



LATVIJAS REPUBLIKAS EKONOMIKAS MINISTRIJA
PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRS

Brīvības ielā 55, Rīgā, LV – 1010 ♦ tālr. (+371) 67388624 ♦ fakss (+371) 67388634 ♦ e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

LĒMUMS
Rīgā

2014. gada 16.oktobrī

Nr.E03-PTU-K94-32

Par mutvārdu aizrādījuma izteikšanu un lietvedības administratīvā pārkāpuma lietā izbeigšanu

Par negodīgas komercprakses īstenošanu, par kuru paredzēts administratīvais sods Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 166.¹³ panta trešajā daļā

Patērētāju tiesību aizsardzības centra Patērētāju tiesību uzraudzības departamenta direktore/ iestādes direktora vietniece Ieva Baldiņa - Brūklīte

piedaloties SIA „Tele2”
juridiskā adrese: Mūkusalas ielā 41b, Rīgā, LV-1004
reģistrācijas numurs: 40003272854
pilnvarotajam pārstāvim: (..)
personas kods: (..)

izskatīja administratīvā pārkāpuma lietu un konstatēja:

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) pamatojoties uz Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 25.panta ceturtais daļas 6.¹ punktu un Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmo daļu, ir izvērtējis SIA „Tele2” (turpmāk – Sabiedrība) komercpraksi, kura īstenota sniedzot reklāmu „*Saki internetam „Jā”*” (piemēram, interneta vietnēs www.tele2.lv/, www.delfi.lv/, www.inbox.lv/) (turpmāk – Reklāma), atbilstību patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošo, NKAL un citu normatīvo aktu prasībām.

Izvērtēšanas gaitā PTAC ir konstatējis turpmāk norādīto:

[1] Reklāmā norādīta šāda informācija – „*Saki internetam „Jā”*”. *Tele2 ir plašākais ātra interneta pārklājums Latvijas reģionos. SPRK mērījums par 2013.gadu* –

lejupielādes ātrums no 6Mbit/s visā Latvijā, izņemot Rīgas administratīvo teritoriju”.
Vizuāli sniegtā Reklāma attēlota šādi:



[2] Ņemot vērā, ka Reklāmā ir ietverta atsauce uz Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisiju (turpmāk – Regulators) un Regulatora sagatavotā Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes pārskatu par 2013.gadu (turpmāk – Pārskats), 2014.gada 10.jūnijā PTAC nosūtīja Regulatoram vēstuli Nr.3.2.-1-K-94/4672, kurā lūdz Regulatoru savas kompetences ietvaros sniegt viedokli līdz 2014.gada 17.jūlijam.

2014.gada 19.jūnijā PTAC saņēma Regulatora 2014.gada 17.jūnija vēstuli Nr.2-2.72/2062, kurā paskaidrots, ka Regulators nemēra elektronisko sakaru tīkla pārklājumu, bet gan mēra elektronisko komersantu sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti brīvi izvēlētās vietās, līdz ar to elektronisko sakaru tīkla pārklājums nav elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitātes parametrs. Tāpat Regulators informēja, ka Pārskata IV daļas 19.punktā norādīts, ka, piemēram, SIA „Latvijas Mobilais Telefons” mobilajā elektroniskajā sakaru tīklā 2013.gadā, salīdzinot ar 2012.gadu, vēl vairāk paplašinājies to ģeogrāfisko teritoriju loks, kur pieejams interneta piekļuves pakalpojums, kas nodrošināts ar ceturtās paaudzes (4G) mobilā tīkla tehnoloģijām. Vietās, kur pieejams interneta piekļuves pakalpojums ar 4G mobilā tīkla tehnoloģijām, Regulatora mērījumos fiksētais interneta pieslēguma ātrums ir virs 20Mbit/s. Savukārt vismazākās izmaiņas 2013.gadā ir fiksētas Sabiedrības mobilajā tīklā, interneta piekļuves pakalpojuma pieslēguma ātrumam saglabājoties līdzīgās, stabilās pieslēguma ātruma robežās kā iepriekš, vairākumā mērījumu vietu robežās no 6 līdz 10Mbit/s.

Vienlaikus Regulators uzsvēra, ka Pārskatā netiek lietots vārds „reģioni” un Regulators savus mērījumus veic brīvi izvēlētās ģeogrāfiskās vietās, iespējami vienmērīgi aptverot visu Latvijas Republikas teritoriju, izņemot Rīgas administratīvo teritoriju un atsevišķi Rīgas administratīvajā teritorijā.

[3] 2014.gada 3.jūlijā PTAC nosūtīja Sabiedrībai 2014.gada 3.jūlija vēstuli Nr.3.2.-1-K-94/5366, kurā, pamatojoties uz NKAL 15.panta otro daļu, pieprasīja Sabiedrībai līdz 2014.gada 15.jūlijam sniegt skaidrojumu un pierādījumus par Reklāmā minēto rādījumu - 66%, 44% un 39% savstarpējo salīdzinājumu patiesumu, tostarp pieprasot paskaidrot, vai rādījums par 66% attiecas uz interneta pieslēguma ātruma grupu no 6Mbit/s – 10Mbit/s vai arī uz interneta pieslēguma ātruma grupu virs 10Mbit/s. Vienlaikus PTAC pieprasīja Sabiedrībai sniegt skaidrojumu par Reklāmā izmantoto atsauci uz Regulatoru un Pārskata datiem, kā arī pierādījumus, kas apliecina Reklāmā izmantotās informācijas patiesumu, proti, to, ka „*Tele2 ir plašākais ātra interneta pārklājums Latvijas reģionos*”. Tāpat PTAC pieprasīja Sabiedrībai sniegt informāciju par to, kādā Latvijas Republikas teritorijā Sabiedrība var nodrošināt gala lietotājam (patērētājam) Reklāmā minētā interneta ātruma pieslēgumu no 6Mbit/s un vairāk, kā arī informāciju par to, vai Sabiedrība var nodrošināt gala lietotājam (patērētājam) pieaugošo ātruma progresiju virs 6Mbit/s, ja atbilstoši Pārskata datiem Sabiedrības interneta ātrums ir zem 10Mbit/s. Papildus tam PTAC pieprasīja Sabiedrībai norādīt, kādos plašsaziņas līdzekļos, kādā apjomā un laika periodā Sabiedrība ir sniegusi Reklāmu.

2014.gada 10.jūlijā PTAC saņēma Sabiedrības 2014.gada 10.jūlija vēstuli Nr.2-1.1/139 (turpmāk – Vēstule1), kurā lūdza PTAC pagarināt termiņu informācijas un skaidrojuma sniegšanai PTAC līdz 2014.gada 28.jūlijam.

2014.gada 16.jūlijā PTAC nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.3.2.-1-K-94/5732, kurā norādīja, ka, ņemot vērā Vēstulē1 izteikto Sabiedrības lūgumu un pamatojoties uz Administratīvā procesa likuma (turpmāk – APL) 47.panta pirmo un otro daļu, pagarina PTAC 2014.gada 3.jūlija vēstulē Nr.3.2.-1-K94/5366 noteikto termiņu līdz 2014.gada 28.jūlijam.

2014.gada 29.jūlijā PTAC saņēma Sabiedrības 2014.gada 28.jūlija vēstuli Nr.2-1.1/155 (turpmāk – Vēstule2), kurā Sabiedrība apgalvoja, ka Reklāmā ietvertās informācijas avots ir Pārskats un tā atbilst Pārskatā minētajiem datiem. Attiecībā uz Reklāmā lietoto vārdu „reģioni”, Sabiedrība paskaidroja, ka tas ir plašāk lietotais vārds, lai apzīmētu Latvijas teritoriālo daļu ārpus Rīgas un tas visprecīzāk atbilst Latvijas vidusmēra iedzīvotāju uztverei apzīmējot teritoriju ārpus Rīgas. Tāpat Sabiedrība uzsvēra, ka Reklāmā ir ietverta oficiāli konstatētā informācija, kas pamatota ar Regulatora veiktajiem mērījumiem, un Sabiedrības gadījumā apliecina, ka 66 vietās no 100 vietām datu pārraides ātrums ir <6Mbit/s, kas ietver 63 vietas pieslēguma ātruma grupā virs 10Mbit/s. Vienlaikus Sabiedrība apstiprināja, ka Sabiedrības elektronisko sakaru tīkls nodrošina gala lietotājiem pieaugošo datu pārraides progresiju virs 6Mbit/s.

Papildus tam Sabiedrība norādīja, ka ņemot vērā Regulatora izvēlēto datu pārraides ātrumu testu metodiku, - veikt mērījumus vienmērīgi visā Latvijas teritorijā 100 vietās, secināms, ka katra vieta atbilst 1%. Līdz ar to Reklāmā norādītie 66% atbilst Pārskatā konstatētajiem Sabiedrības datu pārraides ātruma mērījumiem 66 Regulatora vienmērīgi izvēlētajās vietās no 100.

Tāpat Sabiedrība informēja, ka 2013.gada beigās ātrgaitas mobilā interneta pakalpojumi bija pieejami 84% Vidzemes iedzīvotājiem, 96% Kurzemes iedzīvotājiem, 82% Latgales iedzīvotājiem un 88% Zemgales iedzīvotājiem, vienlaikus norādot, ka trešās paaudzes (3G) tīkla modernizācijai 2013.gadā tika uzsākta 4G tīkla izveide un ekspluatācijā nodotas 18 4G bāzes stacijas ārpus Rīgas administratīvās teritorijas.

Sabiedrība vērsa uzmanību uz to, ka GSM mobilo sakaru 3G tehnoloģijas nodrošina teorētisko datu pārraides ātrumu līdz 21Mbit/s un praksē atkarībā no vairākiem mainīgiem faktoriem minētais pārraides ātrums var sasniegt līdz 14Mbit/s. Savukārt 4G attiecīgie salīdzinošie rādītāji ir līdz 70Mbit/s – 75Mbit/s teorētiskajiem datu pārraides ātruma mērījumiem un praksē, izmantojot 1800Mhz radiofrekvenču resursus - no 20Mbit/s līdz 45Mbit/s.

Attiecībā uz Reklāmas izplatīšanas vietām, apjomu un laiku, Sabiedrība informēja, ka laika posmā no 2014.gada 2.jūnija līdz 2014.gada 29.jūnijam Reklāma tika izplatīta vairākos televīzijas kanālos (3+, LNT, LTV1, LTV7, TV3, TV5, TV6, CTC Baltija, FOX, Fox Life, Kanāls 2, National Geographic Channel, NTV Mir Latvija, PBK, REN Baltija). Savukārt laika posmā no 2014.gada 6.jūnija līdz 2014.gada 22.jūnijam Reklāma tika sniegta interneta vietnēs www.tvplay.lv/, <http://megogo.net/>, bet no 2014.gada 2.jūnija līdz 2014.gada 22.jūnijam - interneta vietnē www.youtube.com/. Tāpat no 2014.gada 12.jūnija līdz 2014.gada 15.jūnijam interneta vietnēs www.inbox.lv/, www.delfi.lv/, <http://rus.delfi.lv/>, <http://apollo.lv/>, kā arī no 2014.gada 9.jūnija līdz 2014.gada 15.jūnijam – interneta vietnē www.lattelecom.tv/, tika izvietoti Reklāmas baneri, bet no 2014.gada 2.jūnija līdz 2014.gada 15.jūnijam vairākos Latvijas reģionos tika izplatīta arī vides Reklāma.

[4] Lai pilnīgi un vispusīgi izvērtētu Vēstulē2 sniegto Sabiedrības apgalvojumu patiesumu, PTAC 2014.gada 14.augustā nosūtīja Regulatoram vēstuli Nr.3.2.-1-K-94/6544, kurā lūdza Regulatoru līdz 2014.gada 1.septembrim sniegt viedokli par to, vai ir pamatoti Reklāmā norādīt mobilā interneta lejupielādes ātrumu grupu apvienojumu procentos (t.i. apvienojot Pārskatā minēto Sabiedrības mobilā interneta lejupielādes ātruma grupu „6 līdz 10Mbit/s” (63%) ar mobilā interneta lejupielādes ātruma grupu „vairāk kā 10Mbit/s” (3%), tādējādi iegūstot 66%), kā arī vienlaikus lūdza sniegt viedokli par to, vai šāds mobilā interneta lejupielādes ātruma grupu procentuālais attēlojums Reklāmā ir attaisnojams un atbilst Pārskatā minētajiem datiem. Tāpat PTAC lūdza Regulatoru norādīt, kāda nozīme ir Pārskatā minētajam mobilā interneta lejupielādes ātruma grupu („6 līdz 10Mbit/s” un „vairāk kā 10Mbit/s”) sadalījumam no lietotāju (patērētāju) viedokļa un vai ir pamatoti uzskatīt, ka Pārskatā minētais mobilā interneta lejupielādes ātruma procentuālais sadalījums identiski atbilst Regulatora veikto mērījumu ģeogrāfisko vietu skaitam.

2014.gada 1.septembrī PTAC saņēma Regulatora 2014.gada 27.augusta vēstuli Nr.2-2.72/2643, kurā Regulators skaidroja, ka saistībā ar interneta piekļuves pakalpojuma pieslēguma ātrumu sadalījumu pa pieslēguma ātruma grupām mobilajā elektronisko sakaru tīklā, Pārskatā minētā informācija atspoguļo lielāko pakalpojumu sniedzēju nodrošinātās pakalpojumu kvalitātes rādītāju attēlošanu elektronisko sakaru nozari reglamentējošo normatīvo dokumentu ietvarā. Pārskatā minētais pieslēguma ātruma sadalījums noteikts Regulatora 2013.gada 4.decembra lēmumā Nr.1/31 „Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasību, kvalitātes pārskatu iesniegšanas un publiskošanas noteikumi”, kā arī Regulatora 2009.gada 11.novembra lēmumā Nr.1/5 „Noteikumi par Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijai iesniedzamo informāciju”. Turklāt interneta pieslēguma ātrumu sadalījums grupās ar noteiktu detalizāciju nodrošina lietotājam iespēju izvērtēt, kāda ir šī pakalpojumu kvalitātes rādītāja vērtība un biežums, kad šādu interneta pieslēguma ātrumu var izmantot satura pakalpojuma saņemšanai.

Tāpat Regulators norādīja, ka Pārskatā ir ietverts interneta pieslēguma ātrumu sadalījums ģeogrāfiskās teritorijas sadalījumā, taču šo pakalpojumu kvalitātes rādītāju ir iespējams analizēt arī laika griezumā. Turklāt Pārskatā ietvertais attēlojums saistībā ar interneta pieslēguma ātrumu grupēšanu lietotājam sniedz informatīvu salīdzinājumu starp operatoriem, dodot iespēju novērtēt, cik bieži ģeogrāfiskā vai laika griezumā pakalpojums būs pieejams ar parametru vērtībām noteiktā to diapazonā, dodot lietot internetā pieejamos satura pakalpojumus pieslēguma ātrumam atbilstošā apjomā.

Savukārt attiecībā uz Pārskatā ietvērto datu interpretāciju, Regulators norādīja, ka nesaskata pretrunas pakalpojumu kvalitātes rādītāju skaitlisko vērtību attēlošanā Reklāmā, apvienojot pieslēguma ātruma grupu 6 līdz 10Mbit/s un pieslēguma ātruma grupu vairāk kā 10Mbit/s. Regulatora ieskatā kopējā skaitliskā vērtība maina rezultāta detalizācijas līmeni, taču šāda pārgrupēšana veikta arī citu operatoru attiecīgajiem pakalpojumu kvalitātes rādītājiem. Vienlaikus Regulators norādīja, ka Pārskata dati, kas izmantoti Reklāmā, nav visaptveroši, un tie norāda tikai atsevišķu pakalpojumu kvalitātes rādītāju salīdzinājuma griezumā.

Papildus tam Regulators vērsa uzmanību uz to, ka Regulatora 2013.gada 4.decembra lēmums Nr.1/31 „Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasību, kvalitātes pārskatu iesniegšanas un publiskošanas noteikumi” nosaka, ka mobilā interneta pakalpojumu kvalitātes mērījumi katra kalendārā gada periodā veicami ne mazāk kā 100 brīvi izvēlētās ģeogrāfiskās vietās mobilajā elektronisko sakaru tīklā, katrā vietā veicot ne mazāk kā trīs mērījumus. Turklāt 2013.gadā Regulators mērījumus veicis vienlaikus visu mobilo tīklu operatoru elektronisko sakaru tīklos visā pārskata gadā dažādos diennakts laikos vairāk kā 180 brīvi izvēlētās ģeogrāfiskās vietās, iespējami vienmērīgi aptverot visu Latvijas teritoriju, tajā skaitā 35 vietās Rīgā. Tas nozīmē, ka Pārskatā minētais mobilā interneta lejupielādes ātruma procentuālais sadalījums attiecināts uz konkrētā pārskata gadā aptverto kopējo vietu skaitu, kas konkrētajā gadījumā ir vairāk kā 100 ģeogrāfiskās vietās. Regulators uzsvēra, ka gadījumā, ja mērījumi būtu veikti tieši 100 ģeogrāfiskās vietās, arī tad kopējais mērījumu vietu skaits procentuāli būtu izteikts kā 100 % atbilstoši novērtējot katru atsevišķu vietu kā vienu simto daļu no kopējā apjoma.

[5] Izvērtējot lietā esošos materiālus un konstatējot, ka Sabiedrība, sniedzot Reklāmu, ir īstenojusi negodīgu komercpraksi, PTAC 2014.gada 19.septembrī pieņēma lēmumu par patērētāju kolektīvo interešu lietas ierosināšanu, kā arī, konstatējot, ka konkrētajā gadījumā Sabiedrība varētu būt izdarījusi Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksā (turpmāk – LAPK) 166.¹³ panta trešajā daļā nodarīto pārkāpumu, 2014.gada 23.septembrī pieņēma lēmumu par lietvedības administratīvā pārkāpuma lietā uzsākšanu.

[6] 2014.gada 25.septembrī PTAC nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.3.2.-1-K-94/7806 *Par lietvedības uzsākšanu administratīvā pārkāpuma lietā un uzaicinājumu uz lietas izskatīšanu*, kurā informēja Sabiedrību par PTAC konstatētajiem pārkāpumiem, administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanas laiku un vietu, kā arī Sabiedrības tiesībām izteikt viedokli un argumentus konkrētajā administratīvajā lietā. Minētajā vēstulē Sabiedrībai tika izteikts lūgums rakstveida viedokli un argumentus administratīvā pārkāpuma lietā iesniegt līdz 2014.gada 10.oktobrim.

Samērīgas administratīvās atbildības noteikšanai PTAC minētajā vēstulē lūdza Sabiedrībai līdz administratīvās lietas izskatīšanai iesniegt bilanci un peļņas vai

zaudējumu aprēķinu par pēdējo (vēlams 6 mēnešu) periodu un citu informāciju, kas raksturo Sabiedrības mantisko stāvokli, ja tāda ir Sabiedrības rīcībā.

[7] 2014.gada 10.oktobrī PTAC saņēma Sabiedrības 2014.gada 8.oktobra vēstuli Nr.2-1.1/194 (turpmāk – Vēstule3), kurā Sabiedrība paskaidroja, ka jāņem vērā, ka elektronisko sakaru tīkla pārklājuma pieejamība (vai neesamība) raksturo piekļuves iespējamību (trūkumu) elektronisko sakaru pakalpojumiem, līdz ar to apstākļos, kur pārklājums ir pieejams, iespējams izmantot elektronisko sakaru pakalpojumus un otrādi – teritorijās, kur pārklājums nav pieejams – elektronisko sakaru izmantošana nav iespējama. Šo pieejamības faktoru Regulators nemēra. Turklāt Sabiedrība vērsa uzmanību uz to, ka Reklāmā nav ietverts apgalvojums par Sabiedrības priekšrocībām piekļuves jomā.

Attiecībā uz Reklāmā ietvērto norādi par Sabiedrības interneta kvalitātes ātruma rādītājiem, Sabiedrība paskaidroja, ka minētos rādījumus Regulators mēra vienmērīgi visā Latvijas teritorijā un patērētājiem tie sniedz uzsakāmu priekšstatu par iespējam noteiktā elektronisko sakaru tīklā noteiktā teritorijā saņemt kvalitātes (ātruma) interneta pakalpojumus. Tādējādi Sabiedrības ieskatā tas attiecas uz piekļuves iespējamību noteiktas kvalitātes (ātruma) interneta pakalpojumiem. Minētais apliecina, ka Reklāmā ietvertais sauklis „*plašākais ātra interneta pārklājums Latvijas reģionos*” precīzi raksturo Pārskatā secināto, proti, ātrs internets (6Mbit/s un vairāk) visvairāk no ģeogrāfiskā aspekta (66%) ir pieejams, izmantojot Sabiedrības elektronisko sakaru tīkla pakalpojumus. Sabiedrības ieskatā vārda „pārklājums” nozīme nevar tikt vērtēta atrauti no Reklāmas konteksta, kas patērētājiem sniedz informāciju par Regulatora kvalitātes parametru mērījumos konstatētajām Sabiedrības noteiktas kvalitātes diapazona interneta pakalpojumu priekšrocībām ģeogrāfiskajā griezumā.

Savukārt attiecībā uz Reklāmā lietoto vārdu „reģioni” Sabiedrība paskaidroja, ka vārds „reģioni” kopsakarā ar Reklāmā ietvērto paskaidrojošo norādi „*izņemot Rīgas administratīvo teritoriju*” nevar radīt patērētājiem maldinošu iespaidu par Reklāmā minēto ģeogrāfisko teritoriju. Vienlaikus Sabiedrība norādīja, ka Sabiedrība neuzskata, ka Sabiedrība maldinošā veidā ir interpretējusi Pārskatā ietvērto informāciju. To apliecina arī internetā portālā www.nozare.lv 2014.gada 27.marta publikācijā „*SPRK: Mobilie balss sakari visiem operatoriem vienādi labi; internets visātrākais LMT*” sniegtais Regulatora ekspertu publiskais skaidrojums par Pārskatā ietvertajiem elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu rezultātiem, vienlaikus uzsverot, ka minētajā publikācijā tiek plaši izmantoti vārdi „pārklājums” un „reģioni” Reklāmā minētajā nozīmē. Sabiedrība norādīja, ka minētajā publikācijā vārds „pārklājums” lietots, lai apzīmētu teritoriju ar noteiktu interneta ātrumu, piemēram, „*Bite ir izteiktas problēmas ar interneta ātrumu, jo 60% tā pārklājuma ir ar ātrumu zem diviem megabitiem sekundē (Mbit/s)*”, savukārt vārds „reģioni” izmantots, lai raksturotu Latvijas teritorijas daļu ārpus Rīgas administratīvās teritorijas, piemēram, „*Bezvadu balss sakari visiem Latvijas mobilo sakaru operatoriem būtiski neatšķiras, bet lielākā atšķirība vērojama interneta ātrumā galvaspilsētā un reģionos...*”. Papildus tam Sabiedrība skaidroja, ka Pārskatā sniegtā informācija un tās interpretācija nav tikusi apstrīdēta vai atsaukta, līdz ar to Sabiedrība uzskata, ka identiskas nozīmes terminu lietošana Reklāmā nevar maldināt patērētāju un būtiski negatīvi ietekmēt patērētāju ekonomisko rīcību.

[8] 2014.gada 10.oktobrī PTAC saņēma Sabiedrības 2014.gada 9.oktobra vēstuli Nr.2-1.1/198, kurā Sabiedrība izteica lūgumu PTAC uzaicināt uz administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanu kā Regulatora pārstāvi, kas varētu liecināt par faktiem, kas attiecas uz Pārskatu un tajā ietvertās informācijas jautājumiem.

[9] 2014.gada 13.oktobrī PTAC nosūtīja Regulatoram vēstuli Nr.3.2.-1-K-94/8358 *Par uzaicinājumu sniegt liecību administratīvā pārkāpuma lietā*, kurā PTAC, ņemot vērā Sabiedrības 2014.gada 9.oktobra vēstulē Nr.2-1.1/198 izteikto lūgumu, uzaicināja Regulatora pārstāvi ierasties uz administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanu 2014.gada 16.oktobrī.

[10] 2014.gada 16.oktobrī Sabiedrības pārstāvis ieradās uz administratīvās pārkāpuma lietas izskatīšanu un paskaidroja, ka Sabiedrība savu viedokli un argumentus ir izteikusi Vēstulē2 un Vēstulē3. Papildus Sabiedrība iesniedza interneta vietnēs www.nra.lv un www.tvnet.lv ietvertu rakstu izdrukas, norādot uz tajos sniegto Regulatora publisko skaidrojumu par Pārskata datiem.

[11] 2014.gada 16.oktobrī uz administratīvās pārkāpuma lietas izskatīšanu ieradās Regulatora pārstāvis, kurš sniedza liecību par faktiem, kas jānoskaidro administratīvā pārkāpuma lietā. Regulatora pārstāvis norādīja, ka Reklāmā ietvertu vārdu „pārklājums” var lietot tikai tādā gadījumā, ja tas ir attiecināms uz elektronisko sakaru pakalpojumu. Tāpat Regulatora pārstāvis apstiprināja, ka vārds „reģioni” netiek lietots Pārskatā un papildus norādīja, ka interneta ātrums ir tikai viens no kvalitātes parametriem. Savukārt attiecībā uz Reklāmā lietoto vārdu „pārklājums”, Regulatora pārstāvis skaidroja, ka to var izmantot tikai saistībā ar elektronisko sakaru pakalpojumu, nevis tīkla pārklājumu, jo tīkla pārklājums nav kvalitātes parametrs. Vienlaikus Regulatora pārstāvis apgalvoja, ka ir pieļaujams reklāmā izmantot Regulatora veikto mērījumu rezultātus tikai tad, ja tie ir izmantoti korekti.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC secina turpmāk minēto:

1) NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkts nosaka, 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 NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punkts nosaka, 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 īstenoāja vārdā vai uzdevumā*, ir komercprakses īstenoātājs.

No iepriekš minētajām definīcijām izriet, ka Reklāmas sniegšana, ir atzīstama par komercpraksi NKAL 1.panta pirmās daļas 2.punkta izpratnē, jo šāda darbība ir tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu un attiecīgā pakalpojuma sniegšanu patērētājam, savukārt saskaņā ar NKAL 1.panta pirmās daļas 1.punktu Sabiedrība ir atzīstama par komercprakses īstenoātāju, kas konkrēto komercpraksi īsteno savas saimnieciskās darbības ietvaros.

2) NKAL 4.panta pirmā daļa nosaka, ka *negodīga komercprakse ir aizliegta*, un saskaņā ar minētā panta otro daļu *komercprakse ir negodīga, ja ir 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.

Saskaņā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visus apstākļus, patērētājs tās ietekmē pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, 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.

No minētā izriet, ka komercprakse ir vērtējama kā maldinoša, ja tās ietvaros patērētājam sniegtā informācija jebkādā veidā, tostarp vispārējās pasniegšanas ziņā maldina vai varētu maldināt vidusmēra patērētāju un tās ietekmē tiek vai var tikt negatīvi ietekmēta vidusmēra patērētāja lēmuma par rīcību saistībā ar darījumu pieņemšana, tādējādi ietekmējot patērētāja ekonomisko rīcību.

NKAL 6.pants nosaka, 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.

Saskaņā ar NKAL 7.panta pirmo daļu par patērētāja ekonomisko rīcību būtiski negatīvi ietekmējošu uzskata tādu komercpraksi, kura būtiski mazina patērētāja iespēju pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu un kuras rezultātā patērētājs var pieņemt tādu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu, kādu citādi nebūtu pieņēmis. Savukārt saskaņā ar NKAL 7.panta otrās daļas 1.punktu par patērētāja pieņemtu lēmumu par rīcību saistībā ar darījumu jebkurā gadījumā uzskatāms patērētāja lēmumu iegādāties precī vai saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības. No konkrētajām normām izriet, ka, vērtējot komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, nav obligāts nosacījums, ka patērētājam līgums ir jānoslēdz, pietiek, ja komercprakses ietekmē patērētājs pieņem lēmumu saņemt pakalpojumu, vai atturēties no šādas rīcības, jo tikai pēc konkrēta lēmuma pieņemšanas patērētājs rīkojas (piemēram, uzsāk pakalpojuma iegādes darbības, apmeklē pakalpojuma sniedzēja interneta vietni vai dodas uz pakalpojuma sniedzēja biroju, lai pieteiktu pakalpojumu u.tml.) un konkrētā patērētāja rīcība jau ir atzīstama par komercprakses sekām, kuras ietvaros var tikt ietekmēta arī patērētāja ekonomiskā rīcība.

Tāpat Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2005/29/EK (turpmāk – Direktīva), 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”) 2.panta k) punktā noteikts, ka „lēmums veikt darījumu” ir jebkurš patērētāja pieņemts lēmums par to, vai, kā un pēc kādiem noteikumiem veikt pirkumu, vai veikt pilnus vai daļējus maksājumus, paturēt produktu vai no tā atbrīvoties, vai attiecībā uz to izmantot līgumtiesības, neatkarīgi no tā, vai patērētājs nolemj rīkoties vai no rīcības atturēties.

Vienlaikus PTAC paskaidro, ka Sabiedrības īstenoto komercpraksi kontekstā ar NKAL 9.pantā noteikto tiesisko regulējumu PTAC vērtē no vidusmēra patērētāja uztveres viedokļa, ņemot vērā Direktīvā, Eiropas Savienības Tiesas praksē norādītos vidusmēra patērētāja kritērijus – patērētājs, kurš ir zinošs un labi informēts, kā arī pietiekoši vērīgs un piesardzīgs (skat. Direktīvas preambulas 18.punktu; Eiropas Savienības Tiesas spriedumu lietā C6112/99, 52.paragrāfs; lietā C644/01, 55.paragrāfs; lietā C6356/04, 78.paragrāfs; lietā C6381/05, 23.paragrāfs).

3) PTAC norāda, ka, izvērtējot Sabiedrības īstenoto komercpraksi, sniedzot Reklāmu, tika/tiek ņemta vērā Reklāmā patērētājiem sniegtā informācija, tās pasniegšanas veids, radītais iespaids, Reklāmas kopējais saturiskais noformējums, kā arī tajā piedāvātais pakalpojums. Konkrētajā gadījumā Reklāmā lietotais sauklis „*plašākais ātra interneta pārklājums Latvijas reģionos*” un grafiski attēlotais interneta lejupielādes ātruma (no 6Mbit/s un vairāk) procentuālais sadalījums (66%, 44%, 39%), kurā savstarpēji salīdzināti trīs dažādi elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēji, kontekstā ar Reklāmā lietoto paskaidrojošo norādi „*SPRK mērījums par 2013.gadu – lejupielādes ātrums no 6Mbit/s visā Latvijā, izņemot Rīgas administratīvo teritoriju*”, nepārprotami norāda uz to, ka Reklāmā minētā informācija, tostarp sauklis „*plašākais ātra interneta pārklājums Latvijas reģionos*”, tiek pamatota ar Regulatora veiktajiem mērījumiem par 2013.gadu, kuru rezultāti ietverti Pārskatā.

Izvērtējot Reklāmā sniegto informāciju, proti, „*Tele2 ir plašākais ātra interneta pārklājums Latvijas reģionos. SPRK mērījums par 2013.gadu – lejupielādes ātrums no 6Mbit/s visā Latvijā, izņemot Rīgas administratīvo teritoriju*”, PTAC ieskatā minētā informācija tās vispārējās pasniegšanas ziņā vidusmēra patērētājiem rada/var radīt priekšstatu, ka Sabiedrībai salīdzinājumā ar citiem elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem ir plašākais interneta pārklājums ar lejupielādes ātrumu no 6Mbit/s un vairāk visā Latvijā, izņemot Rīgas administratīvo teritoriju, jo Reklāmā attēlotajā interneta lejupielādes ātruma procentuālajā sadalījumā Sabiedrībai ir norādīta vislielākā procentuālā vērtība (66%) un vēl jo vairāk tāpēc, ka Reklāmā tas tiek pamatots ar Regulatora veiktajiem mērījumiem. Tomēr, ņemot vērā augstāk minēto Regulatora viedokli un Regulatora pārstāvja liecību, Regulators nemēra elektronisko sakaru komersantu sniegto elektronisko sakaru tīkla pārklājumu, bet gan mēra elektronisko sakaru komersantu sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti brīvi izvēlētās vietās. Tātad elektronisko sakaru tīkla pārklājums nav elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitātes parametrs un tas netiek mērīts un iekļauts Pārskatā. Savukārt interneta ātrums ir tikai viens no Regulatora mērītajiem elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitātes parametriem un kontekstā ar Reklāmā lietoto vārdu „pārklājums” to iespējams lietot tikai tādā gadījumā, ja tas attiecas uz elektronisko sakaru pakalpojumu, nevis attiecībā uz elektronisko sakaru tīkla pārklājumu, kā tas minēts Reklāmā. Līdz ar to Reklāmā sniegtā informācija, kas pamatota ar Pārskatā ietverto informāciju, ir divdomīgi saprotama, jo vidusmēra patērētājs varētu asociēt vārdu „pārklājums” ar elektronisko sakaru tīkla pārklājumu, nevis elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti.

4) PTAC *Vadlīnijās godīgas komercprakses īstenošanai elektronisko sakaru pakalpojumu jomā* norāda, ka sniedzot salīdzinošu informāciju par dažādu pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegtajiem pakalpojumiem, pamatojoties uz kompetento valsts iestāžu sagatavotiem dokumentiem (piemēram, Regulatora pārskatiem par elektronisko

sakaru pakalpojumu sniedzēju pakalpojumu kvalitātes rādītājiem), nav pieļaujama subjektīva un maldinoša attiecīgo datu interpretācija.¹ No minētā izriet, ka reklāmās ietvertajai informācijai, kas attiecas uz dažādu pakalpojumu sniedzēju patērētājiem sniegtajiem pakalpojumiem, pamatojoties uz kompetento valsts iestāžu sagatavotiem dokumentiem, ir jābūt precīzai atbilstoši minēto iestāžu dokumentos ietvertajai informācijai, kā arī tādai, lai vidusmēra patērētājs to varētu saprast un viegli uztvert.

Konkrētajā gadījumā PTAC ir konstatējis, ka Sabiedrība, sniedzot Reklāmu, maldinošā veidā ir interpretējusi Pārskatā ietverto informāciju, tādējādi maldinot vidusmēra patērētāju, kuram nav speciālo zināšanu par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes rādījumu nozīmi. Līdz ar to Sabiedrība nav veikusi komercpraksi ar tāda līmeņa prasmi un rūpību, ko patērētājs var pamatoti sagaidīt un kas atbilstu godīgai tirgus praksei. Tādas komercprakses ietekmē varēja tikt negatīvi ietekmēta vidusmēra patērētāju ekonomiskā uzvedība, proti, patērētāji Reklāmas ietekmē pieņēma/varēja pieņemt tādas lēmumus par rīcību saistībā ar darījumu, kādus tie citādi nebūtu pieņēmuši, ja konkrētā Sabiedrības komercprakse netiktu īstenota (piemēram, lēmums mainīt elektronisko pakalpojumu sniedzēju, lēmums lauzt noslēgto līgumu par interneta pakalpojumu izmantošanu u.c.).

5) Izvērtējot konkrētās komercprakses īstenošanas apstākļus, kā arī ņemot vērā apstākļus, ka par konkrēto Sabiedrības īstenoto komercpraksi PTAC nav saņēmis sūdzības un Reklāma vairs netiek izplatīta, PTAC secina, ka konkrētā negodīgā komercprakse nav radījusi būtisku kaitējumu patērētāju kolektīvajām interesēm. Līdz ar to PTAC uzskata, ka konkrētās komercprakses pārkāpums ir uzskatāms paar maznozīmīgu.

6) Ievērojot iepriekš minēto, PTAC atzīst, ka Sabiedrības īstenotā komercprakse, pamatojoties uz NKAL 4.panta otrās daļas 2.punktu kontekstā ar NKAL 9.panta pirmās daļas 1.punktu un saskaņā ar NKAL 4.panta otrās daļas 1.punktu kontekstā ar NKAL 6.pantu, ir vērtējama kā maldinoša un profesionālajai rūpībai neatbilstoša komercprakse un tādējādi negodīga komercprakse.

Saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu PTAC, konstatējot negodīgu komercpraksi, ir tiesības piemērot atbildību par administratīvo pārkāpumu, pieņemot lēmumu par LAPK 166.¹³ panta trešajā daļā noteikto administratīvo sodu. Tā kā PTAC ieskatā Sabiedrības pieļautais komercprakses pārkāpums ir uzskatāms par maznozīmīgu pārkāpumu, pamatojoties uz LAPK 21.pantu, izsakot Sabiedrībai mutvārdu aizrādījumu par konkrētās komercprakses prettiesiskumu, tā ir atbrīvojama no administratīvās atbildības, bet lietvedība administratīvā pārkāpuma lietā, pamatojoties uz LAPK 275.panta pirmās daļas 2.punktu, ir izbeidzama.

Izvērtējot lietas materiālus un izskatīšanā konstatētos apstākļus, pamatojoties uz LAPK 9.panta pirmo daļu, 21.pantu, 166.¹³ panta trešo daļu, 215.⁴ pantu, 274.pantu, 275.panta pirmās daļas 2.punktu, APL 4.panta noteiktos administratīvā procesa principus un 66.panta pirmās daļas 1.,2.,3.punktu, NKAL 1.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu, 4.panta pirmo daļu un 4.panta otrās daļas 1.punktu, 6.pantu, 7.panta pirmo daļu un otrās daļas 1.punktu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu,

¹ http://www.ptac.gov.lv/upload/vadlinijas_komercprakse_elektron_sak_pakalpojumu_joma_papildinats_2012.pdf, 16.lpp.

n o l e m t s:

- 1) izbeigt administratīvā pārkāpuma lietu;
- 2) izteikt Sabiedrībai mutvārdu aizrādījumu par Sabiedrības negodīgo komercpraksi, sniedzot reklāmu „*Saki internetam „Jā”*”.

Pieņemto lēmumu SIA „Tele2” saskaņā ar NKAL 16.pantu, Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 25.panta 10¹.daļu un APL 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu un 79.panta pirmo daļu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā Rīgas tiesu namā normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā viena mēneša laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Saskaņā ar Paziņošanas likuma 6.panta pirmo daļu, saņemot dokumentu vai informāciju uz vietas iestādē, adresāts par to parakstās, izņemot gadījumu, kad saskaņā ar normatīvajiem aktiem parakstīšanās par saņemšanu nav nepieciešama. Iestādes izsniegto dokumentu vai sniegto informāciju uzskata par paziņotu ar brīdi, kad adresāts ir parakstījis par saņemšanu. Paziņošanas likuma 8.panta trešajā daļā ir paredzēts, ka dokuments, kas paziņots kā ierakstīts pasta sūtījums, uzskatāms par paziņotu septītajā dienā pēc tā nodošanas pastā.

Patērētāju tiesību uzraudzības departamenta
direktore / iestādes direktora vietniece (personiskais paraksts) Ieva Baldiņa-Brūklīte

IZRAKSTS PAREIZS