

Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

K.Valdemāra ielā 157, Rīgā, LV – 1013 ♦ tālr. (+371) 67388624 ♦ fakss (+371) 67388634 ♦ e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

SIA „STATUS KOSMĒTIKA”

Reģ.Nr.40003396957

Hipokrāta ielā 2e

Rīgā, LV-1038

SIA „EIRO TEMĪDA”

Reģ.Nr.40003592270

A.Čaka ielā 83/85-3

Rīgā, LV-1011

LĒMUMS

**par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma
noteikumiem**

Rīgā

2008.gada 12.septembrī

Nr.45-lg

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – *PTAC*) 2008.gada 16.jūnijā saņēma SIA „EIRO TEMĪDA” valdes locekļa Valda Krisberga 2008.gada 12.jūnija iesniegumu (turpmāk – *Iesniegums*) par SIA „STATUS KOSMĒTIKA” (turpmāk – *Sabiedrība*) ķīmiskās tīrītavas „CLEAN CONTROL” Deglava Rīgā, A. Deglava ielā 67 Pasūtījuma pieņemšanas, izpildīšanas un izsniegšanas noteikumiem (turpmāk – *Noteikumi*).

Iesniegumā norādīts, ka SIA „EIRO TEMĪDA” klienti ir izmantojuši *Sabiedrības* pakalpojumus un konstatējuši, ka *Sabiedrība* Pasūtījumu pieņemšanas, izpildīšanas, izsniegšanas kvītīs (turpmāk – *Kvītis*) jau pirms to aizpildīšanas bez patērētāja piekrišanas uzspiež atzīmi „Bez pretenzijām”. *Iesniegumā* arī norādīts, ka neatkarīgi no apgērba netīrības pakāpes uz *Kvītīm* jau iepriekš bija atzīmēta iedaļa, ka apgērba netīrības pakāpe ir ļoti liela.

Iesniegumā izteikts lūgums *PTAC* izskatīt un izvērtēt *Sabiedrības* prettiesiskās darbības sakarā ar *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* (turpmāk – *PTAL*) normu neievērošanu.

Iesniegumam pievienota Pasūtījumu pieņemšanas, izpildīšanas, izsniegšanas kvīts Nr.(...) kopija un neaizpildītas Pasūtījumu pieņemšanas, izpildīšanas, izsniegšanas kvīts Nr.(...) kopija.

PTAC, izskatot lietā esošos materiālus, konstatē:

1. 2008.gada 16.jūnijā *PTAC* saņēma SIA „EIRO TEMĪDA” valdes locekļa Valda Krisberga 2008.gada 12.jūnija *Iesniegumu*.

2. 2008.gada 26.jūnijā plkst. 10¹⁵ *PTAC* veica pārbaudi (Akts Nr.(...)) *Sabiedrības* ķīmiskās tīrītavas „CLEAN CONTROL” pieņemšanas punktā Rīgā, A. Deglava ielā 67. Pārbaudē tika konstatēts, ka *Sabiedrības* „CLEAN CONTROL” pārstāve (pieņēmēja – operatore) bez saskaņošanas un vienošanās par tekstilizstrādājumu netīrību un nolietojuma pakāpi pieņēma izstrādājumus un aizpildīja Pasūtījumu pieņemšanas, izpildīšanas, izsniegšanas kvīti (turpmāk – *Kvīts*), kurā jau bija uzspiesta atzīme „Bez pretenzijām”. Aizpildot *Kvīts* aili „summa”, *Sabiedrības* „CLEAN CONTROL” pārstāve *Kvītī* ierakstīja cenas, kuras atbilst cenām, kas izvietotas patērētājiem redzamā un izlasāmā vietā uz sienas. Klientam tika izsniegta *Kvīts* parakstīšanai, nebrīdinot un neiepazīstinot ar ķīmiskās tīrītavas „CLEAN CONTROL” *Noteikumiem*, kuri atrodas *Kvīts* otrā pusē. *Sabiedrības* ķīmiskās tīrītavas „CLEAN CONTROL” pārstāve nosauca kopējo summu par pakalpojumu, tika izsniegts darījumu apliecinošs dokuments – čeks, kurš tika sastiprināts ar *Kvīti* un identifikācijas numuru.

Pārbaudes Aktam Nr.(...) pievienota neaizpildīta *Sabiedrības Kvīts* ar atzīmi „Bez pretenzijām” un *Noteikumiem* otrā pusē.

3. 2008.gada 9.jūlijā *PTAC* nosūtīja *Sabiedrībai* vēstuli Nr.(...), kurā tika norādīts, ka *Sabiedrības Noteikumu* 3., 4., 6., 7.punkts neatbilst *PTAL* noteikumiem. *PTAC* 2008.gada 9.jūlija vēstulē Nr.(...) pieprasīja *Sabiedrībai* līdz 2008.gada 22.jūlijam sniegt rakstveida paskaidrojumu par *Iesniegumā* minēto, kā arī sniegt paskaidrojumu par *Noteikumu* 3., 4., 6., 7.punkta atbilstību *PTAL* prasībām, sniegt informāciju par darbībām, kas tiek veiktas, lai novērstu netaisnīgu līguma noteikumu piedāvāšanu.

4. 2008.gada 22.jūlijā *PTAC* saņēma *Sabiedrības* 2008.gada 21.jūlija paskaidrojumu (turpmāk – *Paskaidrojums*). *Paskaidrojumā Sabiedrība* norāda, ka nepiekrīt V. Krisberga apgalvojumam, ka uzspiestais zīmogs „Bez pretenzijām” ir patērētāja izvēles brīvības un izteiktās gribas izteikšanas neievērošana. *Sabiedrība* paskaidro, ka zīmogs „Bez pretenzijām” ir domāts tam, lai patērētājs būtu rakstiski brīdināts par to, ka viņam var tikt sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums. *Sabiedrība* norāda, ka zīmogs „Bez pretenzijām” atrodas *Kvīts* pirmā pusē un attiecas tikai uz to. *Sabiedrība* arī norāda, ka tādējādi tā nodrošina, ka patērētājs būs sapratis *Kvīts* būtību un neizvirzīs pretenzijas pret *Sabiedrību*, ja tā būs sniegusi patērētājam līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojumu. *Sabiedrība* paskaidro, ka patērētājiem bija reāla iespēja nepiekrīt *Sabiedrības Noteikumiem*, pat vienoties par citiem līguma noteikumiem, jo *Sabiedrības* iekšējās kārtības noteikumi paredz, ka maksa par pakalpojumu patērētājam ir jāmaksā pēc *Kvīts* aizpildīšanas un patērētāja paraksta saņemšanas. *Sabiedrība* atzīst, ka *Kvītis* bija jau iepriekš sagatavotas. *Sabiedrība* paskaidro, ka tā pilnībā pārstrādā *Noteikumus*, lai tie atbilstu *PTAL* noteikumiem. *Sabiedrība* atzīmē, ka līdz jaunu *Kvīts* noteikumu

ieviešanai **esošo Noteikumu 3., 4., 6., 7.punkti nebūs spēkā un tiks svītroti no Noteikumiem.**

Izvērtējot *Sabiedrības* 2008.gada 21.jūlija paskaidrojumu, *PTAC* konstatēja, ka *Sabiedrība* paskaidrojumam nav pievienojusi pierādījumus, kas apliecinātu, ka esošo *Noteikumu* 3., 4., 6., 7.punkti ir svītroti no *Noteikumiem*.

5. 2008.gada 28.jūlijā *PTAC* nosūtīja *Sabiedrībai* vēstuli Nr.(...), kurā pieprasīja *Sabiedrībai* līdz 2008.gada 8.augustam iesniegt divu ar patērētājiem noslēgtu līgumu kopijas un patērētājiem piedāvātā līguma projektu.

6. 2008.gada 7.augustā *PTAC* saņēma *Sabiedrības* 2008.gada 5.augusta atbildi, kurai bija pievienotas divu ar patērētājiem noslēgtu līgumu kopijas un pārstrādātā līguma projekta kopija.

7. 2008.gada 14.augustā *PTAC* nosūtīja *Sabiedrībai* vēstuli Nr.(...), kurā norādīja, ka *Sabiedrības* pārstrādātā līguma projekta 3. un 4.punkts neatbilst *PTAL* noteikumiem. Līdz ar to *PTAC* pieprasīja *Sabiedrībai* līdz 2008.gada 28.augustam iesniegt pārstrādāto līguma projektu un saskaņā ar *PTAL* 25.panta astotās daļas 1.punktu aicināja *Sabiedrību* līdz 2008.gada 28.augustam rakstveidā apņemties nepiemērot *PTAC* 2008.gada 9.jūlija vēstulē Nr.(...) norādītos netaisnīgos līguma noteikumus, iesniedzot apņemšanos *PTAC*.

8. 2008.gada 14.augustā *PTAC* nosūtīja *Iesniegumu* daļā par ķīmiskās tīrītavas „CLEAN CONTROL” Deglava, A.Deglava ielā 67, Rīgā valsts valodas prasību neievērošanu Valsts valodas centram tā izskatīšanai savas kompetences ietvaros.

9. 2008.gada 28.augustā *PTAC* saņēma *Sabiedrības* 2008.gada 26.augusta atbildi uz *PTAC* 2008.gada 14.augusta vēstuli Nr.(...), kurai pievienots pārstrādāto *Noteikumu* projekts.

PTAC saskaņā ar *PTAL* 25.panta ceturrtās daļas 4., 6.punkta un Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikuma Nr.632 „*Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums*” 4.13.apakšpunkta noteikumiem ir izvērtējis *Sabiedrības* 2008.gada 28.augusta vēstulei pievienotā pārstrādātā *Noteikumu* projekta (turpmāk – *Noteikumu projekts*) atbilstību *PTAL* prasībām savas kompetences ietvaros un norāda sekojošo:

1. Saskaņā ar *PTAL* 1.panta 4.punktu *Sabiedrība* ir uzskatāma par pakalpojumu sniedzēju, tādējādi *Sabiedrības Noteikumiem* ir jāatbilst *PTAL* prasībām.

2. Saskaņā ar *PTAL* 3.panta 2.punkta noteikumiem „*Patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja nav ievērots līgumslēdzēju pušu vienlīdzības princips un līguma noteikumi ir netaisnīgi*”. Savukārt saskaņā ar *PTAL* 6.panta pirmo daļu „*ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nedrīkst piedāvāt tādus līguma noteikumus, kas ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, šo likumu un citiem normatīvajiem aktiem*”. Tātad

atbilstoši *PTAL* 6.panta pirmās daļas noteikumiem *Sabiedrība* nedrīkst iekļaut netaisnīgus līguma noteikumus patērētājiem piedāvātajos līgumos un to projektos.

3. *PTAL* 6.panta piektajā daļā noteikts, ka „*Līguma noteikums vienmēr ir uzskatāms par savstarpēji neapspriestu, ja līgums sastādīts iepriekš un patērētājam līdz ar to nav bijis iespējams ietekmēt attiecīgā līguma noteikumus*”. No šīs tiesību normas izriet, ka noteikums vienmēr uzskatāms par neapspriestu, ja tas ir sastādīts iepriekš un patērētājam tādēļ nav bijusi iespēja ietekmēt tā saturu. Turklāt atbilstoši *PTAL* 6.panta sestajai daļai „*Ja ir apspriesti līguma atsevišķi noteikumi vai atsevišķu noteikumu attiecīgi aspekti, tad nevar uzskatīt, ka savstarpēji apspriesti ir arī pārējie līguma noteikumi*”. Savukārt *PTAL* 6.panta septītā daļa nosaka, ka „*Ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs apgalvo, ka līguma noteikumi ir savstarpēji apspriesti ar patērētāju, viņa pienākums ir to pierādīt*”.

PTAC norāda, ka par apspriestiem līguma noteikumiem uzskatāmi līguma noteikumi, par kuriem līgumslēdzēji, savstarpēji tos apspriežot (savstarpēji apmainoties viedokļiem), ir vienojušies. Līdz ar to parakstīts līgums pats par sevi nav pietiekams pierādījums tam, ka līgumslēdzēji ir savstarpēji apsprieduši katru līguma noteikumu atsevišķi. Teorētiska iespēja apspriest katru līguma noteikumu atsevišķi nepierāda, ka konkrētajā gadījumā ir notikusi. (*sk. Augstākās tiesas Senāta Administratīvo lietu departamenta 2006.gada 7.marta spriedums lietā Nr.C30519003 motīvu daļas 14.punktu*).

Sabiedrība 2008.gada 21.jūlija vēstulē atzīst, ka *Kvītis* bija jau iepriekš sagatavotas. Līdz ar to *PTAC* norāda, ka patērētājiem nebija iespējams grozīt *Noteikumus* un saskaņā ar *PTAL* 6.panta piekto daļu tie atzīstami par savstarpēji neapspriestiem līguma noteikumiem patērētāju un *Sabiedrības* starpā.

4. *Noteikumu projekta* 4.punkts daļā paredz: „*(...) Konstatējot nododamai mantai šajā punktā minētās īpašības vai trūkumus tiek uzlikta atzīme: „brīdināts/a par iespējamām apģērbu veļas kvalitātes izmaiņām” (...)*”. *PTAC* norāda, ka no iepriekšminētā noteikuma izriet, ka *Sabiedrība* ir tiesīga bez patērētāja piekrišanas saņemšanas uzspiest uz *Kvīts* atzīmi „Bez pretenzijām”. *PTAL* 17.panta pirmā daļa nosaka: „*Ražotāja, tā pilnvarotā pārstāvja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākums ir iepazīstināt patērētāju ar patiesu un pilnīgu informāciju par piedāvātās preces vai pakalpojuma kvalitāti, drošumu, cenu, garantiju un garantijas remonta iespējām, lietošanas noteikumiem, ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja nosaukumu (firmu), vārdu, uzvārdu un adresi, norādot to marķējumā, pievienotajā lietošanas pamācībā, tehniskajā pasē vai citādā rakstveida informācijā*”. *PTAC* norāda, ka *Sabiedrība* bez patērētāja piekrišanas nav tiesīga uzspiest uz *Kvīts* atzīmi „brīdināts/a par iespējamām apģērbu veļas kvalitātes izmaiņām”. *PTAC* atzīmē, ka *Sabiedrībai* ir jāsaņem nepārprotama patērētāja piekrišana par atzīmes uzspiešanu uz *Kvīts*.

No iepriekš minētā izriet, ka *Sabiedrībai* rakstveidā ir jāinformē patērētājs par iespējamām sekām gadījumā, ja patērētājs nepiekritīs atzīmes „*brīdināts/a par iespējamām apģērbu veļas kvalitātes izmaiņām*” uzspiešanai uz *Kvīts*. *PTAC* norāda, ka *PTAL* 14.panta trešajā daļā ir noteikts, ka pakalpojums nav uzskatāms par neatbilstošu līguma noteikumiem, ja pirms līguma slēgšanas patērētājs ir saņēmis rakstveida brīdinājumu par preces vai pakalpojuma nepienācīgu kvalitāti vai nepienācīgas kvalitātes iemesls ir patērētāja piegādātie materiāli, izņemot gadījumu, kad pakalpojuma sniedzējam kā profesionālim vajadzēja to zināt un rakstveidā brīdināt patērētāju. *PTAL* 5.panta otrās daļas 5.punkts nosaka: „*Līguma noteikumi ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, ja tie patērētāju nostāda neizdevīgā stāvoklī un ir pretrunā ar labticīguma prasībām*”. *PTAC* norāda, ka *Noteikumu projekta* 4.punkts ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu vienlīdzības principu, jo paredz *Sabiedrībai* tiesības bez patērētāja piekrišanas uzlikt uz *Kvīts* atzīmi „*brīdināts/a par iespējamām apģērbu veļas kvalitātes izmaiņām*”, tādējādi nostādot patērētāju neizdevīgākā stāvoklī kā *Sabiedrību*. Saskaņā ar *PTAL* 5.panta otrās daļas 5.punktu un 6.panta trešās daļas 1.punktu *Līguma projekta* 4.punkts ir atzīstams par netaisnīgu līguma noteikumu.

Ņemot vērā augstāk minēto un pamatojoties uz *PTAL* 3.panta 2.punktu, 5.panta otrās daļas 5.punktu, 6.panta piekto daļu, kā arī 6.panta trešās daļas 1.punktu, 25.panta ceturtais daļas 4. un 6.punktu, astotās daļas 1.punktu, Ministra kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumu Nr.632 „*Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums*” 4.13.punktu, *PTAC* **uzdod *Sabiedrībai***:

1) **mēneša laikā no administratīvā akta spēkā stāšanās dienas** grozīt piedāvātā *Noteikumu projekta* 4.punktu, kas paredz: „*(...) Konstatējot nododamai mantai šajā punktā minētās īpašības vai trūkumus tiek uzlikta atzīme: „brīdināts/a par iespējamām apģērbu veļas kvalitātes izmaiņām” (...)*”;

2) **mēneša laikā no administratīvā akta spēkā stāšanās dienas** sniegt informāciju *PTAC* par administratīvā akta izpildi atbilstoši *PTAL* 25.panta desmitās daļas noteikumiem (t.sk., iesniedzot pārstrādāto noteikumu projektu).

Saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu un otro daļu, 79.panta pirmo daļu un *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* 25.panta pirmo daļu šo administratīvo aktu adresāts var apstrīdēt Latvijas Republikas Ekonomikas ministrijā viena mēneša laikā kopš tā paziņošanas adresātiem, iesniedzot iesniegumu Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, Rīgā, K.Valdemāra ielā 157.

Direktore

(paraksts)

B.Vītoliņa

(zīmogs)

IZRAKSTS PAREIZS

