



## Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

---

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

Rīgā

07.08.2017. Nr. 3.2.-1/5260 /K-79

**SIA “BITE Latvija”  
Uriekstes ielā 2a-24  
Rīgā, LV-1005**

*Par komercpraksi un lietas izbeigšanu*

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) pēc personu iesnieguma saņemšanas un, pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, ir izvērtējis SIA “BITE Latvija” (turpmāk – Sabiedrība) īstenoto komercpraksi, sniedzot reklāmu *“runāt Bites tīklā bez maksas vienmēr - garantēti”* (turpmāk arī – Reklāma), atbilstību patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo un citu normatīvo aktu prasībām.

[1] PTAC norāda, ka PTAC laika periodā no 2017.gada 24.maija – 2017.gada 6.jūnijam kopumā ir saņēmis piecus patērētāju iesniegumus, no kuriem izriet, ka sākot ar 2017.gada 1.jūniju Sabiedrība vienpusēji atkāpjas no sākotnēji sniegtā solījuma *“runāt Bites tīklā bez maksas vienmēr - garantēti”* pildīšanas. Atbilstoši iesniegumos minētajam patērētāji vērsās ar Iesniegumu pie Sabiedrības, lūdzot nodrošināt Reklāmas ietvaros sniegtā apsolījuma izpildi, taču līdz pat sūdzības iesniegšanai PTAC patērētāji nav saņēmuši atbildes vēstules no Sabiedrības.

[2] Atbilstoši iesniegumos norādītajam 2017.gada 29.maijā PTAC nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.3.2.-1/3555/K79, kurā pieprasīja sniegt informāciju un pierādījumus, tai skaitā:

- sniegt skaidrojumu par iesniegumā norādīto situāciju;
- paskaidrot no kura laika līdz kuram laikam (norādot datumus), kādai mērķa auditorijai, kādā veidā un saistībā, ar kādiem tarifu plāniem Sabiedrība patērētājiem adresētajā komerciālajā saziņā ir izmantojusi apsolījumu sniegt bezmaksas pakalpojumus *„Bites tīklā visa mūža garumā”* vai tml;
- iesniegt izplatītās reklāmas materiālus, kurā Sabiedrība patērētājiem sniegusi apsolījumu sniegt bezmaksas pakalpojumus *„Bites tīklā visa mūža garumā”* vai tml;

– paskaidrot, tai skaitā, ņemot vērā ekonomisko pamatojumu un juridiskās tirgus vides izmaiņu riskus, kā Sabiedrība spēj nodrošināt attiecīgo bezmaksas pakalpojumu sniegšanu visa patērētāja mūža garumā;

– paskaidrot iemeslus, kurus dēļ Sabiedrība nepilda patērētājiem sniegto apsoliājumu sniegt bezmaksas pakalpojumus „*Bites tīklā visa mūža garumā*” vai tml.;

– paskaidrot, kādā veidā Sabiedrība risina sūdzības ar patērētājiem gadījumos, kad patērētāji ir iebilduši pret Sabiedrības rīcību, nepildot tās doto apsoliājumu sniegt bezmaksas pakalpojumus „*Bites tīklā visa mūža garumā*” vai tml.

[3] 2017.gada 9.jūnijā PTAC saņēma Sabiedrības 2017.gada 29.maija atbildes vēstuli, kurā Sabiedrība sniedza paskaidrojumus un pierādījumus uz PTAC uzdotajiem jautājumiem [..].

[4] Atbilstoši lietā konstatētajam 2017.gada 20.jūnijā, veicot Sabiedrības īstenotās komercprakses izvērtējumu, PTAC nolēma ierosināt patērētāju kolektīvo interešu lietu par sākotnēji sniegtā solījuma “*runāt Bites tīklā bez maksas vienmēr - garantēti*” nepildīšanu.

[5] 2017.gada 27.jūnijā PTAC notika tikšanās ar Sabiedrības pārstāvjiem, kuras laikā Sabiedrība informēja PTAC par elektronisko sakaru pakalpojumu izmaiņām, kā arī alternatīvām situācijā, ja patērētājs nepiekrīt Sabiedrības piedāvātajai tarifam maiņai. PTAC pārstāvji informēja Sabiedrību par tās īstenotās komercprakses pārkāpumiem, kā arī turpmākajām procesuālajām darbībām. 2017.gada 30.jūnijā notika atkārtota PTAC un Sabiedrības tikšanās, kuras laikā PTAC uzklaušīja Sabiedrības viedokli par tās īstenoto komercpraksi, sniedzot Reklāmu.

[6] Izvērtējot lietā esošos materiālus un konstatētos apstākļus, kā arī Sabiedrības sniegto skaidrojumu, PTAC norāda tālāk 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. Saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu *jebkura fiziskā vai juridiskā persona, kas savas saimnieciskās vai profesionālās darbības ietveros īsteno komercpraksi, kā arī jebkura fiziskā vai juridiskā persona, kas rīkojas komercprakses īstenotāja vārdā vai uzdevumā*, ir komercprakses īstenotājs.

No iepriekš minētajām definīcijām izriet, ka Sabiedrības veiktā darbība, sniedzot Reklāmu, ir atzīstama par komercpraksi NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, jo šādas darbības ir tieši saistītas ar pakalpojuma sniegšanu patērētājam, savukārt saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu Sabiedrība ir atzīstama par komercprakses īstenotāju, kas komercpraksi īsteno savas saimnieciskās darbības ietvaros.

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

1) *tā neatbilst profesionālajai rūpībai un būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt tāda vidusmēra patērētāja vai tādas patērētāju grupas vidusmēra pārstāvja ekonomisko rīcību attiecībā uz precī vai pakalpojumu, kam šī komercprakse adresēta vai ko tā skar;*

2) *tā ir maldinoša;*

3) *tā ir agresīva.*

Atbilstoši NKAL 6.pantam komercpraksi uzskata par profesionāļai 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 vispārāztītai godīgai tirgus praksei un labas ticības principam.

Ņemot vērā augstāk minēto, PTAC secina, ka Sabiedrības rīcība savā komercpraksē sniedzot solījumus *“runāt Bites tīklā bez maksas vienmēr - garantēti”*, *“zvani par brīvu visu mūžu visiem BiFri un Bites numuriem”*, *“zvani tiešām par brīvu visu mūžu visiem BiFri un Bites numuriem”*, *“zvani par brīvu visā Bites tīklā vienmēr”* (turpmāk - Solījumi) un tos nepildot atbilstoši sākotnējiem nosacījumiem, kā arī nesniedzot atbildes uz patērētāju iesniegumiem pēc būtības, norāda uz rīcību, kas neatbilst profesionāļai rūpībai. Tomēr vienlaikus PTAC secina, ka Sabiedrība sniegto Solījumu ir pildījusi ilgstošu laika periodu, tas ir, kopš 2008.gada 28.aprīļa – 2017.gada 1.jūnijam (vairāk kā deviņus gadus), kā arī Sabiedrība ir piedāvājusi patērētājiem vairākus, proti, vismaz divus alternatīvus risinājumus, no kuriem piedāvātais priekšapmaksas plāns *“BITE priekšapmaksā”* iekļauj BiFri esošo apsoliājumu *“runāt Bites tīklā bez maksas”*.

Izvērtējot Sabiedrības īstenotās komercprakses raksturu un būtību, iespējamo kaitējumu patērētāju kolektīvajām interesēm, ņemot vērā lietderības apsvērumus administratīvā akta izdošanai, tehnoloģisko progresu elektronisko sakaru jomā, Sabiedrības sniegto Solījumu ilgstošo nodrošināšanas periodu, kā arī Sabiedrības rīcību, piedāvājot patērētājiem alternatīvu risinājumu, tādējādi turpinot nodrošināt bezmaksas sarunas Bites, kā arī citos Latvijas populārākajos tīklos, PTAC secina, ka Sabiedrības sniegto Solījumu nepildīšana sākot ar 2017.gada 1.jūniju nerada būtiski negatīvu ietekmi uz vidusmēra patērētāja vai tādas patērētāju grupas vidusmēra pārstāvja ekonomisko rīcību attiecībā uz precī vai pakalpojumu, kam šī komercprakse adresēta vai ko tā skar. Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC nolemj izbeigt administratīvās lietas izskatīšanu, neizdodot administratīvo aktu, un aicina Sabiedrību turpmāk savā darbībā, īstenojot komercpraksi, t.sk., sniedzot reklāmas, ievērot normatīvo aktu prasības.

Direktore

(personiskais paraksts)

B.Vītoliņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS