



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

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

**Sabiedrībai ar ierobežotu
atbildību „Tele2”
Reģ. Nr. 40003272854
info@tele2.lv**

LĒMUMS
patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma lietā
Rīgā

04.12.2020.

Nr. 20-pk

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu un ņemot vērā saņemtās patērētāju sūdzības, veica sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Tele2” (turpmāk – Sabiedrība) īstenotās komercprakses izvērtēšanu. Konkrēto komercpraksi Sabiedrība īstenoja, 2020.gada 29. un 30.aprīlī nosūtot īsziņas ar tekstu: *“Sveicināti! Šobrīd pieeja mobilajam internetam ir ļoti svarīga. Tādēļ esam papildinājuši Tavu tarifu plānu un dodam Tev iespēju no jūnija līdz gada beigām Latvijā lietot bezlimita internetu telefonā, piemaksājot pie ikmēneša rēķina tikai 2,50 EUR. Ja nevēlies šo iespēju izmantot, sūti īsziņu ar tekstu STOP uz 1681. Ja atteiksies, piedāvājums vairs nebūs pieejams. Maijā turpini lietot bezlimita internetu bez maksas.”*, kā arī sniedzot attiecīgu informāciju Sabiedrības tīmekļvietnē <https://www.tele2.lv/> (turpmāk – Vietne).

Ņemot vērā PTAC rīcībā esošo informāciju, PTAC

konstatēja:

[1] No lietas apstākļiem un patērētāju sūdzībās minētā izriet, ka Sabiedrība 2020.gada 29. un 30.aprīlī nosūtīja informāciju par iespēju no jūnija līdz gada beigām Latvijā lietot bezlimita internetu telefonā, piemaksājot pie ikmēneša rēķina 2.50 EUR (turpmāk – Pakalpojums), vairāk kā [...] patērētājiem. PTAC saņemtajās sūdzībās patērētāji norāda, ka Sabiedrības īsziņā nosūtīto informāciju par Pakalpojumu ir uztvēruši kā papildu maksas pieprasīšanu par nepasūtītu pakalpojumu un pauduši neapmierinātību par Sabiedrības īstenoto komercpraksi. Cita starpā, PTAC saņēma sūdzību, kurā patērētājs norāda, ka īsziņa par Pakalpojumu tika nosūtīta viņa trim nepilngadīgajiem bērniem, bet patērētājam, kā personai, kura ir noslēgusi līgumu ar Sabiedrību, netika sniegta informācija par jauna pakalpojuma pieslēgšanu un papildu maksu. Maksu par Pakalpojumu Sabiedrība plānoja sākt aprēķināt no 2020.gada 1.jūnija.

Saskaņā ar sūdzībās minēto, izpildot Sabiedrības nosūtītajā īsziņā norādīto – *ja nevēlies šo iespēju izmantot, sūti īsziņu ar tekstu STOP uz 1681* –, ilgstoši, pat desmit dienas, patērētājs nesaņēma apstiprinājuma īsziņu, ka ir izdevies atteikties no Pakalpojuma. Tomēr arī tad, kad

patērētājs saņem no Sabiedrības apstiprinājuma īsziņu, viņš, lietojot savu kontu pašapkalpošanas portālā *Mans Tele2*, vēl joprojām tika informēts par pieslēgto Pakalpojumu.

Visos gadījumos, kad patērētāji ir vērsušies PTAC ar sūdzībām, norādīts, ka viņi nav lūguši Sabiedrībai pieslēgt savam esošajam tarifu plānam pakalpojumu *bezlimita internets Latvijā* par papildu samaksu. PTAC līdz 2020.gada 3.jūnijam saņēma 5 patērētāju iesniegumus un 28 (divdesmit astoņus) lūgumus pēc konsultācijas par konkrēto Sabiedrības īstenoto komercpraksi.

[2] Administratīvās lietas ietvaros PTAC 2020.gada 6.maijā nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.3.2.-1/4348/K-188 *Par īstenoto komercpraksi*, pieprasot sniegt informāciju par īstenoto komercpraksi.

2020.gada 21.maijā PTAC saņēma Sabiedrības atbildi Nr.2-1.1/56 (turpmāk – Paskaidrojums1), kurā Sabiedrība cita starpā norāda, ka Sabiedrība sniedz mobilo elektronisko sakaru balss, datu pārraides, īsziņu un citus pakalpojumus. Sabiedrība informē, ka ir veikusi grozījumus tarifu plānu (līguma nosacījumu) noteikumos noteiktam skaitam abonentu, kas izmanto šādus tarifu plānus: “1,5GB”, “5GB”, “15GB”, “4GB ģimenei”, “10GB ģimenei”, “Nr.3”, “Zelts 100 MB Latvijā”, “Zelts 1,5GB Latvijā”, “Zelts 6GB Latvijā” un “2GB Senioriem”. Minētajiem klientiem grozījumi viņu izmantotajos tarifu plānos stājas spēkā 2020.gada 1.jūnijā. Sabiedrība veica grozījumus pakalpojuma apjomā uz noteiktu termiņu (atcēla datu patēriņa ierobežojumus) un noteica izmaiņas tarifu plāna cenai, nosakot tarifu plāna maksas palielinājumu par 2.50 EUR. Interneta pakalpojums ar neierobežotu datu patēriņu attiecīgajiem klientiem tiks piemērots līdz 2020.gada 31.decembrim. Pārējie pakalpojuma izmantošanas noteikumi klientiem paliek nemainīti atbilstoši attiecīgā tarifu plāna noteikumiem.

Attiecībā uz PTAC uzdoto jautājumu par to, kādā veidā un cik ilgā termiņā Sabiedrība sniedz atbildes reakciju, kad patērētājs nosūta īsziņu ar tekstu STOP uz tālruņa numuru 1681, vienlaikus norādot, vai tas ir maksas vai bezmaksas pakalpojums, Sabiedrība paskaidro, ka gadījumā, ja patērētājs izvēlas saglabāt esošos tarifu plāna noteikumus, tad patērētāja rīkojums, kas nosūtīts uz tālruņa numuru 1681, tiek automātiski reģistrēts klientu apkalpošanas sistēmā un attiecīgajam patērētājam tarifu plāna grozījumi pēc 2020.gada 1.jūnija netiks piemēroti.

[3] 2020.gada 28.maijā PTAC konstatēja, ka Sabiedrības Vietnē sadaļā *Tarifu plāni*, pie tarifu plāniem “1,5GB”, “5GB”, “15GB”, “10GB ģimenei” un “2GB Senioriem” publicēta šāda informācija (sastādīts Akts Nr. E-LAB /20200528-1-1):



Abonentiem, kas uz 30.04.2020. izmanto šo tarifu plānu, tas tiks grozīts no 2020. gada 1. jūnija līdz 2020. gada 31. decembrim, to papildinot ar “Bezlimita internets Latvijā” par papildu maksu 2,50 EUR/mēn. Papildu maksa tiks aprēķināta sākot ar 01.06.2020.

Ja martā no numura bija izmantots internets, pakalpojums ir pieslēgts automātiski maijā un būs pieejams līdz 31.12.2020. Ja numura interneta patēriņš martā bija ļoti minimāls (ne vairāk kā 100 MB) vai nebija vispār, pakalpojumam var pieteikties, sūtot kodu START uz numuru 1681 vai Mans Tele2, sadaļā Komplimenti.

Ja numuram ir pieslēgts šis pakalpojums un pēc 01.05.2020. Abonents nomaina tarifu plānu uz zemākas vērtības tarifu plānu, “Bezlimita internets Latvijā” tiek atslēgts un vēlreiz to pieslēgt nebūs iespējams. Piemēram, ja 30.04.2020. Abonents izmantoja tarifu plānu 15 GB un maijā nomainīja tarifu plānu uz 5 GB. Tāpat šo pakalpojumu atkārtoti nevar pieslēgt arī tad, ja Abonents pakalpojumu “Bezlimita internets Latvijā” ir atslēdzis.

Piedāvājums saglabājas, ja tarifu plānu maina uz lielākas vērtības tarifu plānu, piemēram, no tarifu plāna 5 GB uz 15 GB.

Abonents var atteikties no tarifu plāna izmaiņām līdz 31.05.2020. vai atteikties no pakalpojuma “Bezlimita internets Latvijā” jebkurā pakalpojuma izmantošanas periodā, sūtot īsziņu ar kodu “STOP” uz numuru 1681 vai atslēdzot “Bezlimita internets Latvijā” Mans Tele2 sadaļā “Mani pakalpojumi”.

[4] Konstatējot pazīmes, kuras norāda uz Sabiedrības īstenotu negodīgu komercpraksi, kas rada būtiska un tūlītēja patērētāju interešu apdraudējuma risku, PTAC 2020.gada 29.maijā saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu un 18.panta pirmo daļu pieņēma lēmumu Nr.3.2.-1/5132/K-188 *Par pagaidu noregulējumu par negodīgas komercprakses izbeigšanu* (turpmāk – Lēmums par pagaidu noregulējumu), uzliekot Sabiedrībai tiesisku pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, aizliedzot Sabiedrībai bez patērētāju aktīvi un nepārprotami sniegtas piekrišanas veikt Pakalpojuma sniegšanu un pieprasīt tā apmaksu atbilstoši Sabiedrības vienpusēji noteiktai cenai. Ar Administratīvajā rajona tiesas (turpmāk – Tiesa) 2020.gada 25.jūnija spriedumu lietā Nr.A420197220 PTAC Lēmums par pagaidu noregulējumu atstāts spēkā, bet Sabiedrības pieteikums par tā atcelšanu noraidīts.

[5] PTAC konstatē, ka Sabiedrība 2020.gada 17.jūnijā Tiesai uz jautājumu *Kāda datu pārraides pakalpojumu cena minēto tarifu plānu lietotājiem piemērota līdz grozījumu veikšanai* sniegusi šādu atbildi: “Sabiedrības sniegtajos pakalpojumos tarifu plānu lietotājiem, kuriem tika adresēts paziņojums par strīdus izmaiņām, maksa par datu pārraides pakalpojumu nav izdalīta. Tarifu plānos atsevišķa maksa (maksas komponente) par mobilo datu pārraides pakalpojumu pirms izmaiņu paziņojuma nebija izdalīta, un tā nav atsevišķi izdalīta arī pēc paziņotajām izmaiņām. Visi abonenti, uz kuriem attiecās paziņotās izmaiņas, izmanto kompleksu pakalpojumu, kas sastāv no daudzām komponentēm (balss telefonijas, īsziņām, numura noteikšanas pakalpojuma, mobilo datu pārraides utt.) par vienu kopēju cenu (abonēšanas maksu). Faktiski visu mobilo sakaru operatoru lielākā daļa tarifu plānu (elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi) par mobilo sakaru pakalpojumu sniegšanu sastāv no daudzām komponentēm (tostarp, mobilo datu pārraides komponentes) par vienotu cenu, kuru abonents maksā par visu saņemto pakalpojuma komponentu kopumu. [...]”

[6] PTAC 2020.gada 15.septembrī nosūtīja Sabiedrībai uz tās korespondences adresi info@tele2.lv vēstuli Nr. 3.2.-1/8809/K-188 (turpmāk – Vēstule), kurā informēja par Sabiedrības īstenotās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām, kā arī to, ka PTAC ieskatā konstatēto pārkāpumu novēršanai būtu lietderīgi piemērot NKAL 15.panta astotās daļas 2. un 3.punktu un uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī aizliegt negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu Sabiedrībai būtu piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā. Vienlaikus PTAC informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2020.gada 28.septembrim, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC aicināja Sabiedrību līdz iepriekš norādītajam termiņam iesniegt peļņas vai zaudējumu aprēķinu par 2019.gadu.

[7] 2020.gada 28.septembrī PTAC saņēma Sabiedrības paskaidrojumus (turpmāk – Paskaidrojumi²), kuros norādīts, ka Sabiedrība nepiekrīt Vēstulē ietvertajiem apgalvojumiem attiecībā uz faktiskajiem apstākļiem, Sabiedrības ieskatā apstrīdētā prakse nav negodīga pēc būtības un tā nav nepasūtīta pakalpojuma sniegšana.

Sabiedrība paskaidro, ka mērķis, veicot elektronisko sakaru pakalpojuma līguma grozījumus, bija klientiem negaidīta ievērojama izmaksu pieauguma riska mazināšana, kas rezultātā mazinātu arī iespējamo klientu neapmierinātību un lojalitāti Sabiedrībai. Grozījumi elektronisko sakaru pakalpojuma līgumos tika veikti klientu interesēs, reaģējot uz Sabiedrības novērotām strauji notiekošām izmaiņām elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas paradumos, kas īpaši attiecināms uz interneta patēriņa vispārēju pieaugumu Covid-19 izplatības ierobežošanas pasākumu dēļ.

Sabiedrība uzskata, ka konkrētajā gadījumā patērētājiem bija izvēles iespēja pieņemt vai nepieņemt pakalpojuma apjoma (īpašību) izmaiņas un ar tām saistīto tarifa maksas palielinājumu. Proti, patērētājiem bija nodrošinātas tiesības nepiekrīt elektronisko sakaru pakalpojuma līguma grozījumiem. Tādējādi papildu izmaksas patērētājam varēja rasties vienīgi gadījumā, ja patērētājs uzskatītu grozījumus elektronisko sakaru pakalpojuma līgumā par sev izdevīgiem un vajadzīgiem. Katram patērētājam bija iespēja izdarīt individuālu izvēli un pakalpojuma īpašību (datu apjoma) izmaiņas nepieņemt, saglabājot iespēju turpināt saņemt

līdzšinējo datu apjomu atbilstoši līdzšinējam tarifu plānam. Sabiedrība arī pamatojas uz tās rīcībā esošajiem objektīvajiem datiem par patērētāju izmantoto datu pakalpojumu apjoma pieaugumu, kas uzskatāmi liecina par pretējo – proti, ka pakalpojuma apjoma pieaugums ir drīzāk vēlams, vajadzīgs un lietderīgs.

Sabiedrības ieskatā, apstrīdētā prakse neietilpst jēdziena “negodīga komercprakse visos apstākļos” tvērumā, un tā nav nepasūtīta pakalpojuma sniegšana. Sabiedrība bija izpildījusi informēšanas pienākumu. Sabiedrība norāda: “Tātad, ja patērētāji ir informēti par to, ka ir paredzēts pieslēgt jaunu pakalpojumu, noteikt citu cenu vai grozīt pakalpojuma īpašības, pirms tas tiek veikts, tad šo praksi nevar uzskatīt par negodīgu visos apstākļos”.

Sabiedrība secina, ka, ja PTAC būtu detalizēti analizējis ietekmi uz patērētāju izvēles iespējām konkrētajā situācijā, PTAC būtu bijis jānonāk pie secinājuma, ka būtiska ietekme uz patērētāju izvēli nav konstatējama.

[8] 2020.gada 28.septembrī PTAC saņēma Sabiedrības peļņas vai zaudējumu aprēķina par 2019.gadu kopiju, kurā Sabiedrība informē, ka tās neto apgrozījums par 2019.gadu bija 136 668 669 EUR.

Izvērtējot administratīvās lietas materiālus, PTAC

secina:

[9] Sabiedrības rīcība, plānojot no 2020.gada 1.jūnija sniegt Pakalpojumu, patērētājiem par to nosūtīt īsziņas un sniegtot informāciju Vietnē, ir uzskatāma par komercpraksi NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, bet Sabiedrība saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu ir atzīstama par minētās komercprakses īstenotāju.

NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikts, ka negodīga komercprakse ir aizliegta, un NKAL 4.panta otrajā daļā ir nostiprinātas negodīgas komercprakses pazīmes. Savukārt minētā likuma 6., 7., 12.panta pirmā daļa, 13.panta 6.punkts paredz regulējumu attiecībā uz profesionālajai rūpībai neatbilstošu un agresīvu (tostarp jebkuros apstākļos agresīvu) komercpraksi, kā arī patērētāja ekonomiskās rīcības negatīvu ietekmēšanu.

Konkrētā *Sabiedrības* īstenotā komercprakse ir vērtējama 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 un Eiropas Savienības tiesas praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – patērētājs, kurš ir vidēji informēts, saprātīgi uzmanīgs, vērīgs, apdomīgs un piesardzīgs (sk., piemēram, Eiropas Savienības Tiesas 2015.gada 26.februāra spriedumu lietā C-143/13, Matei, 75.-76.punktu un 2006.gada 19.septembra spriedumu lietā C-356/04, Lidl Belgium v Etablissement Franz Colruyt, 78.punktu). No NKAL normām izriet, ka, vērtējot komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, nav obligāts nosacījums, ka patērētājam līgums ir jānoslēdz, pietiek, ja komercprakses ietekmē patērētājs pieņem lēmumu par pakalpojuma izmantošanu vai atturēties no šādas rīcības, jo tikai pēc konkrēta lēmuma pieņemšanas patērētājs rīkojas (piemēram, uzsāk pakalpojuma izmantošanu) un konkrētā patērētāja rīcība jau ir atzīstama par komercprakses sekām, kuras ietvaros var tikt ietekmēta arī patērētāja ekonomiskā rīcība.*

Atbilstoši Eiropas Savienības tiesību sistēmā, tai skaitā, Eiropas Savienības tiesas praksē nostiprinātajiem principiem, salīdzinājumā ar Sabiedrību kā pakalpojumu sniedzēju, patērētāji atrodas nelabvēlīgākā situācijā, jo ir *uzskatāmi par mazāk informēto, ekonomiski vājāko un juridiski mazāk pieredzējušo līguma pusi* (sk., Eiropas Savienības Tiesas 2013.gada 3.oktobra sprieduma lietā C-59/12, *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs 35.punktu un 2010.gada spriedums apvienotajās lietās C-585/08 un C-144/09 (Peter Pammer lieta)*). Līdz ar to Sabiedrībai kā profesionālam tirgus dalībniekam, organizējot savu komercdarbību, tai skaitā īstenojot tiesiskās attiecības ar patērētājiem, ir pienākums nodrošināt atbilstošu normatīvo aktu prasību ievērošanu. Ja minētais netiek ievērots un tā rezultātā,

negatīvi ietekmējot patērētāju ekonomisko rīcību, tiek vai var tikt aizskartas patērētāju tiesiskās intereses, ir konstatējamas NKAL 4.panta otrajā daļā minētās negodīgās komercprakses pazīmes un pārkāpts NKAL 4.panta pirmajā daļa noteiktais negodīgas komercprakses īstenošanas aizliegums.

PTAL 4.pantā ir nostiprināts patērētāja izvēles brīvības un gribas princips, tai skaitā, trešajā daļā noteikts, ka patērētājam nav pienākuma pieņemt preci vai pakalpojumu un samaksāt cenu vai citu maksājumu par preci vai pakalpojumu, ja prece ir piegādāta vai pakalpojums sniegts, patērētājam neizdarot pasūtījumu (ja patērētājs neatbild uz šādu pasūtījumu, tas nenozīmē, ka viņš pasūtījumam piekriņ, bet ceturta daļa noteic, ka pirms līguma noslēgšanas pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs prasa patērētāja skaidri paustu piekrišanu jebkuram maksājumam papildus samaksai, kas paredzēta par līguma galveno saistību. Savukārt, atbilstoši PTAL 3.panta 1.punktam par patērētāja tiesību pārkāpumu uzskatāma situācija, ja, iegādājoties preci vai saņemot pakalpojumu, nav ievērota patērētāja izvēles brīvība un viņa izteiktā griba.

[10] Izvērtējot lietas faktiskos un tiesiskos apstākļus, PTAC secina, ka Sabiedrība, konkrētajā veidā piedāvājot patērētājiem Pakalpojumu, nav ievērojusi patērētāja izvēles brīvību un gribu un ir īstenojusi negodīgu – profesionālajai rūpībai neatbilstošu un agresīvu (tai skaitā, jebkuros apstākļos agresīvu) – komercpraksi, ko pamato turpmāk minētie apsvērumi.

[10.1] Sabiedrības īstenošana komercprakse ir pretrunā būtiskam patērētāju tiesību aizsardzības noteikumam, kurš aizliedz no patērētājiem pieprasīt maksu par tādām precēm vai pakalpojumiem, kurus patērētājs nav pasūtījis (nepasūtītu preču/pakalpojumu piegādes aizlieguma princips). Minētais princips ir nostiprināts gan Eiropas Savienības tiesību aktos, proti, Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2005/29/EK (2005. gada 11. maijs) (turpmāk – Negodīgas komercprakses direktīva) 8. un 15.pantā, kā arī 1.pielikuma 29.punktā, gan nacionālajos tiesību aktos, proti, konkrētajā gadījumā – PTAL un NKAL. No PTAL 4.panta trešās un ceturta daļas normām izriet, ka patērētājs ir atbrīvots no jebkādas atlīdzības par nepasūtītām precēm vai pakalpojumiem, un patērētāja nereaģēšana uz piedāvājumu (klusēšana) nenozīmē piekrišanu piedāvātajam pakalpojumam. Nepasūtītu preču/pakalpojumu piegādes aizlieguma princips ir attiecināms arī uz elektronisko sakaru pakalpojumiem, kā arī elektronisko sakaru pakalpojumu pieprasīšanai jānotiek pēc patērētāja izvēles. PTAC uzsver, ka papildu maksas pakalpojuma pieslēgšana esošā līguma ietvaros ir tiesiska tikai tad, ja saņemta skaidri pausta patērētāja piekrišana, ņemot vērā, ka patērētāja noklusējums nav atzīstams par piekrišanu. PTAC ieskatā, ja patērētājs aktīvā un nepārprotamā veidā nav veicis Pakalpojuma pasūtīšanu, Sabiedrībai nav pamata sagaidīt, ka tā varētu sniegt patērētājam viņa nepasūtītu Pakalpojumu un ka patērētājam būtu jāsniedz aktīva atteikšanās no šāda Sabiedrības vienpusēji noteikta Pakalpojuma. Tā kā vērtētās komercprakses ietvaros Sabiedrība netika saņēmusi patērētāju skaidri paustu piekrišanu Pakalpojuma saņemšanai, bet tieši pretēji pieslēdza Pakalpojumu pēc savas iniciatīvas, vienlaikus piedāvājot patērētājiem atteikšanās no Pakalpojuma iespēju, Sabiedrības rīcība ir neatbilstoša nepasūtītu pakalpojumu piegādes aizlieguma principam un PTAL noteikumiem.

[10.2] Apstākļi, kuros Sabiedrība neievēro patērētāju izvēles brīvības un izteiktās gribas noteikumus (PTAL 3.panta 1.punkts), aizliegumu no patērētājiem pieprasīt maksu par pakalpojumu, kura pasūtīšanai nav sniegta aktīva patērētāju piekrišana (PTAL 4.panta trešā daļa), tādejādi veidojot patērētāju interesēm neatbilstošu elektronisko sakaru tirgus vidi, apdraudot patērētāju ekonomiskās intereses un radot negatīvu ietekmi uz ekonomisko rīcību vai tās risku, norāda uz Sabiedrības profesionālās rīcības neatbilstību prasībām. Vienlaikus konkrētās komercprakses raksturs norāda uz Sabiedrības masveidīgi un automātiski veiktu rīcību, plānojot Pakalpojumu pieslēgt lielam skaitam esošo līgumu abonentiem, ignorējot viņu vajadzības attiecībā uz esošo pasūtīto pakalpojumu izmantošanu un tiesības uz pušu starpā apspriesta līguma pienācīgu izpildi, nerēķinoties ar patērētāju tiesībām paļauties uz esošā noslēgtā un apspriestā līguma pakalpojumu un tā cenu, kā arī radot risku tam, ka patērētāji neapzinās jaunā Pakalpojuma izmantošanas iespējas, tā cenas piemērošanas noteikumus un zaudējumu risku. Tādejādi konkrētā Sabiedrības rīcība norāda uz tās veiktām neatlaidīgām

darbībām, patērētāju piespiešanu Pakalpojuma izmantošanai un apmaksai un nesamērīgu ietekmi uz patērētājiem kā noslēgto līgumu pusi. To arī neatsver Sabiedrības paskaidrojumos minētais arguments par informēšanas pienākuma izpildi un tādējādi izvēles iespēju nodrošināšanu. Līdz ar to Sabiedrības īstenotā konkrētā komercprakse saskaņā ar NKAL 12.panta pirmo daļu, kā arī, ņemot vērā šī panta otro daļu un trešās daļas 1.punktu, ir atzīstama par agresīvu komercpraksi. Papildus PTAC secina, ka Sabiedrības rīcība atbilstoši NKAL 13.panta 6.punktam uzskatāma par agresīvu komercpraksi jebkuros apstākļos, proti, par tādu uzskatāma darbība, pieprasot veikt maksājumus par pakalpojumiem, ko patērētāji nav pasūtījuši, tas ir, Sabiedrība plānoja uzsākt Pakalpojuma sniegšanu un papildu maksas pieprasīšanu no 2020.gada 1.jūnija, nesāņemot patērētāju aktīvi sniegtu piekrišanu.

[11] Attiecībā uz Sabiedrības sniegto viedokli, ka Sabiedrība veica grozījumus elektronisko sakaru pakalpojumu līgumos klientu interesēs, PTAC norāda, ka Sabiedrības patērētājam piedāvātais Pakalpojums neizvieto esošo ar patērētājiem noslēgto elektronisko sakaru līguma priekšmetu (pakalpojuma veidu) un maksu, bet kampaņas, akcijas vai tml. veidā, bez patērētāja aktīvi dotas piekrišanas, maina esošā līguma priekšmetu un cenu laika periodam no 2020.gada 1.jūnija līdz 2020.gada 31.decembrim. Pakalpojums nav elektronisko sakaru līguma, kam piekritis patērētājs, sastāvdaļa, proti, tas ir atsevišķs pakalpojums, jo Sabiedrība pieļauj, ka patērētāji var atteikties tikai no pakalpojuma “Bezmaksas internets Latvijā”.

Konkrētā situācija, esošo ar patērētājiem noslēgto līgumu kontekstā, nav saistāma ar noslēgto līgumu nosacījumu grozīšanu Elektronisko sakaru likuma 23.panta trešās daļas kārtībā, jo Pakalpojums ir jauns, īslaicīgs un no Sabiedrības vienpusējas gribas atkarīgs pakalpojums, kas nav paredzēts ar patērētājiem noslēgtajos elektronisko sakaru pakalpojumu līgumos. Vienlaikus PTAC ieskatā no Elektronisko sakaru likuma 23.panta trešās daļas izrietošās elektronisko sakaru komersantu tiesības nevar tikt izmantotas, lai mazinātu patērētāju kā mazāk aizsargāto tirgus dalībnieku aizsardzību, pārkāpjot patērētāju tiesību aizsardzības principu, kurš aizliedz patērētāja klusēšanu izmantot kā piekrišanu pakalpojuma pasūtīšanai. Tādējādi Sabiedrības paskaidrojumos minētie argumenti par elektronisko sakaru līgumu grozījumiem ir noraidāmi.

Papildus PTAC skaidro, ka Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2002/22/EK (2002. gada 7. marts) par universālo pakalpojumu un lietotāju tiesībām attiecībā uz elektronisko sakaru tīkliem un pakalpojumiem (turpmāk – Universālā pakalpojuma direktīva) nav paredzēta pilnīga ar patērētāju tiesību aizsardzību saistītu aspektu saskaņošana (Eiropas Savienības tiesas 14.04.2016. spriedums lietā C-397/14, Polkomtel¹). Citā lietā par nepasūtītu preču pārdošanu Eiropas Savienības tiesa nonāca pie secinājuma, ka šīs direktīvas tiesību normās nav ietverti noteikumi, kas reglamentē tādas negodīgas komercprakses aspektus kā nepasūtītu preču pārdošana Negodīgas komercprakses direktīvas I pielikuma 29.punkta izpratnē, kā arī Negodīgas komercprakses direktīvas piemērojamību neietekmē Universālā pakalpojuma direktīvas tiesību normas un starp šīm direktīvām nepastāv pretruna (Eiropas Savienības tiesas 13.09.2018. spriedums apvienotajās lietās C-54/17 un C-55/17, Wind Wind Tre SpA²). Savukārt konkrētajā situācijā, kad tiek konstatēta nepasūtītu pakalpojumu piegādes aizlieguma pārkāpums, Elektronisko sakaru likuma tiesību normas nav piemērojamas, jo tās nav attiecināmas uz negodīgu komercpraksi.

[12] Saistībā ar Sabiedrības uzskatu, ka konkrētajā gadījumā patērētājiem bija nodrošināta izvēles iespēja pieņemt vai nepieņemt pakalpojuma apjoma (īpašību) izmaiņas un ar tām saistīto tarifa maksas palielinājumu, tas ir, patērētājiem bija nodrošinātas tiesības nepieņemt elektronisko sakaru pakalpojuma līguma grozījumiem, kā arī to, ka katram

1

<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=176344&pageIndex=0&doclang=LV&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=5586486>

2

<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=205669&pageIndex=0&doclang=lv&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=5588365>

patērētājam bija iespēja izdarīt individuālu izvēli un pakalpojuma īpašību (datu apjoma) izmaiņas nepieņemt, saglabājot iespēju turpināt saņemt līdzšinējo datu apjomu atbilstoši līdzšinējam tarifu plānam, PTAC atzīmē, ka Pakalpojumu lielai daļai Sabiedrības klientu tika plānots pieslēgt automātiski, nesaņemot patērētāju aktīvi sniegtu gribas izteikumu, taču aktīvu un nepārprotamu piekrišanu Sabiedrība pieprasa no patērētājiem, lai viņi varētu atteikties no Pakalpojuma, kas, kā iepriekš minēts, ir pretrunā ar PTAL 4.panta ceturtnās daļas noteikumiem. Minēto apstiprina arī PTAC konstatētais 2020.gada 28.maijā Sabiedrības tīmekļvietnē <https://www.tele2.lv/> (turpmāk – Vietne) sadaļā *Tarifu plāni*, pie tarifu plāniem “1,5GB”, “5GB”, “15GB”, “10GB ģimenei” un “2GB Senioriem”: patērētājiem vairākkārtīgi sniegta informācija par pakalpojuma pieslēgšanu, piemēram, “[...] šo tarifu plānu, tas tiks grozīts no 2020.gada 1.jūnija līdz 2020.gada 31.decembrim, to papildinot ar “Bezlimita internets Latvijā” par papildu maksu 2,50 EUR/mēn.”, “Ja martā no numura bija izmantots internets, pakalpojums ir pieslēgts automātiski maijā un būs pieejams līdz 31.12.2020.”, “[...] pakalpojumam var pieteikties, sūtot kodu START [...]”, “Ja numuram ir pieslēgts šis pakalpojums [...]”, “Tāpat šo pakalpojumu atkārtoti nevar pieslēgt arī tad, ja Abonents pakalpojumu “Bezlimita internets Latvijā” ir atslēdzis”, “[...] vai atteikties no pakalpojuma “Bezlimita internets Latvijā” jebkurā pakalpojuma izmantošanas periodā [...]”.

Turklāt ņemams vērā fakts, ka, patērētājam veicot atteikšanos no Pakalpojuma, esošais elektronisko sakaru pakalpojumu līgums netiek izbeigts, bet gan darbojas atbilstoši līguma priekšmetam un cenai, kas bija spēkā iepriekš. Proti, Sabiedrība piedāvāja patērētājam jebkurā laikā līdz 2020.gada 31.decembrim atteikties no Pakalpojuma, pilnībā saglabājot iepriekš noslēgtā elektronisko sakaru pakalpojuma līguma un tarifu plāna nosacījumus. Vienlaikus konstatējams, ka, savukārt, patērētājiem, kuriem interneta piekļuves pakalpojuma datu apjoma patēriņš martā bija minimāls vai nebija vispār, ir jāveic aktīvs gribas izteikums, nosūtot īsziņu, lai pieteiktos Pakalpojumam.

[13] PTAC secina, ka Sabiedrības komercprakse no 2020.gada 1.jūnija būtu skārusi lielu skaitu patērētāju, turklāt šādas Sabiedrības rīcības sekas, daudzi patērētāji apzinātos tikai tad, kad tiktu saņemti elektronisko sakaru pakalpojumu rēķini par laika posmu no 2020.gada 1.jūnija atbilstoši plānotā jaunā Pakalpojuma noteikumiem. Konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse varēja radīt būtisku aizskārumu daudzu patērētāju līgumiskajām un normatīvajos aktos noteiktajām tiesībām, radot patērētājiem papildus izmaksu (zaudējumu) risku, nevēlama, nevajadzīga vai nelietderīga pakalpojuma uzspiešanu, kā arī liedzot patērētājiem iespēju saņemt tādu pakalpojumu, ko viņi ir izvēlējušies, aktīvā veidā sniedzot savu gribas izteikumu. Tādējādi Sabiedrības argumenti par to, ka nav konstatējama būtiska ietekme uz patērētāju izvēli un viņu ekonomisko rīcību, ir noraidāmi.

Vienlaikus PTAC norāda, ka Eiropas Savienības Tiesa 2015.gada 16.aprīļa spriedumā lietā C-388/13³ ir secinājusi, ka komercprakse var tikt atzīta par negodīgu situācijās, kad tās ietvaros sniegtā maldinošā informācija faktiski ir skārusi tikai vienu atsevišķu patērētāju.

[14] Izvērtējot lietā konstatētos apstākļus, PTAC secina, ka Sabiedrība saskaņā ar NKAL 6.pantu, 12.panta pirmo daļu, 13.panta 6.punktu, 4.panta otrās daļas 1.un 3.punktu laikā no 2020.gada 29.aprīļa līdz 29.maijam īstenoja negodīgu komercpraksi, kas var būtiski negatīvi ietekmēt daudzu patērētāju ekonomisko rīcību un kura izpaužas rīcībā, kas neatbilst profesionālās rūpības prasībām un ir atzīstama par agresīvu komercpraksi un agresīvu komercpraksi jebkuros apstākļos pret patērētājiem. Sabiedrības īstenotā komercprakse var būtiski negatīvi ietekmēt patērētāja iespēju pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu, kuras rezultātā patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis, piemēram, pieņemot lēmumu saņemt Pakalpojumu par papildu maksu pretēji savām interesēm un ekonomiskajām iespējām. PTAC ieskatā, tipisku vidusmēra patērētāja uzvedību konkrētajā situācijā raksturo uzvedība, ka vidusmēra patērētājs, saņemot sākotnēji bezmaksas

³ Eiropas Savienības Tiesas 2015.gada 16.aprīļa spriedums lietā C-388/13 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX%3A62013CJ0388>

šāda veida pakalpojumu kā Sabiedrības piedāvātais Pakalpojums, ir vairāk motivēts neveikt aktīvas darbības, lai tūlītēji atteiktos no tā, nekā veikt aktīvas darbības, lai pieteiktos maksas pakalpojumam.

Īstenojot negodīgu komercpraksi, Sabiedrība pārkāpa NKAL 4.panta pirmajā daļā noteikto negodīgas komercprakses aizliegumu. Administratīvajā lietā veiktās saziņas ietvaros, Sabiedrības sniegtā informācija liecina par to, ka Sabiedrība neatzīst konkrētā pārkāpuma izdarīšanu, piemēram, Paskaidrojumos1 un Paskaidrojumos2 Sabiedrības paustais viedoklis. Sabiedrība nav pēc savas iniciatīvas līdz 2020.gada 1.jūnijam veikusi nepieciešamos pasākumus, lai izbeigtu minētās negodīgās komercprakses īstenošanu. Vienlaikus PTAC secina, ka tā rīcībā nav informācijas, ka Sabiedrība netika pildījusi Lēmumu par pagaidu noregulējumu, tā kā patērētāju sūdzības pēc tā pieņemšanas netika saņemtas. Tai pat laikā secināms, ka konkrētās Sabiedrības prettiesiskās rīcības sekas neiestājās PTAC kā uzraudzības iestādes pieņemtā Lēmuma par pagaidu noregulējumu rezultātā.

Ņemot vērā, ka konkrētā Sabiedrības īstenotā komercprakse ir atzīstama par negodīgu komercpraksi, šīs komercprakses raksturu, būtību un apjomu, PTAC ieskatā Sabiedrībai par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu ir lietderīgi uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī, ņemot vērā PTAC ieskatā pamatotu pieņēmumu, ka līdzīgu negodīgu komercpraksi Sabiedrība varētu veikt arī turpmāk, saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 3.punktu ir lietderīgi un pamatoti aizliegt negodīgu komercpraksi, ja tā vēl nav uzsākta, bet ir paredzama. Vienlaikus, ņemot vērā Sabiedrības īstenotās komercprakses apmērus, negodīgo komercpraksi vēršot pret vairāk kā [...] patērētāju, Sabiedrības izdarītā pārkāpuma raksturu, tā negatīvo ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm brīvi izvēlēties pakalpojumu, Sabiedrībai saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu ir piemērojama soda nauda šā NKAL 15.² pantā noteiktajā kārtībā.

PTAC ieskatā ar soda naudas palīdzību Sabiedrība tiks sodīta par izdarīto daudzu patērētāju tiesisko interešu aizskārums, kā arī tiks motivēta izbeigt pārkāpumu un savā turpmākajā darbībā nepieļaut līdzīga rakstura pārkāpumu izradīšanu.

NKAL 15.² panta pirmā daļa paredz, ka uzraudzības iestāde ir tiesīga par negodīgu komercpraksi uzlikt komercprakses īstenošanai soda naudu līdz 10 procentiem no tā pēdējā finanšu gada neto apgrozījuma, bet ne vairāk kā 100 000 EUR. Soda naudas apmērs ir nosakāms samērīgs ar izdarīto pārkāpumu, ņemot vērā komercprakses īstenošana veiktos pasākumus pārkāpuma novēršanai un zaudējumu atlīdzināšanai.

Saskaņā ar Sabiedrības sniegto informāciju tās neto apgrozījums 2019.gadā bija 136`668`669 EUR.

PTAC secina, ka Sabiedrības nodarītais pārkāpums ir vērtējams kā sevišķi smags patērētāju kolektīvo interešu pārkāpums, ņemot vērā Sabiedrības izdarītā pārkāpuma apjomu un iespējamo kaitējumu patērētājiem (informācija par Pakalpojumu nosūtīta vairāk kā [...] patērētāju), raksturu (agresīva, tostarp jebkuros apstākļos agresīva, komercprakse) un ietekmi uz patērētāju tiesiskajām interesēm, kā arī lietā pieņemto Lēmumu par pagaidu noregulējumu. Tādējādi, ievērojot iepriekš minētos apsvērumus, PTAC saņemto ziņojumu skaitu (vairāk kā 30), Sabiedrības attieksmi pret izdarīto pārkāpumu un soda naudas piemērošanas mērķi, vienlaikus ņemot vērā NKAL 15.² panta pirmajā daļā noteikto ierobežojumu, kopējā soda nauda Sabiedrībai nosakāma 20 000,00 EUR apmērā. PTAC ieskatā, tas uzskatāms par samērīgu soda naudas apmēru, ņemot vērā Sabiedrības izdarīto pārkāpumu, tā raksturu un ietekmi, īpaši ņemot vērā patērētāju lielo skaitu, uz kuriem tika attiecināta Sabiedrības īstenotā komercprakse, un patērētāju kolektīvajām ekonomiskajām interesēm radīto apdraudējumu, kā arī nepieciešamību Sabiedrību un citus tirgus dalībniekus atturēt no turpmākas šādas komercprakses īstenošanas.

Ņemot vērā minēto un pamatojoties uz NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 2.pantu, 4.panta pirmo daļu un otrās daļas 1.un 3.punktu, 6.pantu, 7.panta pirmo daļu un otrās daļas 1.punktu, 12.panta pirmo daļu, 13.panta 6.punktu, 15.panta astotās daļas 2., 3. un 5.punktu, PTAL 1.panta 4.punktu, 3.panta 1.punktu, 4.panta trešo un ceturto daļu,

Administratīvā procesa likuma 4.pantu, 7.pantu, 8.pantu, 12.pantu, 13.pantu, 51.pantu, 55.panta 2.punktu, 65.panta ceturto daļu, 66.panta pirmo daļu, 67.pantu, PTAC

nolemj:

Sabiedrībai ar ierobežotu atbildību "Tele2"

juridiskā adrese: Dēļu ielā 5, Rīgā

reģistrācijas numurs: 40003272854

- 1) **aizliegt negodīgu komercpraksi, kas izpaužas šādi:**
 - bez patērētāju aktīvi un nepārprotami sniegtas piekrišanas veicot Pakalpojuma sniegšanu un pieprasot tā apmaksu atbilstoši Sabiedrības vienpusēji noteiktai cenai;
- 2) **uzlikt soda naudu 20 000,00 EUR (divdesmit tūkstoši eiro, 00 centi) apmērā.**

Saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 70.panta pirmo daļu, 79.panta pirmo daļu un NKAL 19.panta pirmo daļu šis lēmums ir spēkā ar dienu, kad tas kļūst zināms Sabiedrībai, un Sabiedrība to var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad lēmums stāties spēkā Administratīvā procesa likuma noteiktajā kārtībā. Lēmuma pārsūdzēšana daļā par tiesisko pienākumu neaptur tā darbību.

Soda nauda jāsamaksā ar pārskaitījumu, maksājuma uzdevumā norādot:

Saņēmējs:	Valsts kase Reģistrācijas numurs 90000050138
Saņēmēja iestāde:	Valsts kase BIC kods TREL LV22
Konts (IBAN)	LV12TREL1060121019400
Maksājuma mērķis:	Lēmums Nr. 20-pk
Pieņemšanas datums:	04.12.2020.

Atbilstoši NKAL 15.² panta trešajai daļai uzraudzības iestādes uzlikto soda naudu komercprakses īstenotājs samaksā mēneša laikā no dienas, kad stājas spēkā lēmums par soda naudas uzlikšanu. Ja lēmums par soda naudas uzlikšanu nav izpildīts labprātīgi, tā piespiedu izpildi veic tiesu izpildītājs.

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

Direktore

Baiba Vītoliņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS