

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

2009.gada 26.februāris

Nr.E03-REUD-13

Par administratīvā soda uzlikšanu un tiesisko pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi

Par Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 9.panta pirmās daļas 1.punktā noteikto negodīgas komercprakses īstenošanu un izdarītu Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 166.¹³ panta trešajā daļā paredzēto administratīvo pārkāpumu

(...)

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), ņemot vērā 2008.gada 18.septembrī uzsākto saraksti ar SIA „Tele2” (turpmāk – Sabiedrība) par informācijas sniegšanu mājas lapā www.zeltazivtina.lv (turpmāk – mājas lapa) attiecībā uz tās piedāvāto pakalpojumu tarifiem un pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmo daļu, 2009.gada 12.februārī izvērtēja Sabiedrības īstentās komercprakses, sniedzot mājas lapā informāciju par pakalpojumu tarifiem, atbilstību patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo un citu normatīvo aktu, kā arī NKAL prasībām.

Sabiedrības mājas lapā mobilo telefonu priekšapmaksas kartes „Zelta Zivtiņa” (turpmāk – karte) pamattarifs 12.02.2009. bija norādīts šādi:

Nomināls	Papildināts ar	
12,95 Ls	Atjaunošanas karte vai čeks	Skatīt
Bonuss	+10,05 Ls	
5% bonuss	- Ls	
Sarunu kredīts	23,00 Ls	

Sarunas

Faktiskais tarifs, zvanot ZZ lietotājiem	4,4 santīmi
--	-------------

Faktiskais tarifs, zvanot Tele2 lietotājiem	8,8 santīmi
---	-------------

Faktiskais tarifs, zvanot citur Latvijā	15,2 santīmi
---	--------------

Faktiskais tarifs videozvaniem ZZ lietotājiem*	4,4 santīmi
--	-------------

Faktiskais tarifs videozvaniem Tele2 lietotājiem*	8,8 santīmi
---	-------------

Faktiskais tarifs, zvanot 3 draugiem ZZ lietotājiem	2 santīmi
---	-----------

Faktiskais tarifs, zvanot 3 draugiem Tele2 lietotājiem	4,1 santīms
--	-------------

SMS

Faktiskais tarifs, sūtot ZZ un Tele2 lietotājiem	1,1 santīms
--	-------------

Faktiskais tarifs, sūtot citur Latvijā	2,8 santīmi
--	-------------

MMS

Faktiskais MMS tarifs*	7,9 santīmi
------------------------	-------------

GPRS

Faktiskais GPRS tarifs/MB	46,2 santīmi
---------------------------	--------------

Faktiskais GPRS tarifs, ja aktivizēta atlaide**	16,3 santīmi
---	--------------

Kredīta izmantošanas termiņš	6 mēneši
------------------------------	----------

Papildus laiks zvanu saņemšanai	2 mēneši
---------------------------------	----------

* Pieejams tikai Tele2 tīklā

** Lai aktivizētu vēl izdevīgāku datu pārraides tarifu, sūti D uz 1616 un lieto internetu telefonā vēl lētāk veselu mēnesi!

Uzskaites tarifs, zvanot Zelta Zivtiņas lietotājiem ir 7,8 santīmi minūtē, Tele2 lietotājiem - 15,6 santīmi minūtē, bet uzskaites tarifs uz citiem numuriem Latvijā ir 27 santīmi minūtē. Faktiskais tarifs tiek aprēķināts ņemot vērā atjaunošanas karšu bonusus.

Piemērs. Ņemot karti par Ls 2.95 (sarunu kredīts Ls 4.50), par katru sarunas minūti, zvanot jebkuram Zelta Zivtiņas klientam no sarunu kredīta tiek atskaitīti 7,8 santīmi. Tas nozīmē, ka, izmantojot šo karti, tu vari runāt 57,7 minūtes un viena sarunas minūte tev būtībā maksā 5,1 santīmu!

Papildinot Zelta Zivtiņas kredītu [internetbankā](#) vai ar [Zelta Izzinu](#), saņemsi par 5% vairāk naudas sarunām. Piemēram, ņemot karti par Ls 2,95 (sarunu kredīts Ls 4,73) tu ar citu Zelta Zivtiņu vari norunāt 60,64 minūtes. Tas nozīmē, ka viena sarunas minūte tev būtībā maksā tikai 4,9 santīmus.

Uzskaites tarifs, sūtot sms Tele2 tīklā, ir 2 santīmi, citur Latvijā - 5 santīmi. MMS uzskaites tarifs ir 14 santīmi, GPRS - 82 santīmi vai 29 santīmi par megabaitu, ja ir aktīvs samazinātais Datu tarifs.

Sarunu uzskaites solis ir viena sekunde, datu pārraides uzskaites solis ir viens megabits. Norādītie tarifi ietver PVN 21%.

Pēc analoga principa, pamattekstā norādot tikai tā saucamo „Uzskaites tarifu“, ir veidots arī pārējo piedāvāto tarifu apraksts.

Izvērtējot lietas materiālus, PTAC norāda:

NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkts nosaka, ka komercprakse ir „*darbība (uzvedība, apgalvojums, komerciāla saziņa, tirgvedība) vai bezdarbība (noklusējums), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeniskas vai bezķermeniskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam*”. PTAC konstatē, ka Sabiedrība, izplatot informāciju par sniegto pakalpojumu cenu (tarifiem), to nenorādot precīzi (atbilstoši faktiski no kartes atskaitītajām naudas summām) un nepārprotami, bet veicot tarifu aprēķinu, ņemot vērā t.s. „ bonusu” sniegšanas sistēmu, realizē komercpraksi ar mērķi veicināt pakalpojumu sniegšanu patērētājiem.

Saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu Sabiedrība ir komercprakses īstenotājs.

Izvērtējot mājas lapas sadaļā *Tarifi* par kartes tarifiem sniegto informāciju, PTAC konstatē, ka informācijas sniegšanas veids un saturs atbilst NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktā sniegtajiem maldinošas komercprakses maldinošas darbības nosacījumiem, t.i., komercpraksi uzskata par maldinošu, ja *tās ietvaros tiek sniegta nepatiesa informācija vai šī informācija jebkādā veidā, tostarp vispārējās pasniegšanas ziņā, maldina vai varētu maldināt vidusmēra patērētāju pat tad, ja faktiski ir pareiza*. Minētās tiesību normas otrā daļa nosaka kritērijus informācijas atbilstības vērtēšanai, un viens no vērtēšanas kritērijiem ir cenu vai cenas aprēķināšanas veidu novērtējums. Maldinājumu cenu norādīšanā PTAC pamato ar tālāk minēto.

Informācija, kas sniegta par kartes tarifiem, maldina vai var maldināt patērētājus, jo jēdziena „faktiskais tarifs” lietošana tarifu apraksta galvenajā daļā sniedz nepatiesu informāciju par eksistējošo zvanu tarifu, radot iespaidu, ka par vienu izmantotā pakalpojuma vienību no kartes tiks samaksāta „faktiskajā tarifā” norādītā summa. Reāli „faktiskais tarifs” ir veidots matemātiska aprēķina ceļā, tādējādi potenciālajiem pakalpojuma saņēmējiem divas reizes norādot vienu un to pašu t.s. „ bonusu” – gan tiešā veidā (konkrētajā gadījumā Ls 10.05), gan iekļaujot to aprēķinātajā tarifā. Minētais neizriet no sniegtās pamatinformācijas, un patērētājs var labticīgi uzskatīt, ka pakalpojumu tarifus ir jau uzzinājis no tarifu uzskaitījuma un ka „faktiskie tarifi” ir tarifi, kas tiek piemēroti pakalpojuma apmaksai, jo nekādas norādes par papildu informāciju pamattekstā nav. Tādējādi patērētājs var pamatoti uzskatīt, ka viņa saņemto pakalpojumu cena tiks aprēķināta pēc t.s. „faktiskajiem tarifiem”.

Iepriekšminēto apstiprina Sabiedrības papildus ar mazākiem burtiem zem pamatteksta sniegtais skaidrojums, kurā norādīti „uzskaites tarifi” un sniegts skaidrojums par „faktisko tarifu” veidošanos. Arī PTAC 12.02.2009. veiktajā pārbaudē tika konstatēts, ka faktiski no kartes tiek samaksāts par pakalpojumu, ņemot vērā nevis pamattekstā norādītos tarifus, bet papildinformācijā norādītos „uzskaites tarifus”, kas ir augstāki par pamattekstā norādītajiem „faktiskajiem tarifiem”.

Ņemot vērā minēto, Sabiedrība ir realizējusi NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktā noteikto maldinošo komercpraksi, proti, informācijas vispārējais pasniegšanas veids maldina vai var maldināt vidusmēra patērētāju par pakalpojuma vienības cenu, kā ietekmē vidusmēra patērētājs varētu pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu tas citādi nebūtu pieņēmis.

NKAL 7.panta otrās daļas 1.punkts nosaka, ka par patērētāja pieņemtu lēmumu slēgt līgumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmums saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības. Tādējādi patērētāja lēmums saņemt pakalpojumu – veikt sarunu vai izmantot citu pakalpojuma veidu, tiek ietekmēts ar nepatiesas cenas norādi, radot finansiālas sekas – tiek patērēta lielāka naudas summa par pakalpojumu, nekā varēja paredzēt pēc aprēķina, kas veikts pēc pamattekstā norādītā tarifa. Līdz ar to secināms, ka šādas Sabiedrības realizētas komercprakses rezultātā tiek negatīvi ietekmēta patērētāja ekonomiskā rīcība, kas saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktu ir viens no negodīgas komercprakses nosacījumiem.

To paredz arī Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr.2006/2004 („Negodīgas komercprakses direktīva”), kas ir maksimālās harmonizācijas direktīva, un kuras normas ir iestrādātas arī NKAL. Saskaņā ar Direktīvas preambulas 7.punktu šī direktīva attiecas uz komercpraksi, kas ir tieši saistīta ar to, kā ietekmēt patērētāju lēmumu veikt ar produktiem saistītus darījumus un Direktīvas preambulas 13.punkts paredz, ka: „Lai sasniegtu Kopienas mērķus, likvidējot šķēršļus iekšējā tirgus darbībai, dalībvalstīs spēkā esošās atšķirīgās vispārējās klauzulas un tiesību principi jāaizstāj ar jaunām klauzulām un principiem. Tādēļ ar šo direktīvu nosaka vienotu kopēju, vispārēju aizliegumu, kas attiecas uz negodīgu komercpraksi, kas kropļo patērētāju saimniecisko rīcību. Lai stiprinātu patērētāju uzticību, vispārējais aizliegums būtu vienādi jāattiecina uz negodīgu komercpraksi, ko veic vai nu ārpus jebkādam tirgotāju un patērētāju līgumsaistībām, vai pēc līguma noslēgšanas un tā izpildes laikā.” Tādējādi PTAC norāda, ka NKAL normas ir attiecināmas arī uz darbībām (vai bezdarbību (noklusējumu)), kuras Sabiedrība realizē, lai piesaistītu patērētāju, lai viņš izmantotu tās piedāvātos pakalpojumus.

Savukārt saskaņā ar NKAL 4.panta pirmo daļu negodīga komercprakse ir aizliegta.

PTAC norāda, ka Sabiedrības īstenoto komercpraksi ir vērtējis no vidusmēra patērētāja 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 Kopienas 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).

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 un ņemot vērā, ka 15.01.2009. vēstulē Nr. 21-07/327, pamatojoties uz NKAL 15.panta ceturto daļu, pēc vairākkārtējas sarakstes ar Sabiedrību PTAC ierosināja Sabiedrībai nekavējoši veikt informācijas, kuru PTAC atzina par normatīvajiem aktiem atbilstošu, ievietošanu mājas lapā, tādējādi nodrošinot Sabiedrības realizētās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, bet Sabiedrība minēto ierosinājumu nav izpildījusi, PTAC uzskata par lietderīgu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu piemērot Sabiedrībai administratīvo sodu, kā arī, pamatojoties uz NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu, uzdot tiesisku pienākumu izbeigt negodīgas komercprakses īstenošanu, pārtraucot mājas lapā sniegt maldinošu informāciju par zvanu tarifiem.

Ar administratīvā soda palīdzību Sabiedrība tiks motivēta turpmākajā komercdarbībā nepieļaut atkārtotu iepriekš minētā pārkāpuma izdarīšanu. 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 Baltis. Iestādes rīcības brīvība un lietderības apsvērumi. Jurista Vārds, Nr.18(373), 17.05.2005.). Arī Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 22.pants nosaka, ka *administratīvais sods ir atbildības līdzeklis un tiek piemērots, lai personu, kura izdarījusi administratīvo pārkāpumu, audzinātu likumu ievērošanas un sadzīves noteikumu cienīšanas garā, kā arī lai tiklab tiesību pārkāpējs, kā citas personas neizdarītu jaunus pārkāpumus.*

Ņemot vērā, ka ir izdarīts administratīvais pārkāpums un lietā nepastāv apstākļi, kas ir pamats lietvedības izbeigšanai (Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 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 atkārtošanās, nepieciešams Sabiedrībai piemērot administratīvo sodu.

Sabiedrība tiek saukta pie administratīvās atbildības par administratīvo pārkāpumu, kurš ir noteikts Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 166.¹³ panta trešajā daļā – „*Par negodīgu komercpraksi*”.

Latvijas 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.* Saskaņā ar Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 166.¹³ panta trešo daļu uzliek sodu *par negodīgu komercpraksi - juridiskajām personām - līdz desmit tūkstoš 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 aizskārums, 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 nepatiesās informācijas informācijas sniegšanas vietu, izdarītā pārkāpuma raksturu, pārkāpēja personību, Sabiedrības mantisko stāvokli, atbildību mīkstinājošu un pastiprinošu apstākļu neesamību, kā arī ievērojot vienlīdzības principu, PTAC uzskata, ka par negodīgas komercprakses īstenošanu Sabiedrībai ir uzliekams naudas sods Ls ____,00 apmērā, kas ir uzskatāms par samērīgu naudas sodu, ņemot vērā izdarītā pārkāpuma – negodīgas komercprakses, respektīvi, maldinošas komercprakses īstenošana – raksturu.

Izvērtējot lietas materiālus un lietas izskatīšanā konstatētos apstākļus, vienlaikus ņemot vērā, ka nepatiesā informācija vēl arvien tiek sniegta, un pamatojoties uz Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 14.¹ pantu, 23.panta pirmās daļas 2.punktu, 32.panta pirmo un otro daļu, 166.¹³ panta trešo daļu, 215.⁴ pantu, 274.pantu, 275.panta pirmās daļas 1.punktu, Administratīvā procesa likuma 5.pantu, 6.pantu, 12.pantu, 13.pantu un 66.panta pirmo daļu,

NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 7.panta otrās daļas 1.punktu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, 14.panta pirmo daļu, 15.panta pirmo daļu un 15.panta astotās daļas 2. un 5.punktu,

n o l e m t s:

uzlikt sabiedrībai ar ierobežotu atbildību „Tele2”,
juridiskā adrese: Mūkusalas ielā 41, Rīga
vienotās reģistrācijas numurs: 40003272854
naudas sodu Ls (...) apmērā.

uzdot sabiedrībai ar ierobežotu atbildību „Tele2”,
juridiskā adrese: Mūkusalas ielā 41, Rīga
vienotās reģistrācijas numurs: 40003272854
tiesisku pienākumu izbeigt negodīgu komercpraksi, pārtraucot mājas lapā
sniegt informāciju par Sabiedrības piedāvāto pakalpojumu cenām, izmantojot
aprēķinātus tarifus, to vietā norādot cenu, kāda faktiski tiek samaksāta (par
kādu samazinās kartē esošais naudas daudzums) par pakalpojuma vienību.

(...)

IZRAKSTS PAREIZS