SIA „Novatours” mājas lapu, kur bija atrodama iepriekš minētā informācija par akcijas norises kārtību, kā arī informāciju par akcijas norises kārtību varēja iegūt zvanot uz reklāmā norādītajiem tālruņa numuriem. Attiecībā uz radiostacijās raidīto reklāmu SIA „Novatours” paskaidro, ka bija notikusi kļūda, ierakstot radio džinglu, un, ņemot vērā, ka akcija bija ļoti īsa, SIA „Novatours” nevarēja operatīvi ierakstīt jaunu džinglu.

Vienlaicīgi SIA „Novatours” norādīja, ka akcijas norises laikā ļoti daudzi potenciālie klienti apmeklēja SIA „Novatours” mājas lapu un iepazinās ar akcijas noteikumiem. Izmantojot kompānijas „Webstatistikas neatkarīgais eksperts” datus un salīdzinot divus datumus, piemēram, 14.05.2008., kad

nerisinājās akcija un 21.05.2008., kad norisinājās akcija, jāsecina, ka SIA „Novatours” mājas lapas apmeklētība palielinājās gandrīz trīs reizes.

2008.gada 24.jūlijā, administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laikā, SIA „Novatours” pilnvarotais pārstāvis papildinājumus rakstveida iesniegtajam paskaidrojumam nesniedza, un izteica viedokli, ka motivēts paskaidrojums ir iesniegts.

PTAC, izvērtējot lietā esošos materiālus, norāda tālāk minēto:

*Reklāmas likuma 1.pants nosaka, ka „Reklāma ir ar saimniecisko vai profesionālo darbību saistīts jebkuras formas vai jebkura veida paziņojums vai pasākums, kura nolūks ir veicināt preču vai pakalpojumu (arī nekustamā īpašuma, tiesību un saistību) popularitāti vai pieprasījumu pēc tiem”.*

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 iepriekš minētajām definīcijām izriet, ka reklāmas sniegšana ir komercprakse NKAL izpratnē, jo reklāmas sniegšana ir atzīstama par darbību, kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu. Savukārt, ņemot vērā, ka *Reklāmas* devējs ir SIA „Novatours”, SIA „Novatours” ir atzīstama par komercprakses īstenotāju NKAL izpratnē.

NKAL 10.panta pirmās daļas 1.punkts nosaka, ka *„komercpraksi uzskata par maldinošu ja, ņemot vērā visas tās īpatnības un apstākļus, kā arī tajā izmantotā saziņas līdzekļa ierobežojumus, var secināt, ka tiek noklusēta būtiska informācija, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu, un komercprakses ietekmē vidusmēra patērētājs pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis”.*

PTAC ieskatā SIA „Novatours” īstenotā komercprakse ir maldinoša.

*Reklāmu* PTAC ir vērtējis no vidusmēra patērētāja viedokļa, ņemot vērā Eiropas Kopienų tiesas (turpmāk – EKT) praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – patērētājs, kurš ir pietiekoši zinošs un labi informēts, kā arī

pietiekoši vērīgs un piesardzīgs (skat. EKT C-112/99, 52.paragrāfs; C-44/01, 55.paragrāfs; C-356/04, 78.paragrāfs; C-381/05, 23.paragrāfs).

PTAC norāda, ka reklāma ir uzskatāma par atsevišķu informācijas avotu, kurš ir nošķirams no citiem informācijas avotiem. SIA „Novatours” *Reklāma* satur konkrētu informāciju, no kuras izriet, ka patērētājam tiek piedāvāta iespēja iegādāties vasaras sezonas ceļojumus ar atlaidi līdz 50%. Informācija, ka konkrētajam piedāvājumam būtu papildu nosacījumi, piemēram, piedāvājuma termiņa ierobežojumi *Reklāmā* nav sniegta.

No lietas materiāliem izriet, ka *Reklāmā* piedāvātā vasaras ceļojumu izpārdošana ar atlaidi līdz 50% nebija pieejama visiem vasaras sezonas ceļojumiem, bet tikai ceļojumiem ar izlidošanas laiku līdz 2008.gada 30.jūnijam, par ko *Reklāmā* informācija netika sniegta.

Līdz ar to arī patērētājam nevarēja būt zināms par kādu papildu nosacījumu esamību un patērētājs varēja secināt, ka viņam ir iespēja iegādāties ceļojumus ar atlaidi līdz 50% jūnija, jūlija un augusta mēnešiem.

Tāpat PTAC ņem vērā, ka *Reklāmā* norādītie telefona numuri vai SIA „Novatours” mājas lapas norāde neliecina par to, ka *Reklāmā* izteiktajam piedāvājumam varētu būt kādi papildu nosacījumi.

Vienlaicīgi no lietas materiāliem secināms, ka maldinošās komercprakses veikšanas rezultātā tika radīta daudz lielāka SIA „Novatours” pakalpojumu popularitāte nekā pirms konkrētās *Reklāmas izplatīšanas*, ko, piemēram, apliecina SIA „Novatours” iesniegtā informācija par tās mājas lapas apmeklētāju skaita trīskāršošanos.

Tādejādi secināms, ka ar *Reklāmu* varēja tikt ietekmēta daudzu patērētāju ekonomiskā rīcība, kuri, iepazīstoties ar *Reklāmā* sniegto informāciju, apmeklēja SIA „Novatours” mājas lapu un/vai, iespējams, vērsās SIA „Novatours” birojā vai kādā Latvijas tūrisma aģentūrā, kura piedāvā slēgt līgumus par SIA „Novatours” tūrisma pakalpojumiem, lai iegādātos vasaras sezonas ceļojumu. Savukārt, uzzinot papildu informāciju par tikai jūnija mēneša vasaras ceļojumu, proti, ceļojumu, kuru izlidošanas laiks ir līdz 30.jūnijam, izpārdošanu, kas *Reklāmā* nav sniegta, patērētājs varēja pieņemt lēmumu par tāda līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.

PTAC, vērtējot *Reklāmu* no vidusmēra patērētāja viedokļa, uzskata, ka maldinošās komercprakses veikšana, kā rezultātā ievērojami pieauga SIA „Novatours” piedāvāto pakalpojumu popularitāte, un uz ekonomiskās rīcības veikšanu ietekmēto patērētāju skaits, būtu daudz mazāks, ja *Reklāmā* būtu sniegta pilnīga informācija par ceļojumiem, uz kuriem attiecas atlaide.

Ņemot vērā iepriekš minēto, SIA „Novatours” īstenotā komercprakse, izplatot *Reklāmu*, ir uzskatāma par maldinošu, jo *Reklāmā* paustā informācija par vasaras ceļojumu izpārdošanu nav pilnīga un šīs pilnīgās informācijas nesniegšanas rezultātā varēja tikt ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība un patērētājs varēja pieņemt tādu lēmumu par līguma noslēgšanu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis.

Administratīvā procesa likuma 1.panta trešā daļa nosaka, ka *Administratīvais akts ir uz āru vērsts tiesību akts, ko iestāde izdod publisko tiesību jomā attiecībā uz individuāli noteiktu personu vai personām, nodibinot, grozot, konstatējot vai izbeidzot konkrētas tiesiskās attiecības vai konstatējot faktisko situāciju.*

Administratīvā procesa likuma 65.panta trešā daļa nosaka: *Ja piemērojamā tiesību normā noteikts, ka administratīvais akts izdodams, bet nav noteikts tā konkrētais saturs (satura izvēles administratīvais akts), iestāde izdod šo aktu, ievērojot piemērojamā tiesību normā noteiktos ietvarus, un šajos ietvaros, pamatojamās uz lietderības apsvērumiem, nosaka administratīvā akta saturu.*

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 komercpraksei atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norāda laboto informāciju, atsaucot negodīgo komercpraksi; 5) piemēro administratīvo sodu likumā noteiktajā kārtībā”.*

Izvērtējot lietderības apsvērumus, PTAC uzskata, ka SIA „Novatours” nav lietderīgi uzlikt kādu no NKAL 15.panta astotajā daļā 1-4.punktā paredzētajiem tiesiskajiem pienākumiem, ņemot vērā, ka *Reklāmas* negatīvā ietekme nav novēršama, jo *Reklāmā* norādītais vasaras ceļojumu izpārdošanas laiks bija no 2008.gada 21.maijam līdz 2008.gada 24.maijam, jo netiks sasniegts NKAL 2.pantā norādītais mērķis nodrošināt patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību. PTAC uzskata, ka, pamatojoties uz NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu piemērojams ietekmēšanas līdzeklis par administratīvo pārkāpumu.

PTAC norāda, ka tādējādi SIA „Novatours” tiks motivēta nepieļaut atkārtotus pārkāpumus, īstenojot komercpraksi. Arī 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.).

Saskaņā ar Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 32.panta otrās daļas noteikumiem, uzliekot sodu, ņem vērā izdarītā pārkāpuma raksturu, pārkāpēja personību, viņa vainas pakāpi, mantisko stāvokli, atbildību mīkstinošos un pastiprinošos apstākļus.

Iestāde pārkāpēju ir tiesīga atbrīvot no administratīvās atbildības saskaņā ar Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 21.panta pirmās daļas noteikumiem tikai tādā gadījumā, ja izdarītais pārkāpums ir maznozīmīgs. Konkrētajā gadījumā no lietas materiāliem izriet, ka SIA „Novatours” ir pieļāvusi normatīvajiem aktiem neatbilstošas komercprakses īstenošanu, kas nav vērtējams kā maznozīmīgs pārkāpums.

Nosakot SIA „Novatours” uzliekamo naudas soda apmēru, tiek ņemts vērā tas, ka nepastāv apstākļi, lai nepiemērotu administratīvo sodu, un tā iemesla dēļ, lai atturētu komercprakses īstenošanā un reklāmas izplatīšanā iesaistītās personas no administratīvā pārkāpuma izdarīšanas, kā arī šādu pārkāpumu atkārtošanās, īstentās komercprakses apjoms, kā arī tiek ņemts vērā tālāk minētais:

SIA „Novatours” tiek saukta pie administratīvās atbildības par administratīvo pārkāpumu, kurš ir paredzēts Latvijas Republikas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 166.<sup>13</sup> panta trešajā daļā, kurā noteikts, ka *„Par negodīgu komercpraksi - uzliek naudas sodu fiziskajām personām līdz piecsimt latiem, bet juridiskajām personām - līdz desmittūkstoš latiem”*.

Administratīvās lietas izskatīšanas gaitā nav konstatēti administratīvo atbildību pastiprinoši un administratīvo atbildību mīkstinoši apstākļi.

Latvijas Republikas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 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”*.

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 sauktās tirgus dalībnieka rīcību un tam uzliekamo ierobežojumu, kā arī patērētāju (visas sabiedrības) tiesiskās intereses, to, ka piemērojamām sankcijām ir jābūt efektīvām un atturošām no turpmāku normatīvo aktu pārkāpumu izdarīšanas, kā arī ņem vērā SIA „Novatours” finansiālo stāvokli.

Izvērtējot lietas materiālus un izskatīšanā konstatētos apstākļus, pamatojoties uz Latvijas Republikas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 14.<sup>1</sup> pantu, 23.panta pirmās daļas 2.punktu, 32.panta pirmo un otro daļu, 166.<sup>13</sup> panta trešo daļu, 215.<sup>4</sup> pantu, 274.pantu, 275.panta pirmās daļas 1.punktu, Administratīvā procesa likuma 5.pantu, 12.pantu, 13.pantu un 66.panta pirmo daļu, NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 4.panta otrās daļas 2.punktu un 10.panta pirmās daļas 1.puktu

**nolemts:**

uzlikt SIA „Novatours”,

juridiskā adrese: Rīgā, Krišjāņa Valdemāra ielā 100, LV-1013

vienotās reģistrācijas numurs: 40003525782

naudas sodu Ls 1000,00 (viens tūkstotis) apmērā

Z.v.

(paraksts)

Patērētāju tiesību aizsardzības centra  
direktores vietniece Brigita Liepiņa

Personai, par kuru pieņemts lēmums administratīvo pārkāpumu lietā, ir tiesības pārsūdzēt pieņemto lēmumu likumā paredzētajā kārtībā. Saskaņā ar Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 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:

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Reģistrācijas Nr. 90000068854

Konts Nr. LV30TREL2120030260100

Saņēmēja iestāde:

Valsts kase, kods TREL22.

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

Maksājuma mērķis: Lēmums Nr. E03-RIG-303. Ekonomiskās klasifikācijas kods 21499.