



APSTIPRINU

Patērētāju tiesību aizsardzības centra
direktore

B. Vītoliņa

(personiskais paraksts)

2015. gada 1. septembrī

PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRS

2015. gada 1. septembrī

Nr. 19

*Vadlīnijas** *godīgas komercprakses īstenošanai* *bērniem paredzēto tiešsaistes spēļu jomā*

(vadlīņu nosaukums)

RĪGA

*Šis dokuments nav oficiāla tiesību normu interpretācija, bet ir Patērētāju tiesību aizsardzības centra kā uzraudzības iestādes viedoklis par tiesību normu interpretāciju.

SATURS

IEVADS.....	3
1. NORMATĪVAIS REGULĒJUMS	4
2. SPĒLES, KURAS PAREDZĒTAS BĒRNIEM	7
3. INFORMĀCIJA PAR KOMERCPRAKSES ĪSTENOTĀJU	9
4. INFORMĀCIJA PAR SPĒLI (PRODUKTU).....	10
5. INFORMĀCIJA PAR CENU, „BEZMAKSAS PIEDĀVĀJUMI”	13
6. SPĒĻU IZMANTOŠANA REKLĀMAS NOLŪKOS.....	16
7. MALDINĀJUMS PAR MAKSAS PRODUKTU NEPIECIEŠAMĪBU	18
8. AIZLIEGUMS IZMANTOT BĒRNU UZTICĒŠANOS, ZINĀŠANU UN PIEREDZES TRŪKUMU	19
9. AIZLIEGUMS IZTEIKT BĒRNIEM TIEŠI ADRESĒTU KOMERCIĀLU AICINĀJUMU	21
10. PATĒRĒTĀJA PIEKRIŠANA DISTANCES MAKSĀJUMU VEIKŠANAI.....	23
NOBEIGUMS.....	26

IEVADS

Attīstoties interneta un mobilo sakaru tehnoloģijām, strauji attīstās dažādu tiešsaistes elektronisko pakalpojumu un digitālā satura produktu tirgus. Viens no šī tirgus produktiem ir bērniem paredzētās „tiešsaistes” un „mobilo lietotņu” [angļu valodā „Mobile Applications”] spēles (turpmāk – Spēles).

Darbības, kuras saimnieciskās darbības ietvaros gan tieši, gan starpnieciski ir vērstas uz patērētājiem, popularizējot, piedāvājot un pārdodot Spēles, kā arī nodrošinot to spēlēšanu, ir uzskatāmas par komercpraksi¹, bet personas, kuras iesaistītas attiecīgo darbību veikšanā – par komercprakses īstenotājiem² (turpmāk – Komercprakses īstenotāji) Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma izpratnē.

Normatīvajiem aktiem neatbilstoša komercprakse bērniem paredzētu tiešsaistes Spēļu jomā rada vai var radīt būtisku aizskārumu patērētāju, tai skaitā bērnu kā mazāk aizsargātās patērētāju grupas pārstāvju un citu personu, piemēram, bērnu vecāku tiesiskajām ekonomiskajām interesēm.

Vadlīniju mērķis ir nodrošināt skaidrojumu par patērētāju ekonomisko interešu aizsardzību un patērētāju tiesības reglamentējošo normatīvo aktu prasībām, īstenojot komercpraksi, bērniem paredzētu tiešsaistes Spēļu jomā.

Vadlīnijas ir paredzētas, lai Komercprakses īstenotājus informētu par normatīvo aktu prasībām, kā arī vispārīgā veidā izskaidrotu PTAC kā kompetentās uzraugošās iestādes viedokli galvenajos jautājumos, kuri saistīti ar komercprakses īstenošanu bērniem paredzētu Spēļu jomā. Vadlīnijas galvenokārt ir vērstas uz komercpraksi, kura saistīta ar Spēlēm, kas paredzētas nepilngadīgām personām līdz 16 gadu vecumam, taču vadlīnijās iekļautais skaidrojums lielā mērā var tikt attiecināts arī uz prasībām, kuras Komercprakses īstenotājiem jāievēro tiesiskajās attiecībās ar citiem patērētājiem, tai skaitā nepilngadīgām personām, kuras ir vecākas par 16 gadiem, vai risinot sūdzības, kuras saistībā ar Spēlēm iesnieguši, piemēram, nepilngadīgu personu vecāki.

Vadlīnijas izstrādātas, vienojoties ar attiecīgās nozares pārstāvjiem, ņemot vērā līdzšinējo PTAC praksi un pieredzi, kā arī Apvienotās Karalistes uzraudzības iestādes „Office of Fair Trading” izstrādātos, Apvienotajā Karalistē publiski apspriestos un publicētos „Principus tiešsaistes un lietotņu spēļu jomā” [„The OFT’s Principles for online and app-based games”]³.

¹ Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 1.panta pirmās daļas 2.punkts.

² Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 1.panta pirmās daļas 1.punkts.

³ https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/288360/oft1519.pdf

1. NORMATĪVAIS REGULĒJUMS

Galvenie ārējie normatīvie akti, kuri nosaka prasības tādai saimnieciskajai darbībai, kura saistīta ar bērniem paredzētu tiešsaistes Spēļu popularizēšanu piedāvāšanu, pārdošanu un to spēlēšanas nodrošināšanu, ir:

- Reklāmas likums, pieņemts 1999.gada 20.decembrī;
- Patērētāju tiesību aizsardzības likums (turpmāk – PTAL), pieņemts 1999.gada 18.martā;
- Informācijas sabiedrības pakalpojumu likums (turpmāk – ISPL), pieņemts 2004.gada 4.novembrī;
- Negodīgas komercprakses aizlieguma likums (turpmāk – NKAL), pieņemts 2007.gada 22.novembrī;
- Bērnu tiesību aizsardzības likums, pieņemts 1998.gada 19.jūnijā;
- 2014.gada 20.maija Ministru kabineta noteikumi Nr.255 „Noteikumi par distances līgumu” (turpmāk – Noteikumi Nr.255);
- 2006.gada 6.jūnija Ministru kabineta noteikumi Nr.452 „Datorspēļu izplatīšanas noteikumi” (turpmāk – Noteikumi Nr.452).

PTAL nosaka galvenās prasības (sniedzot terminu skaidrojumu, nosakot patērētāju tiesību pārkāpumus, galvenās informācijas par pakalpojumu sniegšanas prasības u.c.), kas jāievēro, lai tiktu nodrošināta iespēja patērētājam īstenot un aizsargāt savas likumīgās tiesības tiesiskajās attiecībās ar pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem.

Kopš 2008.gada 1.janvāra ir spēkā NKAL, kurā iekļautas tiesību normas, kas izriet no Eiropas Parlamenta un Padomes 2005.gada 11.maija direktīvas 2005/29/EK¹. NKAL mērķis ir nodrošināt patērētāju, tai skaitā bērnu, kā mazāk aizsargātās patērētāju grupas pārstāvju, tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, aizliedzot komercprakses īstenotājiem izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem. NKAL normas ir paredzētas, lai nodrošinātu augstu patērētāju aizsardzības līmeni, nosakot speciālu regulējumu komercpraksi, kas vērsta pret patērētājiem. NKAL nostiprinātais tiesiskais regulējums attiecināms uz tādu komercpraksi, kura var vai varētu būtiski ietekmēt patērētāju rīcību.

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes 2005.gada 11.maija direktīvas 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 2006/2004/EK („Negodīgas komercprakses direktīva”) (turpmāk – „Negodīgas komercprakses direktīva 2005/29/EK”).

Komercprakses īstenotājiem ir pienākums ievērot NKAL noteikto negodīgas komercprakses aizliegumu, tai skaitā nepieļaujot maldinošas, agresīvas un tādas profesionālajai rūpībai neatbilstošas komercprakses īstenošanu, kas būtiski negatīvi ietekmē vai var būtiski negatīvi ietekmēt vidusmēra patērētāja vai to mazāk aizsargātās grupas, proti, bērnu un viņu vecāku, ekonomisko rīcību.¹

Līdz ar NKAL spēkā stāšanās notikušas ievērojamas izmaiņas reklāmas jomu reglamentējošajos aktos, kā rezultātā Reklāmas likumā esošais maldinošās un salīdzinošās reklāmas regulējums turpmāk attiecas tikai uz uzņēmējiem paredzētām reklāmām, kamēr attiecībā uz patērētājiem īstenoto komercpraksi pilnībā attiecas NKAL nostiprinātais tiesiskais regulējums.² Tomēr pārējās Reklāmas likuma prasības, tai skaitā Noteikumos Nr.452 noteiktās Spēļu reklāmas prasības arī turpmāk piemērojamas attiecībā uz patērētājiem paredzētajām reklāmām.³

Spēļu spēlēšana interneta vidē vai izmantojot mobilās lietotnes tiek nodrošināta, izmantojot elektroniskās tiešsaistes vides iespējas. Vienlaicīgi tiešsaistes vide parasti tiek izmantota Spēļu vai to maksas produktu popularizēšanai, piedāvāšanai un pārdošanai. Vispārējās prasības, kuras piemērojamas elektroniskās komercijas videi, kas vērsta uz patērētājiem, nosaka ISPL, PTAL, kā arī Noteikumi Nr.255.

Augstāk minēto tiesību aktu ievērošanas uzraudzību savas kompetences ietvaros (informācijas sabiedrības pakalpojumu aprites, reklāmas, komercprakses un distances tirdzniecības uzraudzības jomā) veic Patērētāju tiesību aizsardzības centrs.

Svarīgi! *Neskatoties uz to, ka vadlīnijas galvenokārt ir vērstas uz tādu komercpraksi, kas saistīta ar Spēlēm, kura paredzēta bērniem līdz 16 gadu vecumam, Komercprakses īstenotājiem ir svarīgi ņemt vērā ierobežojumus, kuri attiecināmi uz tiesiskajām attiecībām ar ikvienu nepilngadīgu personu, tai skaitā prasības un ierobežojumus, kuri noteikti Civillikuma 1405., 1408. un 1411.pantā, NKAL 13.panta 5.punktā, Bērnu tiesību aizsardzības likuma 50.pantā, kā arī Noteikumos Nr.452.*

¹ NKAL 4.panta pirmā un otrā daļa.

² Arī judikatūrā atzīts, ka jautājumus, kas saistīti ar patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, uzņēmējiem (komercprakses īstenotājiem) īstenojot komercpraksi, no 2008.gada 1.janvāra risina Negodīgas komercprakses aizlieguma likums. Tādējādi Negodīgas komercprakses aizlieguma likums ir uzskatāms par speciālo likumu attiecībā pret Reklāmas likumu.

Skat. Administratīvās apgabaltiesas 23.08.2010. spriedumu lietā Nr.A42597408, Motīvu daļas 12.punktu; http://www.tiesas.lv/files/AL/2010/08_2010/23_08_2010/AL_2308_apg_AA43-0964-10_3.pdf

³ Reklāmas likuma 2.¹ panta pirmā daļa nosaka, ka Reklāmas likumu piemēro, ja uz attiecīgo gadījumu nav attiecināms Negodīgas komercprakses aizlieguma likums.

Līdz pilngadības sasniegšanai bērni atrodas vecāku aizgādībā un vecākiem, kā dabiskajiem aizbildņiem¹, kā arī citām personām, kuras noteiktas par bērnu aizbildņiem², ir pienākums sekot līdz bērna uzvedībai tiešsaistes Spēļu vidē. Vienlaicīgi bērnu vecākiem un citiem aizbildņiem tiešsaistes spēļu vidē tehnoloģisku un citu pamatotu iemeslu dēļ pastāv praktiski ierobežojumi veikt pienācīgu bērnu rīcības kontroli.

Svarīgi! *Komercprakses īstenotājiem, izvēloties veikt saimniecisko darbību attiecīgajā jomā, ir jāpiedalās „vecāku kontroles” nodrošināšanā, kā arī jānodrošina atbilstoša bērnu vecāku un citu patērētāju sūdzību izskatīšana. Jautājums par atbilstošu „vecāku kontroles” un patērētāju sūdzību izskatīšanas līdzekļu nodrošināšanu bērniem paredzētu Spēļu jomā, ir jautājums par Komercprakses īstenotāju rīcības atbilstību profesionālās rūpības prasībām.*

¹ Civillikuma 177., 223.pants.

² Civillikuma 222.pants.

2. SPĒLES, KURAS PAREDZĒTAS BĒRNIEM

Spēļu kā tirgus produktu saturu veido digitālais saturs¹ un tiešsaistes pakalpojumi (informācijas sabiedrības pakalpojumi²), bet to iegādē un izmantošanā (lietošanā) būtiska loma ir elektronisko sakaru un maksājumu pakalpojumiem.

„Tiešsaistes spēles” parasti tiek spēlētas interneta mājaslapās, izmantojot interneta pārlūka programmas. Savukārt „mobilo lietotņu spēles”, kuru spēlēšanai tāpat ir nepieciešami tiešsaistes pakalpojumi, tiek spēlētas, izmantojot mobilās ierīces, piemēram, viedtālruņos, planšet datoros un citas mobilās ierīcēs, lejuplādētu digitālo saturu, proti, spēļu lietotnes.

Gan „tiešsaistes spēles”, gan „mobilo lietotņu spēles” normatīvo aktu izpratnē ir uzskatāmas par tādām bērniem paredzētām datorspēlēm, kuru popularizēšana, demonstrēšana, spēlēšana un pieejamība tiek nodrošināta, pateicoties elektroniskās vides iespējām.³ Spēles tiek popularizētas, piedāvātas un pārdotas, izmantojot dažādas Spēļu platformas vai pārdošanas platformas, kuras paredzētas mobilo lietotņu tirdzniecībai. Viens no Spēļu un ar tām saistīto produktu pārdošanas veidiem ir tā saucamie „In-App pirkumi”, jeb maksas produktu piedāvāšana un pārdošana Spēles spēlēšanas gaitā (turpmāk – Spēles pirkumi).

Spēles, kuras paredzētas bērnu auditorijai ir gan Spēles, kuras tiek piedāvātas un tirgotas kā bērnu auditorijai paredzēti produkti, gan citas spēles, kuras to satura, spēles noteikumu, izmantošanas vai popularitātes bērnu auditorijas vidū dēļ vidusmēra patērētājs varētu uztvert par bērniem paredzētām Spēlēm. Pazīmes, kuras norāda, ka Spēle ir paredzēta bērniem, ir konstatējamas ne vien no tiešajām norādēm, kuras iekļautas Spēles piedāvājuma aprakstā, noteikumos vai citā komerciālajā saziņā, bet arī no Spēles satura, elementiem, stila, pasniegšanas veida vai spēlētāju auditorijas pazīmēm. Piemēram, par to, ka Spēle uzskatāma par bērniem paredzētu Spēli, varētu liecināt sekojošas pazīmes:

- Spēlē iekļauti bērnu auditorijai raksturīgi, labi pazīstami vai populāri tēli;
- Spēlē tiek izmantota bērnu multiplikācijas (animācijas) filmām raksturīga vai vienkāršota grafika;
- Spēles elementi ir attēloti uzkrītošās krāsas;
- Spēlei raksturīgs izteikti vienkāršs spēlēšanas veids;
- Spēlē iekļautas aktivitātes, ar kurām parasti nodarbojas bērni vai kuras ir paredzētas bērniem;

¹ PTAL 1.panta 8.punkts.

² ISPL 1.panta pirmās daļas 1.punkts.

³ Bērnu tiesību aizsardzības likuma 50.panta devītā daļa, 2006.gada 6.jūnija Ministru kabineta noteikumi Nr.452 „Datorspēļu izplatīšanas noteikumi”.

- Spēli var lejuplādēt, iegādāties vai tās spēlēšanai var reģistrēties un to spēlēt atļauts nepilngadīgām personām;
- Spēle tiek piedāvāta bērniem paredzētu preču tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietā, tai skaitā mobilo lietotņu vai interneta veikalu sadaļās, kuras paredzētās bērnu produktu piedāvāšanai vai tirdzniecībai.

Atkarībā no Noteikumu Nr.452 1.pielikumā norādītajiem vecuma ierobežojumiem datorspēles lietotājiem Spēles klasificē šādās vecuma grupās:¹

- 3+;
- 7+;
- 12+;
- 16+;
- 18+.

Normatīvie akti nosaka, ka Spēļu (datorspēļu, kuras pieejamas interneta vidē) reklāmā vai publiskā demonstrējumā valsts valodā ir sniedzama šāda informācija:²

- par Spēles nosaukumu;
- par Spēles veidu;
- par vecuma ierobežojumu Spēles lietotājiem;
- brīdinājuma uzraksts: „*Datorspēle var izraisīt atkarību. Ja radusies atkarība vai citi veselības traucējumi, lūdziet padomu ģimenes ārstam!*”;
- cita reklāmas devēja vai Spēles demonstrētāja ieskatā svarīga informācija.

Svarīgi! *Aizliegts izplatīt Spēles, izmantojot elektroniskos sakaru līdzekļus (elektronisko pastu, īsziņu pakalpojumu, multivides ziņojumu pakalpojumu vai citas tehnoloģijas), ja:*³

- *nav saņemta saņēmēja piekrišana;*
- *saņēmēju loks nav nosakāms;*
- *saņēmējam nav nodrošināta iespēja atteikties no turpmākajiem sūtījumiem;*
- *saņēmējs nav brīdināts par vecuma ierobežojumiem Spēles lietotājiem.*

¹ Noteikumu Nr.452 5.punkts.

² Noteikumu Nr.452 23.punkts.

³ Noteikumu Nr.452 25.punkts.

3. INFORMĀCIJA PAR KOMERCPRAKSES ĪSTENOTĀJU

Piedāvājot un pārdodot Spēles patērētājiem, Spēļu pārdevējiem ir pienākums sniegt sevi identificējošu informāciju (nosaukums, reģistrācijas numurs), adresi (juridisko un faktisko, ja atšķiras), kā arī kontaktinformāciju, kuru var izmantot, lai nodrošinātu ātru un efektīvu saziņu.¹

Svarīgi! *Interneta vietnēs un mobilajās lietotnēs, kuras paredzētas Spēļu popularizēšanai, piedāvāšanai vai pārdošanai patērētājiem vai kuras tiek izmantotas Spēļu spēlēšanai, uzskatāmi, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā ir jābūt sniegtai informācijai par interneta vietnes uzturētāja vai personas, kura ir atbildīga par mobilās lietotnes izmantošanu komercprakses īstenošanā (turpmāk – Platformas nodrošinātāji) firmu (nosaukumu), juridisko adresi un reģistrācijas numuru. Ja attiecīgā persona ir fiziska persona, tad uzskatāmi, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā ir norādāma informācija par personas vārdu, uzvārdu un deklarēto dzīvesvietas adresi.*²

Svarīgi! *Platformas nodrošinātājiem ir pienākums uzskatāmi, tieši un pastāvīgi pieejamā veidā sniegt informāciju par elektroniskā pasta adresi, kas izmantojama, lai nodrošinātu iespēju ātri un tiešā veidā sazināties uzturētāju.*³

Papildus elektroniskā pasta adresei Platformas nodrošinātāji ir tiesīgi izmantot citus elektroniskās saziņas veidus, piemēram, vietnē iestrādātu datu ievades un nosūtīšanas formu.

Par informāciju, kas sniegta uzskatāmi, ir atzīstama tāda, kas ir labi pamanāma, nav slēpta un ir sniegta skaidrā un nepārprotamā veidā.

Informācija ir nodrošināta tieši un pastāvīgi pieejamā veidā, ja tā ir sniegta vietnes vai lietotnes pastāvīgi redzamajā daļā vai viegli pieejamās un loģiski attiecināmajās interneta vietnes vai mobilās lietotnes sadaļās.

Piemērs: *Sadaļā, kura ir pastāvīgi redzama un apzīmēta ar nosaukumu, „Par mums” vai „Kontakti”.*

Piemērs: *Informācija nav uzskatāma par sniegtu uzskatāmi un tieši, ja tā ir iekļauta līguma vai „platformas” lietošanas noteikumu tekstā, vai sadaļās, kuru nosaukumi patērētājiem neasociējas ar informāciju par Platformas nodrošinātājiem vai kuru atrašana vai pieejamība ir apgrūtināta vai tml.*

¹ Noteikumu Nr.255. 5.2., 5.3., 5.4.apakšpunkts, NKAL 10.panta trešās daļas 2.punkts.

² ISPL 4.panta pirmās daļas 1.punkts, NKAL 10.panta trešās daļas 2.punkts.

³ ISPL 4.panta pirmās daļas 2.punkts.

4. INFORMĀCIJA PAR SPĒLI (PRODUKTU)

Informācija par Spēli (produktu) ir sniedzama skaidri, nepārprotami pirms patērētājs uzsāk Spēles iegādi, tās lejuplādēšanu, reģistrēšanos tās spēlēšanai vai spēlēšanu.

Svarīgi! *Informācija par spēli ir norādāma tieši pirms tādu darbību veikšanas, kuru rezultātā patērētājs uzņemas pienākumu veikt samaksu, piemēram, pirms pogas „Pirkt” nospiešanas.*

Informācijā par Spēli ir jābūt raksturotām Spēles galvenajām īpašībām (aprakstam), kā arī tās saturā jābūt iekļautai citai informācijai, kura no vidusmēra patērētāja viedokļa ir uzskatāma par svarīgu, lai patērētājs varētu pieņemt uz attiecīgo informāciju balstītu lēmumu par Spēles vai ar to saistīto produktu iegādi, veiktu spēles lejuplādēšanu, reģistrētos tās spēlēšanai, spēlētu to un pieņemtu citu ar darījumu saistītu lēmumu.¹

Piemērs 1: *Informācijai par Spēles galvenajām īpašībām būtu jāiekļauj:*

- īss Spēles apraksts;
- ja attiecināms - informācija par digitālā satura funkcionalitāti, piemēram, lietošanas valodām, Spēles paredzamo ilgumu, datnes veidu un apjomu, ekrāna izšķirtspēju, interneta pieslēguma prasībām, ģeogrāfiskajiem ierobežojumiem;
- ja attiecināms – informācija par digitālā satura savietojamību, tai skaitā informācija par Spēles lietošanai nepieciešamajām ierīcēm un programmatūras prasībām.

Piemērs 2: *Citai svarīgai informācijai par Spēli būtu jāiekļauj:*

- svarīgākie līguma noteikumi, piemēram, noteikumi par atteikšanos no turpmākās abonēšanas pakalpojumiem;
- Spēles atcelšanas ierobežojumi pēc tās lejuplādes uzsākšanas;
- personas datu apstrādes līdzekļi, tās apjoms un mērķis;
- informācija par saziņas iespējām ar citiem spēlētājiem (sociālās vai citas saziņas veidu izmantošana), ja attiecināms;
- informācija par to, vai Spēlē ir iekļauti komerciāla rakstura elementi, piemēram, dažādu preču un pakalpojumu reklāmas.

¹ Noteikumu Nr.255 5.1., 5.20., 5.21.apakšpunkts, NKAL 10.panta trešās daļas 1.punkts.

Situāciju piemēri, sniedzot informāciju par Spēli (produktu):

Atbilstošas situācijas pazīmes	Iespējams pārkāpums
<p>Pirms Spēles jauninājumu uzstādīšanas patērētājs tiek informēts par to, vai un kādā veidā jauninājumi ietekmē Spēles īpašības, kā arī viņam tiek piedāvātas iespējas piekrist vai atteikties no attiecīgo piedāvāto Spēles jauninājumu uzstādīšanas.</p>	<p>Pirms Spēles iegādes patērētājs netiek informēts par to, ka turpmākie Spēles jauninājumi ir par maksu un ka bez to uzstādīšanas Spēli spēlēt atbilstoši sākotnēji solītajam apjomam nav iespējams, vai arī tās spēlēšanas iespējas ir būtiski apgrūtinātas.</p>
<p>Informācija par spēles noteikumiem tiek sniegta skaidri, saprotami un viegli salasāmi. Pēc distances līguma noslēgšanas Spēles noteikumi patērētājam ir pieejami saglabājamā veidā spēlētāja profilā .pdf faila veidā vai tiek nosūtīti uz patērētāja elektronisko pastu.</p>	<p>Informācija par Spēles noteikumiem sniegta gara, grūti izlasāma vai grūti uztverama teksta veidā, slēpjot patērētāju ekonomisko interešu kontekstā būtiskākos noteikumus. Spēles noteikumi patērētājam netiek piegādāti pastāvīgā informācijas nesējā.</p>
<p>„Tiešsaistes spēles” piedāvājumā un Spēles noteikumos tiek sniegta un pēc reģistrēšanās Spēlei uz patērētāja elektronisko pastu tiek nosūtīta informācija par atteikuma tiesībām, tai skaitā atteikuma veidlapa. Vienlaikus patērētājs tiek informēts par to, ka atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā, viņam ir pienākums apmaksāt Spēles ietvaros sniegto pakalpojumu, proporcionāli tā izmantošanas apjomam.</p> <p>Mobilās lietotnes spēles piedāvājumā tiek sniegta informācija par to, ka atteikuma tiesības uz iegādāto digitālo saturu, proti, lejuplādēto Spēli nav izmantojamas, ja patērētājs ir uzsācis Spēles lejuplādi. Vienlaikus patērētājam pastāvīgās informācijas nesējā tiek sniegta informācija par atteikuma tiesībām (tai skaitā atteikuma veidlapa), ko patērētājs ir tiesīgs izmantot 14 dienu laikā no Spēles pasūtīšanas dienas, ja Spēles lejuplāde nav uzsākta.</p>	<p>Patērētājam netiek nodrošināta informācija par atteikuma tiesībām, tai skaitā atteikuma veidlapa.</p> <p>Informācija par atteikuma tiesībām tiek sniegta tikai interneta vietnē, nenodrošinot tās piegādāšanu patērētājam uz pastāvīgā informācijas nesēja.</p>

Atbilstošas situācijas pazīmes	Iespējams pārkāpums
<p>Ja Spēles spēlēšanai ir nepieciešams noslēgt abonēšanas līgumu, pirms attiecīgā līguma noslēgšanas patērētājs skaidri un nepārprotami tiek informēts par līguma izbeigšanas un neizmantošas abonēšanas maksas atgūšanas iespējām un noteikumiem.</p>	<p>Ja Spēles spēlēšanai ir nepieciešams noslēgt abonēšanas līgumu, pirms attiecīgā līguma noslēgšanas patērētājs netiek informēts par līguma izbeigšanas un neizmantošas abonēšanas maksas atgūšanas iespējām un noteikumiem.</p>
<p>Pirms patērētājs lejuplādē Spēli vai reģistrējas tā spēlēšanai tiešsaistē, skaidri tiek sniegta informācija par to, ka spēles ietvaros patērētājam tiks sniegta citu preču vai pakalpojumu reklāma, kā arī nodrošināti noteikumi par atteikšanos no reklāmas paziņojumu saņemšanas.</p>	<p>Patērētājiem netiek sniegta informācija par to, ka Spēles spēlēšanas gaitā tiks sniegta citu preču un pakalpojumu sniedzēju produktu reklāma vai par personas datu nodošanu citām personām preču un pakalpojumu turpmākas reklamēšanas nolūkos.</p> <p>Patērētājam netiek sniegta informācija par to, ka, atsakoties no reklāmas paziņojumu saņemšanas, patērētājs nevarēs izmantot bezmaksas Spēles iespējas.</p>
<p>Patērētājs skaidri tiek informēts par to, ka visi viņa apstrādātie personas dati tiks apstrādāti tikai un vienīgi, lai sazinātos ar viņu saistībā ar Spēli.</p>	<p>Patērētājs netiek informēts par to, ka, uzstādot piedāvātos Spēles jauninājumus, tiks iegūti un citām personām tālāk nodoti personas dati, vai patērētājam netiek nodrošinātas iespējas pieņemt vai norādīt minētās iespējas.</p>

5. INFORMĀCIJA PAR CENU, „BEZMAKSAS PIEDĀVĀJUMI”

Visas cenas, kuras saistītas ar Spēles iegādi un tās spēlēšanu ir norādāmas skaidri un nepārprotami ar tajās iekļautajiem nodokļiem, tai skaitā norādot, kādas izmaksas un nodokļi cenās ir iekļauti (galīgās cenas norādīšana).

Svarīgi! *Informācijai par galīgo cenu ir norādāma, gan piedāvājot attiecīgo produktu, gan arī tieši pirms maksas produkta pasūtījuma veikšanas, piemēram, pirms pogas „pirkt” nospiešanas.*

Lai nodrošinātu atbilstošu cenas norādīšanu, svarīgi ir nodalīt un norādīt:

- 1) Sākotnējās izmaksas - izmaksas, kuras nepieciešams reģistrēšanās veikšanai, spēles lejuplādēšanai vai iegādei;
- 2) Obligātās spēlēšanas izmaksas - izmaksas, no kurām patērētājam nav iespējams izvairīties, veicot spēles spēlēšanu;
- 3) Izvēles jeb papildu izmaksas – izmaksas, kuras nav obligātās izmaksas, bet, ar kurām patērētājam jāreķinās, spēlēšanas gaitā izvēloties dažādus Spēles papildu produktus un pasūtot tos Spēles pirkumu veidā.

Svarīgi! *Ja kādas no minētajām izmaksām iepriekš nav nosakāmas, tad jāsniedz informācija par to, kādā veidā tās tiek aprēķinātas.*

Svarīgi! *Nav atļauts raksturot Spēli vai tās papildu produktus ar vārdiem "bezmaksas", "par velti", "bez atlīdzības" vai tamlīdzīgi, ja patērētājam ir jāmaksā vēl kas vairāk virs nepieciešamajām izmaksām, kuras nepieciešamas attiecīgā produkta saņemšanai, piemēram, maksu par mobilā interneta datu pārraidi.¹*

Situāciju piemēri, sniedzot informāciju par Spēles vai tās papildu produktu cenām, vai arī piedāvājot „bezmaksas” iespējas:

Atbilstošas situācijas pazīmes	Iespējams pārkāpums
Spēle tiek piedāvāta par noteiktu cenu. Samaksājot to, patērētājam ir iespējams izveidot spēlētāja profilu vai lejuplādēt Spēli, un turpmāk nekādi maksājumi par Spēles spēlēšanu no patērētāja netiek pieprasīti.	Spēle tiek piedāvāta par noteiktu cenu, taču pēc spēlētāja profila izveides vai Spēles lejuplādes patērētājam bez papildu maksājumu veikšanas nav iespējams piekļūt nozīmīgai Spēles satura daļai vai nav iespējams veikt Spēles spēlēšanu nozīmīgā apjomā.

¹ NKAL 11.panta 20.punkts.

Atbilstošas situācijas pazīmes	Iespējams pārkāpums
<p>Spēle tiek piedāvātā kā „<i>bezmaksas Spēle</i>”, skaidri un nepārprotami norādot, ka spēlēšanas gaitā, veicot Spēles pirkumus, iespējams iegādāties tās maksas produktus. Vienlaicīgi spēlētājam tiek nodrošinātas iespējas pabeigt Spēli, izmantojot nozīmīgu spēles apjomu, neveicot Spēles pirkumus. Informācija par papildu maksas produktiem tiek sniegta, piemēram, saraksta veidā norādot visdārgākos un vislētākos papildu maksas produktus vai maksas produktu populārākos piemērus.</p>	<p>Spēle tiek piedāvātā kā „<i>bezmaksas Spēle</i>”, vienlaikus norādot, ka tās spēlēšanas gaitā ir iespējams iegādāties maksas produktus. Tomēr tajā pašā laikā, neveicot Spēles pirkumus, spēlētājam nav iespējams piekļūt nozīmīgai Spēles satura daļai vai nav iespējams veikt Spēles spēlēšanu nozīmīgā apjomā.</p>
<p>Spēle, kuras galvenā tēma ir „<i>dzīvnieku audzētava</i>”, tiek piedāvātā kā „<i>bezmaksas Spēle</i>” un to ir iespējams lejuplādēt bez maksas. Vienlaicīgi patērētājiem tiek sniegta informācija par to, ka atsevišķi dzīvnieku veidi var tikt iegādāti par maksu vērtībā no 30 līdz 50 EUR, kā arī saraksta veidā tiek uzskaitīti populārākie maksas dzīvnieku veidi. Ekrānšāviņi un piemēri, kas raksturo Spēli, nesatur informāciju par papildu maksas produktiem vai citu maldinošu informāciju par spēles iespējām, kuras patērētājs varētu uztvert kā pieejamas bez maksas.</p>	<p>Spēle, kuras galvenā tēma ir „<i>dzīvnieku audzētava</i>”, tiek piedāvātā kā „<i>bezmaksas Spēle</i>” un tās piedāvājumā ir iekļauti attēli, kuros dzīvnieku novietnes ir pilnas ar dzīvniekiem. Savukārt, lejuplādējot Spēli, dzīvnieku novietnes ir tukšas, bet visi dzīvnieki Spēles spēlēšanai ir iegādājami par maksu, veicot Spēles pirkumus.</p>
<p>Spēle, kuras galvenā tēma ir „<i>pilsētas būvniecība</i>”, tiek piedāvātā kā „<i>bezmaksas Spēle</i>”, bet piedāvājumā un spēlējot Spēli, patērētāji nepārprotami tiek informēti par maksas iespējām „<i>paātrināt</i>” Spēli, piemēram: „<i>Šī ir spēle, kuru Jūs varat spēlēt bez maksas, bet par atsevišķu samaksu robežās no 0,50 līdz 30,00 EUR Jūs varat paātrināt Spēles gaitu, saīsinot mājas būvēšanai paredzēto gaidīšanas laiku</i>”.</p>	<p>Spēle, kuras galvenā tēma ir „<i>pilsētas būvniecība</i>”, tiek piedāvātā kā „<i>bezmaksas Spēle</i>”, bet spēlētājam, neveicot Spēles pirkumus, nav iespējams veikt spēlēšanu Spēles būtībai un „<i>parastajam</i>” spēlēšanas veidam atbilstošā ātrumā.</p>

Atbilstošas situācijas pazīmes	Iespējams pārkāpums
<p>Spēle tiek piedāvāta kā „<i>bezmaksas Spēle</i>” un tās piedāvājumā skaidri un nepārprotami ir norādīts, ka Spēles spēlēšana, sasniedzot noteiktu „<i>līmeni</i>”, var tikt turpināta par maksu. Vienlaicīgi Spēles „<i>līmenis</i>”, kura spēlēšana ir paredzēta par maksu, ir sasniedzams, spēlētājam nodrošinot pietiekošu un Spēles būtībai atbilstošu spēlēšanas apjomu bez maksas, piemēram, 10 spēlēšanas līmeņi no 30 iespējamajiem.</p>	<p>Spēle tiek piedāvātā kā Spēle, kuru iespējams lejuplādēt bez maksas. Informācija par maksājumiem, kuri būtu attiecināmi uz Spēles spēlēšanu, netiek sniegta. Lejuplādējot Spēli, spēlētājs konstatē, ka, sasniedzot 10 līmeni, Spēles turpināšana ir iespējama, tikai veicot Spēles pirkumu 30,00 EUR vērtībā.</p>

6. SPĒĻU IZMANTOŠANA REKLĀMAS NOLŪKOS

Spēles ietvaros patērētājiem sūtītajiem komerciālajiem paziņojumiem jābūt nepārprotami nošķirti no Spēles spēlēšanas un to komerciālajam nolūkam ir jābūt nepārprotami izteiktam, ņemot vērā spēles strukturālo uzbūvi, dizainu un satura elementus.

Svarīgi! *Jo gados jaunāks ir spēlētājs, jo grūtāk viņam ir noteikt un nošķirt komerciāla rakstura piedāvājumus no Spēles satura. Līdz ar to, lai nodrošinātu spēles ietvaros sūtītās komerciālās saziņas atbilstību un nodrošinātu profesionālās rūpības prasības, ir jāņem vērā arī auditorija, kurai attiecīgā Spēle ir paredzēta, vecums, paredzamais zināšanu un pieredzes līmenis.*

Situāciju piemēri, izmantojot Spēles komerciālās saziņas nolūkos:

Atbilstošas situācijas pazīmes	Iespējams pārkāpums
<p>Spēles ietvaros būtiskā apmērā ir nodrošinātas bezmaksas spēlēšanas iespējas. Tajā pašā laikā patērētājiem tiek piedāvāts iegādāties ar Spēli saistītus papildu maksas produktus, bet to piedāvājumi ir skaidri nošķirti no Spēles spēlēšanas, kā arī, spēlējot Spēli, patērētājs netiek mudināts veikt Spēles pirkumus. Katrs komerciālais paziņojums ir skaidri identificējams un nošķirts no spēlēšanas, piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - komerciālais paziņojums tiek sniegts norobežotā spēles laukuma daļā, kura netiek izmantota spēlēšanai, iekļaujot norādi: „<i>Pirātu kluba statuss – spied šeit, lai noskaidrotu vairāk</i>”; - komerciālais paziņojums ir skaidri atpazīstams kā reklāma un ir nošķirams no spēlēšanas, bet ar to saistītā turpmākā informācija tiek sniegta atsevišķā interneta vietnes vai lietotnes sadaļā. 	<p>Spēles ietvaros būtiskā apmērā ir nodrošinātas bezmaksas spēlēšanas iespējas. Tajā pašā laikā patērētāji Spēles ietvaros, izmantojot komerciālos paziņojumus, tiek mudināti veikt Spēles pirkumus. Komerciālie paziņojumi nav nepārprotami nošķirti no spēlēšanas, un patērētāji tos var uztvert kā Spēles sastāvdaļu vai tie var radīt iespaidu, ka Spēli nav iespējams spēlēt vai pabeigt, neiegādājoties papildu maksas produktus, piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - spēlējot Spēli, patērētājs saņem uzaicinājumu: „<i>Uzsāc dārgumu meklēšanu un, atrodot tos, kļūsti par Pirātu kluba biedru</i>”; - uzsākot dārgumu meklēšanu un atrodot tos, patērētājs tiek aicināts: „<i>Kļūsti par Super Pirātu tagad – iegādājies Pirātu kluba statusu!</i>”; - „<i>Pirātu</i>” kluba statuss ir pakalpojums, ko patērētājs var iegādāties par atsevišķu samaksu un tā iegūšanai nav pietiekoša tikai sākotnēji minētā „<i>dārgumu meklēšana un atrašana</i>”.

Atbilstošas situācijas pazīmes	Iespējams pārkāpums
<p>Spēles ietvaros patērētājam ir iespējams apmainīt „<i>Spēles naudu</i>” pret dažādu Spēles saturu. „<i>Spēles nauda</i>” ir iegādājama, veicot samaksu ar norēķinu karti (izmantojot reālu naudu), piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sākotnēji patērētāji tiek informēti: „<i>Par 30 spēles kauliņiem saņem dalmācieša kucēnu</i>”; - uz nākamā ekrāna lauka ir norādīts: „<i>Iegādājies spēles kauliņus, veicot samaksu ar īstu naudu</i>”. 	<p>Spēles ietvaros patērētājam ir iespējams apmainīt „<i>spēles naudu</i>” pret dažādu Spēles saturu. „<i>Spēles nauda</i>” ir iegādājama Spēles pirkuma veidā, veicot samaksu ar norēķinu karti (izmantojot reālu naudu), piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sākotnēji patērētāji tiek informēti: „<i>Nopērc dalmācieša kucēnu</i>”; - uz nākamā ekrāna lauka ir norādīts: „<i>Iegādājies spēles kauliņus</i>”, bet Spēles kauliņu iegāde tiek veikta, maksājot īstu naudu, taču informācija par to netiek sniegta.
<p>Spēles ietvaros patērētājiem, veicot apmaksu Spēles veikalā, ir iespējams iegādāties „<i>Spēles naudu</i>”, informācija par kuras pieejamību un atlikumu spēlētāja kontā pastāvīgā veidā tiek sniegta Spēles laukuma malā. Spēles laikā spēlētāji netiek mudināti veikt maksājumus par papildu saturu vai citām Spēles papildu iespējām, bet, ja viņi paši vēlas iegādāties kaut ko, kam „<i>Spēles naudas</i>” līdzekļi nav pietiekoši, viņi līdzīgā veidā tiek informēti gan par attiecīgajiem maksas produktiem, gan par spēlēšanas bezmaksas iespējām, piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tiek sniegts paziņojums: „<i>Jums nav pietiekošu spēles kauliņu, lai iegādātos dalmācieša kucēnu. Jūs varat turpināt spēli bez maksas, nopelnot vairāk spēles kauliņus vai arī Jums ir iespēja tos nopirkt spēles veikalā</i>”; - vienlaicīgi ar paziņojumu, izmantojot pogas, patērētājiem tiek piedāvātas iespējas: „<i>Atcelt un turpināt spēli</i>”, „<i>Iet uz veikalu</i>”. 	<p>Spēles ietvaros patērētājiem, veicot apmaksu, Spēles veikalā ir iespējams iegādāties „<i>Spēles naudu</i>”. Spēles spēlēšana praktiski nav nošķirta no Spēles veikala, un gadījumos, kad spēlētājam nav pietiekoši „<i>Spēles naudas</i>”, viņš tiek mudināts to iegādāties, piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sniedzot paziņojumu: „<i>Jums nav pietiekošu spēles kauliņu! Spiediet šeit, lai iegādātos tos spēles veikalā</i>”; - vienlaicīgi tiek piedāvātas Spēles kauliņu daudzuma iegādes iespējas: „<i>100</i>”, „<i>200</i>”, „<i>300</i>”, „<i>vairāk</i>”, kuras aktivizējot, proti, uzklikšķinot ar datora peli, tiek uzsākta Spēles pirkuma procedūra.

7. MALDINĀJUMS PAR MAKSAS PRODUKTU NEPIECIEŠAMĪBU

Izmantojot Spēli, patērētāji nedrīkst tikt maldināti, radot patiesībai neatbilstošu iespaidu par to, ka maksājumi vai maksas produkti ir neatņemama Spēles vai tās spēlēšanas sastāvdaļa.

Situāciju piemēri saistībā ar Spēles maksas un bezmaksas iespēju piedāvāšanu:

Atbilstošas situācijas pazīmes	Iespējams pārkāpums
<p>Spēlē ir paredzēts, ka tās gaitā spēlētājiem ir iespējams vai nu 1) iegādāties „<i>Spēles naudu</i>”, veicot pirkumu par „<i>īstu naudu</i>”, vai arī 2) nopelnīt „<i>Spēles naudu</i>”, spēlējot Spēli vai nogaidot noteiktu Spēles laika periodu. Par abām iespējām patērētāji tiek savlaicīgi, skaidri un nepārprotami informēti.</p>	<p>Spēlē ir paredzēts, ka tās gaitā spēlētājiem ir iespējams vai nu 1) iegādāties „<i>Spēles naudu</i>”, veicot pirkumu par „<i>īstu naudu</i>”, vai arī 2) nopelnīt „<i>Spēles naudu</i>”, spēlējot Spēli vai nogaidot noteiktu Spēles laika periodu.</p> <p>Piedāvājot Spēli, kā arī tās spēlēšanas gaitā aktīvi tiek piedāvāta „<i>Spēles naudas</i>” iegāde, veicot Spēles pirkumu, bet informācija par Spēles bezmaksas iespējām tiek noklusēta vai tiek nodrošināta nepietiekami.</p>

8. AIZLIEGUMS IZMANTOT BĒRNU UZTICĒŠANOS, ZINĀŠANU UN PIEREDZES TRŪKUMU

Piedāvājot, pārdodot un nodrošinot bērnu auditorijai paredzētas spēles, ir aizliegts izmantot metodes, kuru ietvaros tiek izmantots spiediens, bērnu uzticēšanās, lētīcība, pieredzes un zināšanu trūkums.

Situāciju piemēri saistībā ar bērniem paredzētu Spēļu piedāvājumiem:

Atbilstošas situācijas pazīmes	Iespējams pārkāpums
<p>Spēles ietvaros tiek sniegta objektīva, skaidra, precīza un attiecībā uz bērnu tirgus auditoriju neitrāla informācija par maksas produktiem, piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „Tava kaija ir izsalkusi! Pabaro to ar sardīnēm vai saldējumu”; - piedāvātās „sardīnes” pietiekoši vieglā veidā un bieži ir iespējams nopelnīt, spēlējot Spēli; - piedāvātais „saldējums” ir pieejams mazāk brīvi, kā arī to papildus iespējams iegādāties Spēles veikalā par „īstu” naudu. 	<p>Spēlē ir izstrādāta tādā veidā, ka citi tās spēlētāji vai Spēles tēli „paļaujas” uz to, ka konkrētais spēlētājs veiks darbības, kuras saistītas ar maksas produktu iegādi, piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „Tava kaija ir izsalkusi! Pabaro to ar saldējumu, jo citādi tā būs bēdīga”; - Spēles mērķis ir nodrošināt to, ka „kaija ir laimīga”, un vienīgais veids, kā patērētājs var iegūt „saldējumu”, ar ko pabarot „kaiju”, ir tā iegāde Spēles veikalā par „īstu” naudu.
	<p>Spēle paredz, ka patērētājs veiks darbības, kuras rada nepieciešamību (vajadzību) veikt pirkumu, piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - spēlētājam tiek piedāvātas iespējas izvēlēties spēles tēlu, kā arī apģērbt to, izvēloties drēbes no spēlē piedāvātajām izvēlnēm; - vienlaicīgi Spēle ir izveidota tā, ka, ja spēlētājs nebūs izvēlējis, piemēram, „zaļu cepuri”, tad attiecīgais Spēles tēls negūs pārējo Spēles dalībnieku vai tās tēlu atzinību vai uzmanību; - „zaļo cepuri” ir iespējams iegūt, iegādājoties to par „īstu” naudu Spēles veikalā.

Atbilstošas situācijas pazīmes	Iespējams pārkāpums
<p>Spēles ietvaros patērētāji tiek informēti par Spēles iespējām, kuras pieejamas noteiktā ierobežotā laika posmā. Vienlaicīgi Spēlē tiek sniegta informācija par attiecīgo laika posmu, par to, ka minētās iespējas ir pieejamas, kā arī par to iegūšanas veidiem, piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „Šī ir jaunā „putnu barība”, kuru līdz 26.maijam iespējams iegādāties spēles veikalā. Ja nevēlies to iegādāties, izbaudi spēli, turpinot barot kaijas bez maksas ar sardīnēm.” 	<p>Spēles ietvaros patērētāji tiek informēti par Spēles iespējām, kuras pieejamas noteiktā ierobežotā laika posmā. Vienlaicīgi Spēlē patērētāji tiek mudināti attiecīgās iespējas iegūt par maksu, nenorādot tās pieejamības laiku, piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „Izmanto spēles „īpašo putnu barību”! Pasteidzies, tā būs pieejamas tikai īsu laiku! Iegādājies to spēles veikalā, kamēr tā vēl ir pieejama! ”

9. AIZLIEGUMS IZTEIKT BĒRNIEM TIEŠI ADRESĒTU KOMERCIĀLU AICINĀJUMU

Par agresīvu komercpraksi jebkuros apstākļos ir uzskatāma komercprakse, kuras ietvaros tiek izmantoti tieši bērniem adresēti aicinājumi iegādāties Spēļu maksas produktus vai kura ir vērsta uz to, lai bērni pierunātu vecākus vai citas pilngadīgas personas iegādāties Spēļu maksas produktus.¹

Svarīgi! *Agresīva komercprakse ir negodīga komercprakse, kuras īstenošana ir aizliegta.*²

Situāciju piemēri saistībā ar bērniem paredzētu Spēļu piedāvājumiem:

Atbilstošas situācijas pazīmes	Iespējams pārkāpums
<p>Spēlē par „<i>Spēles naudu</i>” vai maksājot ar „<i>īstu</i>” naudu, iespējams iegādāties dažādas Spēles priekšrocības.</p> <p>Ja spēlētājam Spēles priekšrocību saņemšanai „<i>Spēles naudas</i>” nepietiek, tad viņam netiek piedāvāts un viņš netiek mudināts tās iegādāties par „<i>īstu</i>” naudu. Tajā pašā laikā Spēlē tiek sniegta informācija par maksas produktiem un nodrošinātas to iegādes iespējas, piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „<i>Tev ir izbeigušies ķirši. Ķiršus iespējams iegādāties par 0,10 EUR „spēles veikalā” vai arī tu vari tos nopelnīt, izpildot spēles uzdevumus.</i>” 	<p>Spēlē par „<i>spēles naudu</i>” vai maksājot ar „<i>īstu</i>” naudu, iespējams iegādāties dažādas Spēles priekšrocības.</p> <p>Ja Spēles priekšrocību saņemšanai „<i>Spēles naudas</i>” nepietiek, tad viņam, izmantojot vizuālās iespējas un paziņojumus teksta veidā, piemēram, „<i>pērc vēl</i>”, „<i>apmeklē veikalu un iegūsti vēl</i>”, „<i>apmeklē veikalu un kļūsti par biedru</i>”, tiek piedāvāts vai viņš tiek mudināts tās iegādāties par „<i>īstu</i>” naudu, piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - paziņojums „<i>Tev ir izbeigušies ķirši. Pērc tos tagad spēles veikalā</i>” ar sasaisti (atsauci) uz Spēles veikalu; - paziņojums „<i>Pievienojies un kļūsti par biedru, iegādājoties „spēlētāju kluba” statusu</i>”, piesaistīts atsaucei uz Spēles veikalu, kurā var tikt apmaksāta „<i>spēlētāju kluba statusa</i>” iegāde.

¹ NKAL 13.panta 5.punkts.

² NKAL 4.panta pirmā daļa, otrās daļas 3.punkts.

Atbilstošas situācijas pazīmes	Iespējams pārkāpums
<p>Tiek piedāvāta Spēles izmēģinājuma versija, kura paredzēta bērnu auditorijai. Spēles izmēģinājuma versijas nosaukumā ir iekļauta norāde „demo”, „lite”, „izmēģinājuma” vai tml.</p> <p>Spēles izmēģinājuma versija ir pieejama bez maksas un tajā ir iekļauta informācija par Spēles pilno versiju, kura pieejama par maksu.</p> <p>Spēles izmēģinājuma versijas izmantošanas beigu posmā patērētāji tiek informēti par Spēles pilnās versijas pieejamību par maksu, bet netiek izmantots tiešs aicinājums vai mudinājums to iegādāties, piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „Lieliski, tu esi pabeidzis bezmaksas spēli. Spēles pilnā versija ar 200 līmeņiem ir pieejama spēļu veikalā”. 	<p>Tiek piedāvāta spēles izmēģinājuma versija, kura paredzēta bērnu auditorijai. Spēles izmēģinājuma versija ir pieejama bez maksas un tajā ir iekļauta informācija par Spēles pilno versiju, kura pieejama par maksu.</p> <p>Spēles izmēģinājuma versijas spēlēšanas laikā spēlētāji aktīvi un tiešā veidā tiek mudināti iegādāties Spēles pilno versiju vai uzlabot [upgrade] Spēles izmēģinājuma versiju par maksu, piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „1.līmenis ir pabeigts – lieliski! Iegūsti spēles pilno versiju tagad, spiežot šeit (saite uz tiešsaistes spēļu veikalu)”.
<p>Spēlējot spēli, kura paredzēta bērnu auditorijai, nospiežot norādi (pogu vai attēlu) „Veikals”, tiek aktivizēta tiešsaistes atsauce uz Spēles veikalu.</p> <p>Spēles veikalā patērētājam tiek piedāvāti maksas produkti, kurus var iegādāties, izmantojot pogu „Pirkt”. Poga „Pirkt” ir Spēles maksas produktu iegādes elektroniskās apmaksas sistēmas sastāvdaļa un kopā ar to, izmantojot līdzvērtīgu pasniegšanas veidu, tiek piedāvāta poga „Atcelt”.</p> <p>Ne spēlējot Spēli, ne apmeklējot Spēles veikalu, patērētāji aktīvā un tiešā veidā netiek aicināti vai mudināti veikt pirkumu, bet tiem ir pieejama informācija par pasūtījuma veikšanas kārtību.</p>	<p>Spēlējot spēli, kura paredzēta bērnu auditorijai, tai skaitā, apturot spēles spēlēšanu, tiek sniegts komerciālais paziņojums: „Spied šeit, lai nopirktu maģisko zobenu”. Ja patērētājs aktivizē tajā iekļauto atsauci (uzklikšķinot uz to), tiek atvērts Spēles veikals, kurā attiecīgais maksas produkts var tikt iegādāts.</p>

10. PATĒRĒTĀJA PIEKRIŠANA DISTANCES MAKSĀJUMU VEIKŠANAI

Svarīgi! Nav pieļaujama situācija, kurā patērētāja maksāšanas līdzekļi nolūkā apmaksāt maksas produktu iegādi tiek apstrādāti bez patērētāja piekrišanas.

Spēles ietvaros veiktie maksājumi nav uzskatāmi par autorizētiem, ja nav saņemta patērētāja dota noteikta, aktīva un uz attiecīgo sniegto informāciju balstīta piekrišana. Noklusējums, proti, patērētāja rīcība, neatbildot uz pārdevēju priekšlikumu veikt apmaksu vai neveicot citas aktīvas darbības, kas apliecina noteiktu patērētāja gribas izteikumu, nav uzskatāma par patērētāja piekrišanu.¹ Ar Spēlēm saistīto maksas produktu pārdevējiem ir pienākums nodrošināt un pierādīt, ka patērētāja dots noteikts un nepārprotams gribas apstiprinājums veikt maksājumu, ir saņemts katram pirkumam.²

Par patērētāja piekrišanu maksājuma veikšanai nav uzskatāma tāda iepriekš noteiktas izvēlnes aktivizācija, kuru, veicot noteiktas un aktīvas darbības, nav veicis (nav izvēlējis) pats patērētājs.³ Piemēram „noklusētā” izvēlne par produkta pasūtīšanu, iepriekš atzīmēta „ķekša” veidā.

Patērētāja dotai piekrišanai veikt noteiktu maksājumu ir jābūt pamatotai ar lēmumu, kurš balstīts uz pietiekamu un patiesu informāciju, tai skaitā informāciju par maksas produktu un tā cenu. Minēto informāciju tieši pirms maksājuma veikšanas ir pienākums nodrošināt Spēles maksas produktu pārdevējiem un / vai personām, kuras nodrošina Spēles spēlēšanu elektroniskajā vidē.⁴

Situāciju piemēri saistībā ar patērētāja izteiktu piekrišanu pirkuma veikšanai:

Atbilstošas situācijas pazīmes	Iespējams pārkāpums
Ikreiz, kad patērētājs veic maksājumu, izmantojot mobilo ierīci vai programmatūru (piemēram, interneta mājaslapu vai mobilo lietotni) par „noklusētajiem” ir uzskatāmi tādi uzstādījumi, kuri paredz katra atsevišķā pirkuma apstiprināšanu, ievadot paroli. Minētais uzstādījums nodrošina patērētāja aktīvi dotu noteiktu gribas izteikumu katras konkrētās pirkuma summas apmaksai un maksājuma autorizēšanu.	Mobilās ierīces vai programmatūras „noklusētie” uzstādījumi paredz, ka, lai veiktu maksājumus par Spēļu maksas produktu iegādi, patērētājam sākotnēji ir jāievada parole, bet turpmākajās 15 minūtēs maksājumu veikšanai atkārtota paroles ievadīšana vai citu patērētāja aktīvu un konkrētu darbību veikšana netiek prasīta.

¹ PTAL 3.panta 1.punkts, 4.panta trešā un ceturrtā daļa.

² PTAL 6.panta septītā daļa, 4.panta trešā un ceturrtā daļa.

³ PTAL 4.panta ceturrtā daļa.

⁴ Noteikumu Nr.255 12.punkts, NKAL 10.panta pirmā un trešā daļa.

Atbilstošas situācijas pazīmes	Iespējams pārkāpums
<p>Patērētājs, kurš ir attiecīgo naudas līdzekļu īpašnieks vai ir tiesīgs ar tiem rīkoties, var pašrocīgi veikt „noklusēto” uzstādījumu izmainīšanu, piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uzstādot, ka paroles ievadīšana netiek veikta katra pirkuma gadījumā, bet to nepieciešams veikt patērētājam pašrocīgi, noteiktā laika posmā, piemēram, ik pēc 15 minūtēm, vai pēc noteikta skaita pirkumu veikšanas; - Spēļu maksas produktu pārdevējam ir pienākums pirms katra distances pasūtījumā patērētājam nodrošināt normatīvajos aktos noteikto informāciju, kā arī saņemt patērētāja apliecinājumu pirkuma veikšanai, uzņemoties maksāšanas pienākumu. 	<p>Mobilās ierīces vai programmatūras „noklusēto” uzstādījumu izvēli nav veicis attiecīgo naudas līdzekļu īpašnieks vai persona, kura ir tiesīga ar tiem rīkoties, pašrocīgi veicot izvēli un izdarot noteiktas aktīvas darbības.</p> <p>Patērētājs pirms Spēļu maksas produkta pasūtījuma pabeigšanas netiek informēts par to, ka pasūtījums nosaka patērētāja pienākumu veikt apmaksu.</p>
<p>Patērētājam, kurš ir izveidojis elektronisko norēķinu profilu Spēles maksas produktu iegādei, tiek nodrošināts turpmāk norādītais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - apmaksas sistēmas uzstādījumi ir patērētājam viegli atrodamā; - apmaksas sistēmas „noklusētā” izvēlnē paredz paroles ievadi katra konkrētā pirkuma apmaksai; - patērētājam tiek nodrošinātas iespējas, pašrocīgi veicot aktīvas darbības, noteikt maksājumu apstiprināšanu, izmantojot paroles ievadīšanu noteiktā laika intervālā vai atkarībā no pirkuma summas vērtības; - patērētājam tiek nodrošinātas iespējas pašrocīgi noteikt paroles ievadīšanu katra konkrētā pirkuma apmaksas apstiprināšanai. 	

Atbilstošas situācijas pazīmes	Iespējams pārkāpums
<p>Pabeidzot pirkumu, patērētājam tiek piedāvāts nospiegt „pogu”, vienlaicīgi skaidri un nepaprotami norādot uz pogas, pie tās, vai citādā atbilstošā veidā), ka, veicot pasūtījumu, patērētājs uzņemas pienākumu maksāt, piemēram, vīrs pirkuma pabeigšanas „pogas” norādot: „<i>Veicot šo pasūtījumu, Jūs uzņematies pienākumu veikt tā apmaksu</i>”.</p>	<p>Patērētājs pašrocīgi ir izvēlējis sistēmas uzstādījumus, kuri mobilo maksājumu veikšanai paredz atkārtotu paroles ievadīšanu ik pēc 15 minūtēm. Taču, veicot Spēļu maksas produktu pasūtīšanu minētajā laika intervālā, netiek nodrošināts, ka patērētājs tiek informēts un līdz ar to dod skaidru un nepārprotamu apliecinājumu tam, ka uzņemas pienākumu veikt apmaksu, piemēram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pasūtījuma apmaksu tiek veikta, nospiežot „pogu”, kura apzīmēta tikai ar norādi „<i>Saņemt vairāk augļus</i>”.

NOBEIGUMS

Apkopojot vadlīnijās minēto, PTAC īpaši vēlas ieteikt saimnieciskās vai profesionālās darbības veicējiem, kas īsteno komercpraksi bērniem paredzētu tiešsaistes un mobilo Spēļu jomā, turpmāk norādīto:

- nodrošināt īstenotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, pirms tam izvērtējot, vai piedāvātās vai nodrošinātās spēles ir uzskatāmas par bērniem paredzētām Spēlēm;
- īstenojot komercpraksi bērniem paredzēto Spēļu vidē, izvērtēt tās ietekmi uz patērētāju, tai skaitā mazāk aizsargātās patērētāju grupas pārstāvju – bērnu, rīcību, kā arī to saistīto iespējamo ietekmi uz bērnu vecāku un citu personu tiesiskajām interesēm;
- nodrošināt, ka Spēļu tirdzniecības un spēlēšanas vidē tiek sniegta normatīvajiem aktiem atbilstoša informācija par Spēļu pārdevējiem un/vai personām, kuras nodrošina Spēļu spēlēšanu, kā arī viņu kontaktinformācija, kas izmantojama, lai nodrošina ātru un efektīvu saziņu;
- patērētājiem adresētajos piedāvājumos nodrošināt atbilstošā veidā pieejamu skaidru un patiesu informāciju par Spēles galvenajām īpašībām, tai skaitā nepārprotami nodalot un raksturojot Spēles apjomu, kurš tiek piedāvāts kā „bezmaksas” Spēle, sniedzot informāciju par Spēles jauninājumu ietekmi un izmantošanas iespējām, kā arī raksturojot Spēles ierobežojumus, ja tādi pastāv;
- nodrošināt normatīvajiem aktiem atbilstošu informāciju par Spēli un ar citiem distances līguma noteiktumiem;
- piedāvājumos un distances līgumos nodrošināt atbilstošā veidā pieejamu skaidru un patiesu informāciju par Spēles un tās ietvaros piedāvāto papildu maksas produktu galīgo cenu ar tajā iekļautajiem nodokļiem;
- piedāvājot „bezmaksas” Spēles, izvērtēt, vai attiecīgais piedāvājums pieejamā Spēles apjoma kontekstā nav uzskatāms par maldinošu;
- piedāvājot saņemt „bezmaksas” Spēles, nodrošināt, ka Spēļu piedāvājumos netiek iekļauti Spēles maksas produktu attēli vai citi Spēles elementi, kuri saistīti ar Spēles spēlēšanu par maksu;
- sniegt skaidru informāciju par Spēles produktiem, kuru iegāde ir paredzēta maksājot „īstu” naudu (veicot distances pirkumu);
- nodrošināt, ka patērētāji netiek maldināti par to, ka Spēļu maksas produkti ir Spēles neatņemama sastāvdaļa;
- nodrošināt, ka Spēles ietvaros sūtītie komerciālie paziņojumi ir nepārprotami nodalīti no Spēles spēlēšanas, ņemot vērā – jo gados

jaunāks spēlētājs, jo viņam ir grūtāk nošķirt komerciālos paziņojumus no Spēles satura;

- pirms Spēles iegādes, lejuplādes, reģistrēšanās tās spēlēšanai un spēlēšanas uzsākšanas sniegt informāciju un noteikumus par Spēles izmantošanu komerciālo paziņojumu sūtīšanai;
- sniedzot Spēļu reklāmu, nodrošināt normatīvajos aktos noteiktās datorspēļu reklāmas sniegšanas un demonstrēšanas prasības, tai skaitā, norādot Spēles nosaukumu, veidu, spēlētāju vecuma ierobežojumus, kā arī brīdinot par to, ka Spēles var izraisīt atkarību;
- piedāvājot un pārdodot Spēles vai to papildu produktus, neizmantojot metodes, kuru ietvaros tiek izmantots spiediens, bērnu uzticēšanās, lētīcība, pieredzes un zināšanu trūkums;
- ievērot aizliegumu izteikt bērniem tieši adresētu aicinājumu iegādāties Spēles vai to maksas produktus vai mudināt bērnus pierunāt citas pilngadīgas personas iegādāties Spēles vai to maksas produktus, ņemt vērā, ka bērniem paredzēto Spēļu ietvaros ir atļauta tāda informācija par Spēles maksas produktiem, kuras saturs un pasniegšanas veids ir uzskatāms par neitrālu un nesatur bērnam tieši adresēta komerciāla aicinājuma pazīmes;
- ievērot aizliegumu apstrādāt patērētāja maksāšanas līdzekļus bez patērētāja noteikti sniegtas piekrišanas, ņemot vērā, ka patērētāja piekrišana ir dodama aktīvas darbības veidā, pašrocīgi veicot piedāvātās maksas iespējas izvēli;
- pirms Spēles vai tās maksas produktu pasūtījuma pabeigšanas informēt patērētāju par samaksas pienākuma uzņemšanos;
- bērniem paredzēto Spēļu vidē nodrošināt atbilstošus „vecāku kontroles” un patērētāju sūdzību izskatīšanas līdzekļus.

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs aicina izstrādāt labas prakses kodeksu konkrētajā darbības jomā, savstarpēji sadarbojoties uzņēmējiem un/vai to apvienībām.

Neskaidrību gadījumos komercprakses, līguma noteikumu un e-komercijas uzraudzības jautājumos aicinām vērsties Patērētāju tiesību uzraudzības departamenta Otrajā patērētāju kolektīvo interešu uzraudzības daļā, tālrunis 67388644.

