



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

SIA „SILVANOLS”
Vien. reģ. Nr. 40003233170
Kurbada ielā 2A
Rīgā, LV-1009

LĒMUMS
par negodīgu komercpraksi
Rīgā

2012.gada 14.februārī

Nr.1-nk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) saskaņā ar Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmo daļu ir veicis medicīniskās ierīces *Rinogēls+* reklāmas, kura saskaņā ar lietā esošo informāciju 2011.gada oktobrī, novembrī un decembrī tika izplatīta radio *StarFM* (71 reizi) un 2011.gada oktobrī un novembrī *Radio 101* (105 reizes), kā arī televīzijas programmā *LNT* un *LMK* no 2012.gada 20.janvāra, atbilstības NKAL un citu patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo normatīvo aktu prasībām izvērtēšanu.

Atbilstoši lietā esošajai informācijai reklāmas *Rinogēls+* devējs ir SIA „SILVANOLS” (turpmāk – Sabiedrība).

Reklāmā attēlots šāds mātes un pieaugušas meitas dialogs.

Meita: „Hallo, mammu? Bēnam atkal iesnas, šogad jau otro reizi! Tu kā dakteris, lūdzu, iesaki vislabāko!”

Māte: „Otro reizi? Tad ķīmiskos preparātus nevar. Jums vajadzīgs kaut kas dabīgs un efektīvs. Vislabākais ir Rinogēls pluss.”

Meita: „Rinogēls pluss?”

Māte: „Jā! Rinogēls pluss.”

Tālāk seko teicēja teksts: „Rinogēls pluss ir dabīgs efektīvs ārstniecības augu gēls iesnu uzveikšanai, ko ražo Silvanols. Rinogēls pluss ātri palīdzēs.” (turpmāk – Reklāma).

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*”. Tādējādi reklāmas sniegšana ir uzskatāma par komercpraksi, jo ir tieši saistīta ar preces pārdošanu

patērētājam. Savukārt Sabiedrība saskaņā ar lietā esošajiem materiāliem un NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu ir atzīstama par komercprakses īstenotāju.

2012.gada 16.janvāra vēstulē Nr.21-06/347-I-137 PTAC informēja Sabiedrību par konstatēto Reklāmas neatbilstību normatīvo aktu prasībām; pamatojoties uz NKAL 15.panta otro daļu, pieprasīja iesniegt dokumentāru informāciju par Reklāmas izplatīšanas laiku un vietām, kā arī norādīja uz Administratīvā procesa likuma 61.pantā noteiktajām tiesībām administratīvā procesa dalībniekam iepazīties ar lietu un izteikt savu viedokli jebkurā procesa stadijā. PTAC lūdza Sabiedrības rakstveidā izteiktu viedokli iesniegt līdz 2011.gada 26.janvārim.

2012.gada 30.janvārī PTAC tika saņemta Sabiedrības 2012.gada 26.janvāra vēstule Nr.2-6/22 (un 26.janvārī dokumenta faksimilattēls), kurā sniegta informācija par Reklāmas izplatīšanu, bet viedokli administratīvajā lietā Sabiedrība nav izteikusi. Saskaņā ar PTAC rīcībā esošo informāciju Sabiedrības sniegtās ziņas par Reklāmas izplatīšanas vietām un laiku nav pilnīgas, jo Reklāma, saskaņā ar lietā esošo informāciju ir/tiek izplatīta arī televīzijas programmā *LNT* un *LMK (Kanāls2)* no 2012.gada 20.janvāra un tās izplatīšana ir paredzēta līdz š.g.6.aprīlim.

Izvērtējot Reklāmu, PTAC ņem vērā tālāk minēto:

[1] LR Veselības inspekcija (turpmāk – Inspekcija) 21.12.2011. vēstulē Nr.5.1-9/24207/12736 sniedz viedokli, kurā saistībā ar Reklāmā iekļauto apgalvojumu „Otro reizi? Tad ķīmiskos preparātus nevar” norādīts: „Minētais apgalvojums no farmācijas viedokļa nav pierādāms, kā arī no ķīmisko preparātu (zāļu), kas paredzētas iesnu ārstēšanai, aprakstiem neizriet, tas, ka zāļu atkārtota lietošana ir aizliegta. Inspekcijas ieskatā nav korekti reklāmā salīdzināt dažādas preces, proti, medicīnas ierīces darbību ar ķīmisku preparātu (zāļu) darbību”. Inspekcija savā vēstulē arī norāda, ka „kā arī nav pierādāms apgalvojums, ka vislabākais līdzeklis atkārtotu iesnu rašanās gadījumā ir Rinogēls+, kas nav uz pierādījumiem balstīts apgalvojums, tādējādi tam ir maldinošs raksturs”.

[2] Saskaņā ar NKAL 7.panta pirmo daļu *par patērētāja ekonomisko rīcību negatīvi ietekmējošu uzskata tādu komercpraksi, kura būtiski ierobežo patērētāja iespēju pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu un kuras rezultātā patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu citādi nebūtu pieņēmis.*

Savukārt saskaņā ar NKAL 7.panta otrās daļas 1. un 2.punktu *par patērētāja pieņemtu lēmumu slēgt līgumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmums iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības; kādā veidā un ar kādiem noteikumiem iegādāties preci vai saņemt pakalpojumu.* No konkrētajām normām izriet, ka, vērtējot komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, nav obligāts nosacījums, ka patērētājam līgums ir jānoslēdz. Respektīvi, pietiek, ja komercprakses ietekmē patērētājs pieņem lēmumu iegādāties preci vai atturēties no šādas rīcības, kā arī pieņem lēmumu iegādāties to uz konkrētiem noteikumiem, jo tikai pēc konkrēta lēmuma pieņemšanas patērētājs rīkojas, piemēram, uzsāk preces iegādes darbības, un konkrētā patērētāja rīcība jau ir atzīstama par komercprakses sekām, kuras ietvaros var tikt ietekmēta arī patērētāja ekonomiskā rīcība.

[3] PTAC paskaidro, ka Sabiedrības īstenoto komercpraksi PTAC vērtē 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 Kopienų 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).

[4] Ņemot vērā iepriekš minēto, PTAC konstatē, ka Reklāma, pamatojoties uz NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu, kas nosaka, *ka komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visus apstākļus, patērētājs tās ietekmē pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis. 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, ir maldinoša. Patērētāji, ņemot vērā Reklāmā iekļauto maldinošo apgalvojumu par atkārtotu zāļu lietošanas bīstamību (jēdziens „nevar” vidusmēra patērētāja uztverē ir/var būt sinonīms jēdzienam „nedrīkst”, kas netieši norāda uz iespējamām negatīvām sekām), kā arī maldinošo apgalvojumu „Vislabākais ir Rinogēls pluss”, pieņēma/varēja pieņemt lēmumu iegādāties slimam bērnam nevis zāles pret iesnām, kā tas pierasts saslimšanas gadījumā, bet gan Rinogēlu+, respektīvi, Reklāmas ietekmē tika/varēja tikt pieņemts tāds lēmums par līguma slēgšanu, kādu patērētājs nebūtu pieņēmis, ja viņa rīcībā būtu patiesa informācija par produktu.*

Saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 2. punktu komercprakse ir negodīga, ja tā ir maldinoša, bet minētā panta pirmā daļa nosaka, *ka negodīga komercprakse ir aizliegta.*

[5] Lietā esošajā Sabiedrības 2011.gada 16.decembra Veselības inspekcijai adresētajā vēstulē Nr.4-7/147 Sabiedrība norāda, ka Reklāmā izmantotais vārds „nevar” attiecībā uz zāļu lietošanu, ir uztverams kā ieteikums. PTAC norāda, ka vārda „varēt” forma konkrētajā gadījumā ir izmantota stilistiski neprecīzi, taču ir saprotama vidusmēra patērētājam, jo viņš to neuztvers kā nevarēšanu (nespēju) lietot zāles, bet gan atbilstoši lietotai sarunvalodai un kontekstā ar kopējo tekstu, t.i. – ka nedrīkst lietot zāles (ķīmiskos preparātus) vairāk kā vienu reizi gadā. Savu viedokli minētajā vēstulē Sabiedrība pamato ar citātu no vienu konkrētu zāļu lietošanas pamācības (otrā piemērā izmantotas zāles, kuras nav paredzētas bērniem līdz 10 gadu vecumam, un tādējādi tas nav attiecināms uz konkrēto gadījumu), kas PTAC ieskatā nav uzskatāms par pietiekamu pierādījumu vispārīgam apgalvojumam par zāļu lietošanu.

[6] NKAL 15.panta astotā daļa nosaka: *ja uzraudzības iestāde atzīst komercpraksi par negodīgu, tā ir tiesīga pieņemt vienu vai vairākus lēmumus, ar kuriem: [..]*

2) *uzliek komercprakses īstenošanai par pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi;*

[..]

4) *uzliek komercprakses īstenošanai par pienākumu publicēt attiecīgajai komercpraksi atbilstošā saziņas līdzeklī paziņojumu, kurā norāda laboto informāciju, atsaucot negodīgo komercpraksi;*

Izvērtējot lietas materiālus, PTAC konstatē, ka ir lietderīgi uzdot Sabiedrībai saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu izbeigt negodīgo komercpraksi un saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 4.punktu uzlikt par pienākumu atsaukt negodīgo komercpraksi.

Ņemot vērā iepriekš minēto, lai nodrošinātu patērētāju likumīgo interešu ievērošanu, PTAC, pamatojoties uz NKAL 4.panta pirmo daļu un otrās daļas 2.punktu, NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu, NKAL 15.panta astotās daļas 2. un 4.punktu, Administratīvā procesa likuma 63.panta pirmās daļas 1.punktu, 66.pantu un Ministru kabineta 01.08.2006. noteikumu Nr.632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums” 6.4.apakšpunktu, **nolemj:**

1. uzdot Sabiedrībai atsaukt Reklāmu, izplatot atsaukumu radio *Radio 101* un *StarFM*, kā arī televīzijas programmās *LNT* un *Kanāls2*; katrā septiņas dienas pēc kārtas divas reizes dienā, katru dienu mainot izplatīšanas laikus, iekļaujot rīta, pusdienlaika un vakara stundas, **norādot, ka SIA „SILVANOLS” ir izplatījis nepatiesu informāciju, apgalvojot, ka iesnu ārstēšanai bērniem zāles drīkst lietot tikai vienu reizi gada laikā, kā arī norādot, ka apgalvojums „Vislabākais ir Rinogēls pluss” nav pamatots.**
2. aizliegt Reklāmas izplatīšanu.

Saskaņā ar Reklāmas likuma 17.panta pirmo daļu uzraudzības iestādes lēmumu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stājas spēkā. Lēmuma pārsūdzēšana neaptur tā darbību.

Direktore (personiskais paraksts)

B.Vītoliņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS