



**ADMINISTRATĪVĀ RAJONA TIESA  
RĪGAS TIESU NAMS**

**L Ē M U M S**

Rīgā 2023.gada 8.martā

Administratīvā rajona tiesa  
šādā sastāvā: tiesnese Līga Hāzenfuse,

rakstveida procesā izskatot SIA “SMS SOLUTIONS” pieteikumu par Patērētāju tiesību aizsardzības centra 2023.gada 1.februāra lēmuma Nr.1-pk “Par pagaidu noregulējumu un negodīgas komercprakses izbeigšanu” atcelšanu,

**konstatēja**

[1] Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – Centrs), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 15.panta pirmās daļas 1.punktu, uzsāka patērētāju kolektīvo interešu uzraudzības lietu, kuras ietvaros vērtē SIA “CDR” un pēc šī komersanta reorganizācijas SIA “SMS SOLUTIONS” (turpmāk – sabiedrība) īstenotās komercprakses atbilstību patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām.

Konstatējot, ka negodīgās komercprakses raksturs norāda uz tūlītēju un būtisku aizskārumu patērētāju ekonomiskajām interesēm un tā risku, Centrs ar 2023.gada 1.februāra lēmumu Nr.1-pk “Par pagaidu noregulējumu un negodīgas komercprakses izbeigšanu” (turpmāk – lēmums) nolēma sabiedrībai uzlikt pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi saistībā ar sabiedrības sniegtajiem pakalpojumiem un tehniskajiem risinājumiem. Lēmums pamatots ar turpmāk norādītajiem argumentiem.

[1.1] 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://flirta.vieta.com/>; <https://lv.gamistream.com/>; <http://mobiefun.com/lv/wclive>; [totomobi.com](http://totomobi.com) (turpmāk – pakalpojums). SIA "CDR" noslēgusi līgumus ar aptuveni 50 ilglaicīgiem sadarbības partneriem, kas sniedz maksas pakalpojumus Latvijā, Lietuvā un Igaunijā. Savukārt maksa par abonēšanu tiek iekļauta mobilo sakaru pakalpojumu sniedzēju patērētājiem izrakstītajos rēķinos. Tādējādi pakalpojumu sniegšanu nodrošina vairākas personas, kuras ar sabiedrību ir noslēgušas līgumus un izmanto tās tehniskos risinājumus, lai panāktu distances līguma par pakalpojumu abonēšanu noslēgšanu un pakalpojuma abonēšanas maksas saņemšanu.

[1.2] Patērētājiem tiek pieprasīta maksa par nepasūtītiem pakalpojumiem. 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. Patērētāji faktu, ka pakalpojums pieslēgts, ir uzzinājuši novēloti, proti, saņemot rēķinu no mobilo sakaru operatora (turpmāk – operators). Tādējādi patērētājiem tiek radīti zaudējumi, kā arī patērētāju neizmanto pakalpojums, par kuriem tomēr tiek pieprasīta samaksa. Turklāt zaudējumi šādu līgumu konstatēšanas gadījumā ir atkarīgi no tā, cik ātri patērētājiem ir izdevies konstatēt līguma noslēgšanas faktu, noskaidrot pakalpojuma abonēšanas maksas saņēmēju – sabiedrību (ko ir iespējams izdarīt tikai vērsoties pie sava operatora), un pēc tam atrisināt konkrēto strīdu ar sabiedrību. Tā kā pakalpojumu abonēšanai tiek piemērota samērā neliela maksa par nedēļu, tā mobilo sakaru pakalpojumu rēķinā var tikt nepamanīta vai pamanīta tikai tad, kad to summa ir kļuvusi ievērojama.

[1.3] Distances līgumu par pakalpojumu abonēšanu noslēgšana notiek, nesāņemot patērētāja nepārprotami sniegtu apstiprinājumu un manipulējot ar patērētāju uzmanību. Pakalpojumu piedāvājums reklāmas veidā tiek adresēts patērētājam brīdī, kad viņš mobilajā ierīcē izmanto satura un būtības ziņā pilnīgi citu pakalpojumu, proti, Sākotnējo saskarni. Centrs atzīst, ka tiešsaistes vidē var tikt publicētas reklāmas, kuras tiešā veidā nav saistītas ar Sākotnējo saskarni, taču šādām reklāmām ir jābūt skaidri atpazīstamām, kā arī tās nedrīkst traucēt patērētājam izmantot viņa sākotnēji izvēlēto pakalpojumu. 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. Minētais konkrētajā komercpraksē nav nodrošināts.

Komercprakse, kuras ietvaros pakalpojumu reklāma tiek izmantota kā tūlītējs distances līguma slēgšanas procesa uzsākšanas līdzeklis, ir atzīstama par maldinošu, jo tās ietekmē patērētāji izdara vai var izdarīt savām interesēm neatbilstošu rīcību, ievadot pakalpojuma pasūtījuma formas laukā savu tālruna numuru un pretēji savām interesēm un/vai domājot, ka turpina darboties Sākotnējās saskarnes ietvaros, uzsākt pakalpojuma abonēšanas līguma slēgšanu. Veids, kādā sabiedrība panāk līgumu noslēgšanu ar patērētājiem un abonēšanas maksas saņemšanu, norāda uz tā saukto "maldinošo modeļu" izmantošanu pret patērētājiem. Vienlaikus minētā rīcība saistībā ar tās izraisītajām sekām patērētājiem ir atzīstama par jebkuros apstākļos agresīvu komercpraksi.

[1.4] Patērētājiem tiek noklusēta pakalpojuma abonēšanas pirmslīguma informācija un distances līguma noteikumi piemēram, par pakalpojumu aprakstu, pakalpojumu abonēšanas nosacījumiem, pakalpojumu sniedzēju un sabiedrības nosaukumu, reģistrācijas numuru, juridisko adresi, kontaktinformāciju, sabiedrības 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.

[1.4.1] Gan pamatinformācija (informācija par to, ka vietnē *www.lv.mobilehill.club* piedāvātais pakalpojums ir maksas pakalpojums, ka tas ir abonēšanas 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. Nenodrošinot to, ka pamatinformācija, kā arī Noteikumi un nosacījumi patērētājiem ir viegli pieejami un tie tiek sniegti skaidrā un saprotamā veidā, sabiedrība 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.

[1.4.2] Nevienā no pakalpojuma pieslēgšanas posmiem skaidrā, patērētājiem uzskatāmā 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. Šāda informācija konstatēta tikai saņemot operatora izrakstīto rēķinu. Taču operatoru izrakstītajos rēķinos tiek norādīts tikai pieslēgtais pakalpojums, bet ne pakalpojuma maksas saņēmējs. 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 (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).

[1.4.3] Pieļaujot to, ka operatora rēķinos pēc 2022.gada 1.oktobra pakalpojuma maksas saņēmējs joprojām tiek norādīta SIA "CDR", tiek radīts patiesībai neatbilstošs iespaids, ka pakalpojumu joprojām drīkst sniegt SIA "CDR". Savukārt pieļaujot to, ka operatora rēķinos arī pēc 2022.gada 6.decembra joprojām kā pakalpojuma maksas saņēmējs tiek norādīta SIA "CDR", patērētājiem tiek sniegta nepatiesa informācija par faktisko pakalpojuma maksas saņēmēju. Patērētāji tiek maldināti arī par tā komersanta identitāti, pie kura vērsties ar iebildumiem par nepasūtītu pakalpojumu pieslēgšanas gadījumiem. Tādējādi tiek pieļauta maldinošas komercprakses īstenošana. Minētā rīcība ietekmē vai var ietekmēt daudzu patērētāju ekonomiskās intereses situācijās, kad tiem ir jāvelta papildu laiks patiesā komersanta noskaidrošanai, bet šajā laikā turpinās vai var turpināties pakalpojuma abonēšanas maksas piemērošana.

[1.4.4] 2014.gada 20.maija Ministru kabineta noteikumu Nr.255 "Noteikumi par distances līgumu" (turpmāk – noteikumi Nr.255) 5.10.apakšpunktā minēto prasību izpildi sabiedrība nav nodrošinājusi, jo pirms vietnē *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. Tādējādi sabiedrība īsteno maldinošu komercpraksi (maldinoša noklusēšana).

[1.4.5] Ne pamatinformācija, ne arī noteikumu Nr.255 un nosacījumi (kas tiek sniegti pirms vietnē *www.lv.mobilehill.club* piedāvātā pakalpojuma pieslēgšanas) neietver informāciju par sūdzību izskatīšanas, ārpusstiesas strīdu risināšanas kārtību un saiti uz 2013.gada 21.maija Eiropas Parlamenta un Padomes regulā Nr.524/2013 "Par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr.2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK" 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, sabiedrība īsteno maldinošu komercpraksi (maldinoša noklusēšana).

[1.4.6] Noteikumus un nosacījumus, kas tiek sniegti pirms vietnē *www.lv.mobilehill.club* piedāvātā pakalpojuma pieslēgšanas, nav iespējams saglabāt, kā arī pēc pakalpojuma pieslēgšanas tie netiek nodoti patērētājiem uz pastāvīgā informācijas nesēja. Sabiedrība īsteno profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi, jo nav nodrošinājusi to, ka tās sadarbības partnera piedāvāto pakalpojumu pieslēgšana notiek ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs distances tirdzniecības gadījumā var pamatoti sagaidīt no pakalpojuma sniegšanā iesaistītajiem komercprakses īstenotājiem. 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.

[1.5] No vairāku patērētāju sūdzībām izriet, ka patērētāju individuālo strīdu risināšanā patērētāju iebildumi netiek ņemti vērā, un maksa par pieslēgtajiem pakalpojumiem netiek atcelta. Sabiedrība, nesniedzot atbildi uz patērētāju sūdzībām vai pēc būtības neņemot vērā izteiktos iebildumus attiecībā uz nepamatotu pakalpojuma pieslēgšanu, būtiski ierobežo patērētājiem iespēju risināt strīdus, tai skaitā iebildumus par naudas summas atmaksu par nepamatoti pieslēgtajiem pakalpojumiem. 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). Sabiedrībai jāspēj 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 sabiedrības partneri organizē pakalpojumu reklamēšanu un pārdošanu, atbilst patērētāju interesēm un tiesībām. Iztrūkstot šādiem pierādījumiem, sabiedrībai pašai pēc savas iniciatīvas būtu jāatceļ abonēšanas līgums par Pakalpojuma pieslēgšanu un pieprasītā maksa

par pakalpojumu, kā arī jāpieprasa operatoram veikt pārrēķinu par nepamatotā pakalpojuma pieslēgšanas un izmantošanas iekasēšanu.

[1.6] Papildus minētajam par konkrētās negodīgās komercprakses raksturu un sekām liecina sabiedrības rīcība, nesniedzot atbildi uz Centra 2022.gada 15.decembra vēstuli Nr.7.2.-3/10772/K-158, 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. Tāpat pārkāpumam ir pārrobežu raksturs, jo tiek būtiski ietekmētas ne tikai Latvijas, bet arī citu Eiropas Savienības dalībvalstu (Lietuvas) patērētāju ekonomiskās intereses.

[2] Administratīvajā rajona tiesā 2023.gada 20.februārī saņemts pieteicējas SIA “SMS SOLUTIONS” pieteikums par lēmuma atcelšanu, kas pamatots ar turpmāk norādītajiem argumentiem.

[2.1] Centrs kļūdaini interpretē pieteicējas sniegto pakalpojumu, pieteicējas lomu, kā arī atbildības apjomu. Pieteicēja sniedz pakalpojumus, kas saistīti ar SMS (*short message service*) saņemšanu, masveida izsūtīšanu, mārketinga SMS kampaņu organizāciju, mikromaksājumu nodrošināšanu ar SMS palīdzību. Proti, pieteicējai ir noslēgti līgumi ar operatoriem un uzņēmējiem, kas piedāvā savu preci vai pakalpojumus telefonu numuru lietotājiem jeb patērētājiem. Uzņēmēju rīcībā ir resurss (piemēram, avīze, žurnāls, mājas lapa, aplikācija, reklāmas baneris), kuru izmantojot, patērētājam ir iespēja iegādāties kādu maksas pakalpojumu vai preci, ievadot savu telefona numuru uzņēmēja resursā. Pēc numura ievadīšanas pieteicēja ģenerē unikālo PIN kodu un nosūta to uz patērētāja norādīto telefona numuru, kuru patērētājs ievada uzņēmēja resursā, tādējādi izsakot savu piekrišanu pakalpojuma iegādei. Pēc visu iepriekš minēto darbību pabeigšanas no patērētāja tiek iekasēta nauda un patērētājam tiek nosūtīta SMS ar informāciju par iegādāto pakalpojumu, cenu un atteikšanās nosacījumiem. Pakalpojuma iegādes gadījumā pieteicēja vienmēr informē patērētāju ar SMS par veikto darījumu. Savukārt operatoriem ir noslēgti līgumi ar patērētājiem, pamatojoties uz kuriem tiek izrakstīti rēķini, kas ietver sevī arī maksājumus par pasūtīto pakalpojumu. Rezultātā operators, saņemot naudu no patērētāja par pakalpojumu, pārskaita daļu no naudas pieteicējai (ieturot komisiju no 25% līdz 50% par sniegto pakalpojumu pieteicējai), savukārt pieteicēja (ieturot komisiju līdz 10% par uzņēmējam sniegto pakalpojumu) pārskaita uzņēmējam atlikušo naudu, kas parasti sastāda vairāk par 50% no kopējās summas par to pakalpojumu, ko uzņēmējs ir pārdevis patērētājam.

Centrs ir vērtējis informāciju uzņēmēja resursos, par kuras saturu pieteicēja neatbild, kā arī vērtējis uzņēmēju saimnieciskās darbības tehnisko pusi, kuras koriģēšana nav un nevar būt pieteicējas kompetencē. Tāpat lēmumā tiek vērtēti resursi, kuru īpašnieki nav ne pieteicēja, ne arī uzņēmējs. Nav pamata uzlikt par pienākumu pieteicējai pārbaudīt, kontrolēt un koriģēt visu resursu saturu. Turklāt neeksistē tehnisko iespēju to izdarīt.

[2.2] Pieteicēja līgumus vai cita veida vienošanās ar patērētājiem neslēdz, pieteicēja nereklamē un nepārdod preci patērētājam. Tādējādi uz pieteicēju nevar būt attiecināmi noteikumi par distances līguma noslēgšanu.

[2.3] Pieteicēja pastāvīgi un regulāri sniedz atbildes uz patērētāju pretenzijām, kam pieteicēja ir nodarbinājusi arī darbiniekus. Pēc patērētāja pieprasījuma pieteicēja var nodrošināt visas informācijas (sūtītāja vārds, SMS teksts, datums un laiks, tarifkācijas summa) pieejamību patērētājam. Tāpat pieteicēja pēc patērētāju lūgumiem regulāri atmaksā naudu par pasūtīto pakalpojumu, ja patērētājs uzreiz pēc pakalpojuma iegādes atsakās no pakalpojuma vai sazinās ar pieteicējas atbalsta dienestu. Tāpat pieteicēja pastāvīgi veic uzlabojumus, kā arī pieliek saprātīgas pūles, lai pārbaudītu un kontrolētu uzņēmēju resursos pieejamo informāciju. Pieteicēja nekavējoties pārtrauc sadarbību ar tiem uzņēmējiem, kas pieteicējas ieskatā pārdod šaubīgus pakalpojumus.

Centrs pieteicējai izteica tikai vienu ieteikumu – īsziņai ar PIN kodu pieteicēja pievienoja informāciju par to, ka patērētājs plāno iegādāties maksas abonēšanas pakalpojumu. Savukārt īsziņai, ko patērētājs saņem pēc pakalpojuma pasūtīšanas, pieteicēja pievienoja informāciju par pakalpojuma nosaukumu, cenu un iespējām atteikties no pakalpojuma elektroniskā veidā bez nepieciešamības aizpildīt atsevišķu blanku. Turklāt šādas īsziņas klients saņem pēc katras kārtējās tarifkācijas. Vēl pirms lēmuma pieņemšanas pieteicēja ieviesa iespēju atteikties no pakalpojuma ar parastā numura (29301881) palīdzību. Nav neviena normatīvā akta, kas nosaka, kādai informācijai ir jābūt ietvertai SMS. Arī Centrs nav spējīgs izsmelīgi norādīt šādu saturu. SMS garums nevar pārsniegt 160 simbolus, līdz ar to pieteicēja ir ierobežota tās informācijas apjomā, kuru ir iespējams norādīt. Turklāt, tā kā pieteicēja nesniedz pakalpojumus patērētājam, pieteicējas kā pakalpojuma sniedzēja datu norādīšana var maldināt patērētāju par patieso pakalpojuma sniedzēju.

Pēc lēmuma izvērtēšanas pieteicēja ir gatava veikt arī citus uzlabojumus (SMS norādīt uzņēmēju kontaktus, izskatīt iespēju izveidot atsevišķu mājas lapu, kurā patērētājs varēs saņemt informāciju par pakalpojuma iegādes nosacījumiem, informāciju par uzņēmēja kontaktiem). Tomēr pieteicēja nevar uzlabot patērētāja izpratni par reklāmas tīklu darbības modeli, reklāmas izvietojuma loģiku resursos, spēju lasīt un uztvert pilnvērtīgi SMS saturu, pieņemt lēmumu iegādāties pakalpojumu.

[2.4] Lēmumā nav izvērtēta patērētāju rīcība un atbildība. Patērētāji bieži dzēš ar pakalpojumu saistītas SMS ar domu, ka par tiem nebūs jāmaksā. Konsultējoties ar pieteicēju, patērētāji bieži vien atzīst, ka SMS dzēšanu uzskata par atteikšanos no pakalpojuma, neskatoties uz to, ka SMS satur izsmelīgu informāciju par atteikuma tiesībām. Likumdevējs apzinājās, ka patērētāji var būt negodprātīgi, līdz ar to tika izveidots regulējums (noteikumu Nr.255 22.13.punkts), kas ierobežo patērētāju atteikuma tiesību ļaunprātīgu izmantošanu.

[2.5] Centrs, pamatojoties uz 30 patērētāju sūdzībām, ir secinājis, ka pieteicēja veic maldinoša rakstura komercpraksi. Minētais sūdzību apjoms sastāda mazāk nekā 0,01% no kopējo patērētāju skaita, kas bija spējīgi atteikties no pakalpojuma 6 dienu laikā (līdz pirmajam pakalpojuma pagarinājumam). Nav pieļaujams pieņemt pieteicējai nelabvēlīgu lēmumu, pamatojoties uz mazāk nekā 0,01% patērētāju viedokli.

Saskaņā ar pieteicējas statistiku no 2022.gada 1.janvāra līdz 2022.gada 31.decembrim vairāki desmiti tūkstoši patērētāji bija izmantojuši uzņēmēju sniegtos pakalpojumus, kuru SMS plūsmas apkalpošanu un maksājumu veikšanu nodrošināja pieteicēja. 18,9% no visiem patērētājiem, kas iegādājušies pakalpojumu, pirmo 6 dienu laikā (līdz pakalpojuma

automātiskajai pagarināšanai) ir atteikušies no pakalpojuma ar tādas metodes palīdzību, kas bija aprakstīta pieteicējas nosūtītajās SMS. Kopumā 56,8% no visiem patērētājiem, kas ir atteikušies no pakalpojuma, bija spējīgi atteikties 6 dienu laikā pēc pakalpojuma iegādes.

Minētā statistika norāda uz to, ka patērētāji ne tikai saņem pieteicējas sūtītās SMS, bet arī saprot to saturu, faktu, ka patērētāji pērk maksas pakalpojumus, kā arī ir spējīgi izpildīt norādītās instrukcijas gan attiecībā uz nepieciešamību ievadīt saņemto PIN kodu, gan arī attiecībā uz iespēju atteikties no pakalpojuma. Maz ticams, ka patērētājs nejauši ievada telefona numuru uzņēmēja mājas lapā, bez skaidri izteiktas gribas ievada tajā pašā mājas lapā no pieteicējas saņemto PIN kodu ar SMS starpniecību (kas papildus satur informāciju par to, ka patērētājs plāno iegādāties maksas abonēšanas pakalpojumu un pakalpojuma nosaukumu), nejauši izmanto pakalpojumu, kā arī apmaksā to.

[2.6] Pakalpojumus patērētājiem pārdod uzņēmējs. Pieteicēja nevar būt atbildīga par cita uzņēmēja rīcību.

[2.7] SIA "CDR" ir saistīts ar pieteicēju un tas bija reorganizēts ar pieteicēju apvienošanās veidā. Pieteicēja nekad nav slēpusi saistību ar šo uzņēmumu. Visus pieteicējas un SIA "CDR" kontaktus ir viegli atrast internetā. Neskatoties uz to, ka SIA "CDR" jau ir likvidēta, pieteicēja turpina uzturēt SIA "CDR" kontaktus ar mērķi, lai patērētāji varētu vērsties pie pieteicējas. Vienlaikus pieteicēja neizraksta rēķinus patērētājiem un nevar ietekmēt rēķinu saturu. Visi jautājumi, kas saistīti ar rēķiniem, ir operatoru kompetencē.

[2.8] Lēmumā Centrs norāda, ka pieteicējai jāspēj objektīvi pierādīt visu īsziņu nosūtīšanu. Pieteicējas rīcībā ir pieejama detalizēta informācija par katru patērētāja nosūtīto un saņemto īsziņu. Pieteicēja ir gatava sniegt šo informāciju Centram, taču Centrs nepieprasīja no pieteicējas minēto informāciju. Ņemot vērā, ka pieteicējai nav pieejama informācija par telefona numuriem, ar kuriem saistītas patērētāju sūdzības, pieteicējai nav iespējas sniegt pilnvērtīgas atbildes. Visu pieteicējas sniegto informāciju būtu spējīgi apstiprināt arī operatori.

[2.9] Centrs norāda, ka PIN kods uzreiz, bez patērētāja piedalīšanās, automātiski tiek ievadīts mājaslapā. Tomēr, veicot pakalpojuma pasūtīšanu, Centra darbiniekam telefonā bija ieslēgta funkcija "scan text", kura ir iestrādāta *Android* operētājsistēmā un/vai tīmekļa pārlūkprogrammās (*Google Chrome, Mozilla Firefox* u.c.). Pieteicējai, atšķirībā no patērētājiem, nav iespējams veikt šīs funkcijas izslēgšanu un ietekmēt tīmekļa pārlūkprogrammas un/vai operētājsistēmas PIN koda automātisku ievadīšanu un apstiprināšanu.

[2.10] Pēc lēmuma saņemšanas pieteicēja pilnā apmērā pārtrauca jaunu uzņēmēju piesaisti un jaunu patērētāju pieslēgšanu uz uzņēmēju piedāvātajiem pakalpojumiem.

[3] Centrs rakstveida paskaidrojumos tiesai norāda, ka pieteikums ir nepamatots un noraidāms, pamatojoties uz lēmumā norādītajiem argumentiem. Papildus paskaidro turpmāko.

[3.1] Pieteicējas saimnieciskās darbības veids un biznesa modelis ir tiešā veidā saistīts ar lēmumā minēto pakalpojumu sniegšanu patērētājiem un bez pieteicējas iesaistīšanās attiecīgo pakalpojumu pasūtīšana (distances līgumu noslēgšana) un abonēšanas maksas saņemšana no patērētājiem nebūtu iespējama. Pieteicējas profesionālās rūpības ietvaros

ietilpst pienākums vērtēt to, kādā veidā tiek izmantoti tās pakalpojumi un tehniskie risinājumi attiecīgo sadarbības partneru saimnieciskajā darbībā, it īpaši, ja saistībā ar tiem ir saņemts liels skaits patērētāju sūdzību. Pieteicējai ir pienākums nepieļaut tās pakalpojumu izmantošanu tādas negodīgas komercprakses īstenošanā, kāda ir konstatēta lēmumā. Proti, attiecīgie abonēšanas pakalpojumi tiek piedāvāti un pieslēgti, pilnībā ignorējot patērētāju tiesības tikt atbilstoši informētam par tiem pirms līguma noslēgšanas un pasūtīt tāds pakalpojumus, kuri atbilst patērētāja vajadzībām un izvēlei, sniedzot nepārprotamu piekrišanu attiecīgā darījuma noslēgšanai. Faktus, ko min patērētāji saistībā ar nepamatotas abonēšanas pakalpojumu maksas pieprasīšanu, pieteicēja ignorē, uzstājot konkrēti uz savām tiesībām, kuras izriet no tās iegūtajiem pierādījumiem un fakta par līguma noslēgšanu.

[3.2] Pieteicējai ir brīva izvēle izlemt, ar kuriem pakalpojuma sniedzējiem tā sadarbosies. Pieteicēja var izvērtēt un kontrolēt, vai sadarbības partnera piedāvātie pakalpojumi atbilst patērētāju tiesību aizsardzības jomu regulējošo normatīvo aktu prasībām, un nesadarboties ar pakalpoja sniedzējiem, kas šādas prasības nenodrošina.

[3.3] Nav pamatoti pieteicējas darbības modeļi pielīdzināt pakalpojumiem, kas saistīti ar karšu maksājumu pieņemšanu internētā. Atšķirībā no patērētāja rīcības, pašam izvēloties konkrētu precī vai pakalpojumu, izsverot tā nepieciešamību un pieņemot savām interesēm atbilstošu lēmumu, tostarp par karšu maksājumu pakalpojumu veikšanu, pakalpojumi tiek pieslēgti, patērētājam to neapzinoties. Atšķirībā no maksājumu karšu pakalpojumiem, kuru aprīte ir reglamentēta normatīvajos aktos un maksājumu sistēmu noteikumos un kuri ir izmantojami kā plaši pielietojams un universāls norēķināšanās līdzeklis, lēmumā norādītā pakalpojumu sistēma nodrošina pieteicējai un tās sadarbības partneriem ieņēmumus, radot aizskārumu daudziem patērētājiem un neuzņemoties par to atbildību.

[3.4] Pieteicēja ir informēta par to, ka patērētāju tiesību pārkāpumi joprojām tiek konstatēti un pieteicējai pašai kā attiecīgās jomas profesionālim bija saprotams, ka veiktie uzlabojumi nav bijuši pietiekami, lai novērstu un turpmāk nepieļautu šādus pārkāpumus. Līdz ar to pieteicējai pēc savas iniciatīvas bija ne tikai iespēja, bet pienākums veikt citus nepieciešamos uzlabojumus, lai novērstu un turpmāk nepieļautu patērētāju tiesību pārkāpumu izdarīšanu.

[3.5] SMS patērētājiem tiek nosūtīta tikai pēc distances līguma noslēgšanas, savukārt saskaņā ar noteikumu Nr.255 5.punkta prasībām informācija par atteikuma tiesībām jāsniedz pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam. Atteikuma tiesību veidlapa ir izveidojama un izsniedzama patērētājam tādā veidā un formātā, lai to aizpildot, patērētājs arī faktiski varētu izmantot atteikuma tiesības. SMS nosūtītā ziņa šādas iespējas patērētājiem nenodrošina un šāds atteikuma tiesību informācijas nodrošināšanas veids nav uzskatāms par atbilstošu normatīvajos aktos noteikto atteikuma tiesību prasību mērķim.

[4] Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 1.panta pirmās daļas 2.punkts noteic, ka darbība (uzvedība, apgalvojums, komerciāla saziņa, tirgvedība) vai bezdarbība (noklusējums), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeniskas vai bezķermeniskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam, ir komercprakse.

Savukārt Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 1.panta pirmās daļas 1.punkts



paredz, ka jebkura fiziskā vai juridiskā persona, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietvaros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura cita fiziskā vai juridiskā persona, kas rīkojas komercprakses īstenošanā vārdā vai uzdevumā, ir komercprakses īstenoātājs.

Centrs secinājis, ka sabiedrības komercprakse tiek īstenojama, reklamējot, piedāvājot un pārdodot paaugstinātas maksas satura un maksas abonēšanas pakalpojumus. SIA "CDR" noslēgusi līgumus ar aptuveni 50 ilglaicīgiem sadarbības partneriem, kas sniedz maksas pakalpojumus Latvijā, Lietuvā un Igaunijā. Savukārt maksa par abonēšanu tiek iekļauta mobilo sakaru pakalpojumu sniedzēju patērētājiem izrakstītajos rēķinos. Tādējādi pakalpojumu sniegšanu nodrošina vairākas personas, kuras ar sabiedrību ir noslēgušas līgumus un izmanto tās tehniskos risinājumus, lai panāktu distances līguma par pakalpojumu abonēšanu noslēgšanu un pakalpojuma abonēšanas maksas saņemšanu.

Pieteicēja šim secinājumam nepiekrīt. Norāda, ka nesniedz pakalpojumus un nepārdod precī patērētājiem, tā ir starpnieks starp patērētāju un uzņēmēju. Līdz ar to sākotnēji noskaidrojams, vai Centrs ir pareizi identificējis pieteicējas saimnieciskās darbības veidu, vai tā ir atzīstama par komercpraksi Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē.

[5] Pieteikumā pieteicēja paskaidro, ka patērētājs ievada savu telefona numuru uzņēmēja resursā ar mērķi iegādāties precī vai pakalpojumu. Pēc numura ievadīšanas pieteicēja ģenerē unikālo PIN kodu un nosūta to uz patērētāja norādīto telefona numuru, kuru patērētājs ievada uzņēmēja resursā, tādējādi izsakot savu piekrišanu pakalpojuma iegādei. Pēc visu iepriekš minēto darbību pabeigšanas no patērētāja tiek iekasēta nauda un patērētājam tiek nosūtīta SMS ar informāciju par iegādāto pakalpojumu, cenu un atteikšanās nosacījumiem.

Tātad no pieteikuma nepārprotami secināms, ka tad, kad patērētājs ir izteicis nolūku iegādāties konkrētu precī vai pakalpojumu, apstiprinājumu šai iegādei, ģenerējot unikālo PIN kodu, sniedz pieteicēja. No minētā secināms, ka pieteicēja faktiski apstiprina pasūtījumu. Tostarp pieteicēja no patērētāja iekasē naudu un to informē par iegādāto precī vai pakalpojumu. Tiesas ieskatā šādas pieteicējas darbības nav interpretējamas citādāk kā pakalpojumu un preču pārdošana.

Tostarp pieteikumā arī paskaidrots, ka pieteicēja pastāvīgi veic uzlabojumus piedāvātajā tehniskā rakstura pakalpojumā uzņēmējiem, kā arī pieliek pūles, lai pārbaudītu un kontrolētu uzņēmēja resursos pieejamās informācijas un materiālu pieejamību, kvalitāti un pilnīgumu. Tādējādi, kā pamatoti norādīts Centra rakstveida paskaidrojumā, pieteicējas norādītais saimnieciskās darbības modeļa apraksts apliecina un pierāda, ka pieteicēja ir aktīvi iesaistīta šās komercprakses īstenošanā, tai skaitā var kontrolēt pakalpojuma pieslēgšanas un piedāvāšanas procesu. Tas nozīmē, ka bez pieteicējas iesaistes attiecīgo pakalpojumu sniegšana vai preces pārdošana, kā arī abonēšanas maksas saņemšana no patērētājiem nebūtu iespējama.

Pamatojoties uz visu minēto, tiesa secina, ka Centrs ir pareizi identificējis, ka pieteicējas saimnieciskās darbības veids ir paaugstinātas maksas satura un maksas abonēšanas pakalpojumu pārdošana, reklamēšana, piedāvāšana, un šādas darbības ir atzīstamas par komercpraksi Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 1.panta pirmās daļas 2.punkta

izpratnē.

[6] Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 10.pantu distances līgums ir patērētāja un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja vienošanās, kuru tie noslēguši, vienlaikus neatrodies vienā un tajā pašā vietā, bet līdz līguma slēgšanas brīdim un līguma slēgšanas brīdī izmantojot vienu vai vairākus distances saziņas līdzekļus, kā arī organizētu preču, digitālā satura vai digitālo pakalpojumu pārdošanu vai pakalpojumu sniegšanas shēmu.

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.

Savukārt 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, tālruna 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.

Kā secināts iepriekš, pieteicējas komercdarbība ir paaugstinātas maksas satura un maksas abonēšanas pakalpojumu pārdošana, reklamēšana, piedāvāšana. Izskatāmajā gadījumā nav strīda, ka pakalpojumu sniegšanas vai preces tirdzniecības brīdī pieteicēja kā pārdevējs un patērētājs kā pircējs neatradās vienā telpā, pakalpojuma sniegšanas brīdī tika izmantoti distances saziņas līdzekļi. Līdz ar to pieteicējas darbības ir formulējamas kā distances tirdzniecība, un attiecīgi tām ir saistošas noteikumu Nr.255 5.2. un 5.3.apakšpunkta prasības.

[7] Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 4.panta pirmajā daļā noteikts, ka negodīga komercprakse ir aizliegta.

Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 4.panta otrās daļas 1.punktā noteikts, ka komercprakse ir negodīga, ja tā neatbilst profesionālajai rūpībai un negatīvi ietekmē vai var negatīvi ietekmēt tāda vidusmēra patērētāja vai tādas vidusmēra patērētāju grupas ekonomisko rīcību, kam šī komercprakse adresēta vai ko tā skar. Komercprakse ir negodīga arī, ja tā ir maldinoša (4.panta otrās daļas 2.punkts) vai agresīva (4.panta otrās daļas 3.punkts).

Savukārt Eiropas Savienības Tiesa ir norādījusi, ka komercprakse var tikt uzskatīta par negodīgu tikai tad, ja ir izpildīts dubults nosacījums: pirmkārt, tai ir jābūt pretrunā profesionālās rūpības prasībām, un, otrkārt, attiecībā uz produktu būtiski jākropļo vai jāvar būtiski kropļot vidusmēra patērētāja saimniecisko rīcību. Saskaņā ar šīs direktīvas preambulas 18.apsvērumu novērtējuma kritērijs ir pietiekami labi informēts, kā arī pietiekami vērtīgs un piesardzīgs vidusmēra patērētājs, ievērojot sociālos, kultūras un valodas faktoros (*sk. Eiropas Savienības Tiesas 2016.gada 7.septembra sprieduma lietā Nr.C-310/15 32.punktu*).

Vienlaikus par godīgu tiek uzskatīta komercprakse, kas tiek veikta ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs pamatoti var sagaidīt un kas atbilst attiecīgajā saimnieciskās vai profesionālās darbības jomā vispārārtītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam. Tādējādi ir nepieciešams izvērtēt, kā tiek īstenota pieteicējas komercprakse.

[8] Centrs secinājis, 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.

Pārbaudot šo secinājumu, tiesa konstatē, ka saskaņā ar Centra norādīto 2023.gada 13.janvāra Eiropas Patērētāju informēšanas centra (turpmāk – EPIC) ziņojumu no 2022.gada 25.aprīļa līdz 2023.gada 3.janvārim EPIC saņemtas 12 Eiropas Patērētāju centra Lietuvā pārsūtītas Lietuvas patērētāju sūdzības par pieteicējas darbību. No vairumā saņemtajām patērētāju sūdzībām (proti, deviņām) izriet, ka Lietuvas patērētāji pamanīja savos mobilā telefona operatora piedādītajos rēķinos atzīmes par noteiktas naudas summas ieturēšanu par papildu pakalpojuma, kas saskaņā ar patērētāju teikto, netika pasūtīts, kā arī netika izmantots. Savukārt no trim 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.

Atbilstoši 2022.gada 28.septembra Centram adresētajai sakaru operatora vēstulei Nr.1468/HK laika periodā no 2022.gada 1.janvāra līdz 15.septembrim mobilo sakaru operators ir reģistrējis 298 sūdzības, kas varētu būt saistītas ar pieteicējas piegādātājiem satura pakalpojumiem. Atbilstoši sakaru operatora 2022.gada 28.septembra vēstulei Nr.LV1140-167 laika periodā no 2022.gada 1.janvāra līdz 15.septembrim saistībā ar pieteicējas pakalpojumiem ir saņemtas 83 sūdzības. Atbilstoši sakaru operatora 2022.gada 4.oktobra vēstulei Nr.2-1.2/220 laika periodā no 2022.gada 1.marta līdz 2022.gada 15.septembrim operators ir saņēmis 1848 sūdzības par pakalpojumiem, kuru sniegšanā ir iesaistīta pieteicēja.

Tiesa konstatē, ka arī šajās sūdzībās patērētāji informē, ka no viņiem tikusi pieprasīta maksa par nepasūtītiem pakalpojumiem. Piemēram, no patērētāja 2022.gada 21.novembra elektroniskā pasta vēstulē ietvertās informācijas un Centra 2023.gada 9.janvāra pārbaudes aktā Nr.E-LAB/20221108-2-3 norādītā secināms, ka patērētājs, izmantojot savu mobilo ierīci, skenēja uz “Coffe Adress Club” kafijas automāta norādīto QR kodu ar mērķi pievienoties “Coffee Address Club” un iegūt dāvanā dzērienu, bet faktiski minēto darbību rezultātā patērētājam tika pieslēgts pakalpojums, kas tiek piedāvāts vietnē *www.mobilehill.club* (kurš konkrētajā brīdī patērētājam nebija nepieciešams un kura pieslēgšanas faktu patērētājs konstatēja, saņemot īsziņu uz savu tālruņa numuru). Pie līdzīgiem secinājumiem, veicot pats savu izmeklēšanu, ir nonācis arī Centrs. Lēmuma 6. un 7.lapā ir detalizēti aprakstītas

darbības, kas veiktas pēc QR koda noskenēšanas, kas rezultējas ar to, ka darbības tiek turpinātas pilnīgi citā, ar sākotnēji izmantotā pakalpojuma nesaistītā saskarnē, kurā notiek pakalpojuma pieslēgšana.

Līdzīgi secinājumi par to, ka patērētājs faktiski ir spiests maksāt par nepasūtītiem pakalpojumiem, ir izdarāmi arī no Centra 2022.gada 14.novembra pārbaudes aktā Nr.E-LAB/20221108-2-2 aprakstītajiem piemēriem, patērētāja 2022.gada 26.septembra sūdzības, 2022.gada 24.oktobra sūdzības un citu lēmumā turpmāk uzskaitīto sūdzību saturā.

Pamatojoties uz sūdzībās izvirzītajiem argumentiem un paša Centra veikto izmeklēšanu, tiesa konstatē, ka Centra secinājums par to, ka pieteicējas komercprakses ietvaros patērētājiem tiek pieprasīta maksa par nepasūtītiem pakalpojumiem, ir pamatots. Tas nozīmē, ka patērētājiem ir tikusi sniegta maldinoša informācija par pakalpojumu, ko viņi ir vēlējušies iegādāties, un, prasot samaksu par patērētājiem nevajadzīgiem pakalpojumiem, negatīvi ietekmējot viņu ekonomisko rīcību. Proti, izvērtējot patērētāju sūdzību saturu, tiesai nav šaubu, ka, ja patērētāji būtu zinājuši, ka viņi pasūta pakalpojumus, ko nevēlas, tad šādu pasūtījumu skaits būtu daudz mazāks. Līdz ar to pieteicējas rīcība, pieprasot maksu par nepasūtītiem pakalpojumiem, ir atzīstama par negodīgu komercpraksi Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 4.panta otrās daļas 1.punkta izpratnē.

[9] Noteikumu Nr.255 5.10.apakšpunkts noteic – pirms patērētājs ir uzņēmis distances līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami atteikuma tiesību gadījumā sniedz informāciju par atteikuma tiesību izmantošanas nosacījumiem, termiņu un kārtību, kā arī šo noteikumu pielikuma B daļā iekļauto atteikuma veidlapu.

Lēmumā secināts, ka minēto prasību izpildi pieteicēja nav nodrošinājusi, jo pirms vietnē *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 Proti, patērētājiem tiek noklusēta pakalpojuma abonēšanas pirmslīguma informācija un distances līguma noteikumi piemēram, par pakalpojumu aprakstu, pakalpojumu abonēšanas nosacījumiem, pakalpojumu sniedzēju un sabiedrības nosaukumu, reģistrācijas numuru, juridisko adresi, kontaktinformāciju, sabiedrības 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. Centra ieskatā ar šādu rīcību pieteicēja īsteno maldinošu komercpraksi (maldinoša noklusēšana).

Savukārt pieteicēja norāda, ka lēmumā nav izvērtēta patērētāju rīcība un atbildība. Patērētāji bieži dzēš ar pakalpojumu saistītas SMS ar domu, ka par tiem nebūs jāmaksā. Konsultējoties ar pieteicēju, patērētāji bieži vien atzīst, ka SMS dzēšanu uzskata par atteikšanos no pakalpojuma, neskatoties uz to, ka SMS satur izsmeļošu informāciju par atteikuma tiesībām. Tātad faktiski no pieteicējas argumenta konstatējams, ka pieteicējas ieskatā nosūtītā SMS satur izsmeļošu informāciju par atteikuma tiesībām.

Tiesa konstatē, ka lēmuma 8.1.punktā detalizēti izklāstīts, kā notiek pakalpojuma piedāvāšana un pieslēgšana. Proti, saskaņā ar jau minētā 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, bet faktiski minēto darbību rezultātā patērētājam tika pieslēgts pakalpojums, kas tiek piedāvāts vietnē *www.mobilehill.club* (kurš konkrētajā brīdī patērētājam nebija nepieciešams un kura pieslēgšanas faktu patērētājs konstatēja, saņemot īsziņu uz savu tālruņa numuru). Pārbaudot šo informāciju, arī Centrs savas pārbaudes ietvaros, izmantojot mobilo ierīci, *Google Play* atradis lietotni *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*. 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*, kurā tika dota piekļuve saturam – video par dažādām tēmām, kā arī tika saņemta informatīva īsziņa par pakalpojuma abonēšanu.

No minētajām darbībām nepārprotami konstatējams, ka uzreiz pēc PIN koda ievadīšanas un pogas “Apstiprināt, lai abonētu” nospiešanas jau ir noslēgts abonēšanas līgums par pakalpojuma izmantošanu. Savukārt tikai pēc tam patērētājs saņēma SMS par pakalpojuma abonēšanu. Līdz ar to Centrs pamatoti secinājis, ka SMS patērētājiem tiek nosūtīta tikai pēc distances līguma noslēgšanas, un šāda rīcība ir pretēja noteikumu Nr.255 5.10.punkta prasībām.

[10] Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 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 Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 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 Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 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.

Izvērtējot Centra atreferētās patērētāju sūdzības, konstatējams, ka daudzi patērētāji pakalpojuma pieslēgšanas brīdī abonēšanas līguma noslēgšanas faktu nemaz nav apzinājušies, un par faktu, ka maksas abonēšanas pakalpojums ir pieslēgts, ir uzzinājuši, saņemot rēķinu no

mobilo sakaru operatora. Tādējādi tiesa secina, ka pieteicējas veiktā komercprakse ir atzīstama par agresīvu komercpraksi Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 13.panta 6.punkta izpratnē.

[11] Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – 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 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. 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.

Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 6.pants noteic, 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 vispāratzītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam.

Ņemot vērā minēto, Centrs pamatoti norāda, ka pieteicējas profesionālās rūpības ietvaros ietilpst pienākums vērtēt to, kādā veidā tiek izmantoti tās pakalpojumi un tehniskie risinājumi attiecīgo sadarbības partneru saimnieciskajā darbībā, it īpaši, ja saistībā ar tiem ir saņemts liels skaits patērētāju sūdzību. Vienlaikus Centrs konstatējis, ka patērētāju individuālo strīdu risināšanā patērētāju iebildumi netiek ņemti vērā, un maksa par pieslēgtajiem pakalpojumiem netiek atcelta.

Tiesa pārliecinās, ka minētais secinājums ir pamatots un konstatējams no lēmumā uzskaitītajām patērētāju 2022.gada 26.septembra, 2022.gada 21.novembra, 2022.gada 12.maija, 2022.gada 21.septembra, 2022.gada 2.decembra, 2022.gada 22.novembra sūdzībām. Proti, norādot, ka patērētājs nav pieslēdzis pakalpojumu un pakalpojuma pieslēgšanai nav vadījis ne tālruņu numuru, ne arī PIN kodu, pieteicēja, sniedzot atbildi, vien norāda, no kāda tālruņa 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). No atbilžu satura konstatējams, ka pieteicēja nav viss centusies noskaidrot, kādu iemeslu dēļ šāda situācija ir radusies, kā arī to, vai patērētājs varēja saprast un apzināties, kādu pakalpojumu iegādājas, vien formāli atbildējusi, no kāda tālruņu numura, no kādas ierīces un no kādas IP adreses pakalpojums ir pasūtīts. No sūdzībām tiesa arī konstatē, ka dažos gadījumos ar pieteicēju pat nav bijis iespējams telefoniski sazināties.

Tas nozīmē, ka pieteicēja, nesniedzot atbildi uz patērētāju sūdzībām vai pēc būtības neņemot vērā izteiktos iebildumus attiecībā uz nepamatotu pakalpojuma pieslēgšanu, būtiski ierobežojusi patērētājiem iespēju risināt strīdus, tai skaitā, iebildumus par naudas summas atmaksu par nepamatoti pieslēgtajiem pakalpojumiem. Tādējādi minētā pieteicējas rīcība negatīvi ir ietekmējusi vai varēja ietekmēt daudzu patērētāju ekonomiskās intereses un tostarp 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 pieteicējas īstenotā komercprakse saskaņā ar Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 6.pantu ir uzskatāma par negodīgu (tas ir, profesionālajai rūpībai neatbilstošu) komercpraksi.

[12] Tostarp nav nozīmes, ka sūdzības ir iesnieguši mazāk nekā 0,01% patērētāju. Pirmkārt, lēmums ir pieņemts, izvērtējot gada laikā saņemtās 30 patērētāju sūdzības, kā arī balstoties uz 2023.gada 13.janvāra EPIC ziņojumu, ka no 2022.gada 25.aprīļa līdz 2023.gada 3.janvārim EPIC saņemas 12 Lietuvas patērētāju sūdzības par pieteicējas darbību. Norādītais sūdzību skaits ir liels, lai secinātu, ka šāda pieteicējas īstenotā komercprakse ir sistemātiska. Otrkārt, no dzīvē gūtajiem novērojumiem zināms, ka ne visi, konstatējot savu tiesību aizskārumu, par to ziņo. Tādējādi tas, ka par pieteicējas maldinošo komercpraksi ir ziņojuši mazāk nekā 0,01% patērētāju, automātiski neliecina, ka tikai attiecībā pret šādu patērētāju skaitu maldinošā, agresīvā un negodīgā komercprakse ir pieļauta.

[13] Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 18.pants noteic, 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. 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.

Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 15.panta astotās daļas 2. un 3.punkts noteic – ja uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga pieņemt lēmumu ar kuru nosaka komercprakses īstenotājam pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi vai aizliedz negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama.

Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 19.panta trešā daļa noteic, ka pieteikumu par uzraudzības iestādes lēmumu par pagaidu noregulējumu tiesa izskata rakstveida procesā 14 dienu laikā. Tiesas lēmums nav pārsūdzams un stājas spēkā tā pieņemšanas dienā.

No minētajām tiesību normām secināms, ka Centrs pirmšķietami novērtē pārkāpuma būtību, raksturu un ietekmi un, nepieciešamības gadījumā, pieņem pagaidu risinājumu līdz jautājums tiks izlemts pēc būtības ar galīgo administratīvo aktu. Iestāde un tiesa vērtē jautājumu par pagaidu noregulējuma piemērošanu lietā saīsinātā laika posmā, pamatojoties uz tiem pierādījumiem un apsvērumiem, kurus objektīvi šajā laikā ir iespējams iegūt.

[14] Ar lēmumu pieteicējai uzlikts pienākums nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi saistībā ar tās sniegtajiem pakalpojumiem un tehniskajiem risinājumiem. Pamatojoties uz lietā konstatētajiem faktiem un izvērtētajiem pierādījumiem, tiesa secina, ka lēmums ir tiesisks un pamatots.

Pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 19.panta trešo daļu, Administratīvā procesa likuma 285.-287.pantu, Administratīvā rajona tiesa

## **nolēma**

**noraidīt** SIA "SMS SOLUTIONS" pieteikumu Patērētāju tiesību aizsardzības centra 2023.gada 1.februāra lēmuma Nr.1-pk "Par pagaidu noregulējumu un negodīgas komercprakses izbeigšanu" atcelšanu.

Lēmums nav pārsūdzams.

Tiesnese

L. Hāzenfuse

*Dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu*