

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 „Planēta LL”
Reģ. Nr.40003589514
Lāčplēša ielā 13
Rīgā, LV- 1010

LĒMUMS
par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma
noteikumiem
Rīgā

2007.gada 7.jūnijs

Nr.30-lg

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – *PTAC*) saskaņā ar *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* (turpmāk – *PTAL*) 25.panta ceturtās daļas 6.punkta un 2006.gada 1.augusta noteikumu Nr.632 *Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums* 4.12.apakšpunkta noteikumiem ir izvērtējis SIA „Planēta LL” (turpmāk- *Sabiedrība*) vārdā ar patērētāju 2006.gada 8.septembrī noslēgta līguma (turpmāk- *Līgums*) atbilstību Ministru kabineta 2000.gada 2.maija noteikumu nr.163 „*Noteikumi par kompleksiem tūrisma pakalpojumiem*” un *Sabiedrības* patērētājiem piedāvāta līguma projekta par tūrisma pakalpojumu sniegšanu (turpmāk- *Līguma projekta*) atbilstību Ministru kabineta 2007.gada 23.janvāra noteikumu nr.67 „*Noteikumi par komplekso tūrisma pakalpojumu sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja un klienta tiesībām un pienākumiem*” (turpmāk – *Noteikumi*) un citu normatīvo aktu prasībām savas kompetences ietvaros.

PTAC, ņemot vērā lietā esošos materiālus, **konstatē**:

[1] *PTAC* 2007.gada 12.janvārī vēstulē Nr.21-03/324 aicināja *Sabiedrību* izteikt savu viedokli attiecībā uz *PTAC* konstatētajiem pārkāpumiem, izvērtējot *Līgumu*, un novērst konstatētos pārkāpumus, kā arī pieprasīja iesniegt ar patērētājiem noslēgtu divu līgumu kopijas un patērētājiem piedāvāta līguma projektu, kā arī pierādījumus par klienta iemaksātās naudas drošības garantiju.

[2] *PTAC* 2007.gada 31.janvārī saņēma 2007.gada 26.janvāra paskaidrojuma vēstuli no *Sabiedrības*. Tā kā *Sabiedrība* nebija *PTAC* iesniegusi pieprasītās ar patērētājiem noslēgtu līgumu kopijas un patērētājiem piedāvāta līguma projektu, kā arī pierādījumus par klienta iemaksātās naudas drošības garantiju, *PTAC* 2007.gada 1.februārī atkārtoti pieprasīja *Sabiedrībai* sniegt minēto informāciju, ko saņēma 2007.gada 9.februārī.

[3] 2007.gada 26.janvāra paskaidrojuma vēstulē *Sabiedrība* atzīmē, ka *Līgumā*, kas tiek slēgts starp *Sabiedrību* un patērētājiem, ir norādīts uzņēmuma nosaukums un adrese, kā ar firmas rekvizīti. Attiecībā uz *Līguma* 1.3.apakšpunktu *Sabiedrība* norāda, ka šis punkts nosaka transportlīdzekļa veidu, t.i. avio pārlidojums, kā arī viesnīcas „Grand Tour” veidu (standart, četras zvaigznes).

Attiecībā uz klienta iemaksātās naudas drošības garantiju *Sabiedrība* norāda, ka tas ir noteikts *Līguma* 1.8.punktā (kas paredz noteikumu par apdrošināšanu). *Sabiedrība* vērš uzmanību uz *Tūrisma likuma* 16.panta trešo daļu, kas nosaka, ka klienta iemaksātās drošības garantija ir apdrošināšana vai bankas garantija. *Sabiedrība* uzskata, ka iemaksājamās drošības naudas apmēru minētais likums nenosaka.

Sabiedrība uzsver, ka kopā ar *Līgumu* klients tiek iepazīstināts ar pakalpojumu programmu un ka noteikumu par kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem 3.punkts paredz programmu, ar kuru tiek iepazīstināts klients.

[4] *PTAC* 2007.gada 9.februārī saņēma *Sabiedrības* vēstuli, kurai pielikumā pievienotas tā paša *Līguma* divas kopijas, *Līguma projekts* un citi materiāli, tai skaitā *Tūrisma uzņēmuma saistību apdrošināšanas polise*, kas apliecina iemaksātās naudas drošības garantiju par laika posmu no 2007.gada 8.februāra līdz 2008.gada 7.februārim.

[5] 2007.gada 15.februārī *PTAC*, izvērtējot *Līgumu* un *Līguma projektu* savas kompetences ietvaros, konstatēja, ka *Līguma projekts* būtiski atšķiras no *Līguma*, jo tas ir ievērojami pilnveidots un nesatur vairākus *PTAC* iepriekš norādītos pārkāpumus. Vienlaikus saistībā ar *Līguma projekta* vērtējumu *PTAC* saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* (turpmāk- *APL*) 62.panta pirmo daļu aicināja *Sabiedrību* izteikt savu viedokli par *Līguma projekta* noteikumu atbilstību normatīvo aktu prasībām, kas līdz šim brīdim *PTAC* nav saņemts.

[6] Sakarā ar to, ka *Sabiedrība* bija iesniegusi *PTAC* pierādījumus par klienta iemaksātās drošības naudas garantiju par laika posmu no 2007.gada 8.februāra līdz 2008.gada 7.februārim, bet tos nebija iesniegusi attiecībā uz iepriekšējo laika posmu, *PTAC* pieņēma lēmumu uzsākt lietvedību administratīvā pārkāpuma lietā par administratīvo pārkāpumu, kas paredzēts *Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa* 155.¹¹ pantā (komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas noteikumu neievērošana).

2007.gada 22.maijā *PTAC*, izskatot administratīvā pārkāpuma lietu, pieņēma lēmumu Nr.EO3-RIG-102, ar kuru uzlika *Sabiedrībai* naudas sodu Ls 50.00 apmērā par administratīvā pārkāpuma izdarīšanu, kas paredzēts *Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa* 155.¹¹ pantā.

PTAC, izvērtējot lietā esošos materiālus, **secina:**

1. Saskaņā ar *PTAL* 25.panta ceturtās daļas 6.punktu *PTAC* funkcijās ietilpst „patērētāju tiesību ievērošanas uzraudzība līgumu projektos un līgumos, ko patērētāji slēdz ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem, arī normatīvajos aktos paredzēto darbību veikšana, lai ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs grozītu līguma projektu vai pārtrauktu pildīt līguma noteikumus, ja līguma projektā vai noslēgtajā līgumā konstatēti netaisnīgi vai neskaidri noteikumi”. Tādējādi *PTAC* ir tiesīgs pieņemt lēmumu par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem *Līguma projekta* noteikumiem savas kompetences ietvaros.

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. Lai arī konkrētais līgums ir noslēgts, tomēr *PTAL* ir paredzēti izņēmumi no vispārējiem līgumu slēgšanas noteikumiem. Lai konstatētu, vai attiecīgais līguma noteikums ir apspriests, jāņem vērā *PTAL* 6.panta piektajā un septītajā daļā noteiktais. Saskaņā ar *PTAL* 6.panta piektajā daļā teikto „*līguma noteikums vienmēr ir uzskatāms par savstarpēji neapspriestu, ja līgums sastādīts iepriekš un patērētājam 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 iespaidot tā saturu. Vistipiskākais šāda gadījuma piemērs ir tipveida jeb standartlīgums. Šāds viedoklis ir pamatots arī tiesību doktrīnā: „*standartlīgumi per se tiek uzskatīti par neapspriežamiem, tāpēc standartnoteikumu piemērošanas gadījumā faktiski nav nekādas juridiskas iespējas izvairīties no Netaisnīgu līgumu direktīvas piemērošanas. Pat skaidri izteikts patērētāja apliecinājums, ka viņš ir iepazīstināts ar līguma standartnoteikumiem un vienojies par tiem neizslēdz direktīvas piemērošanu*” (Zadraks G. „*Direktīvas 93/13/EEK par netaisnīgiem noteikumiem patērētāju līgumos nepieciešamā reforma*”// „*Likums un Tiesības*”, 2005. Nr.4, 103.lpp.). Turklāt atbilstoši *PTAL* 6.panta sestajai daļai, „*ja ir apspriesti atsevišķi līguma 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 (sk. Augstākās tiesas Senāta Administratīvo lietu departamenta 2006.gada 7.marta spriedums lietā Nr.C30519003 motīvu daļas 14.punktu).

4. *PTAC* 2007.gada 15.februārī aicināja *Sabiedrību* izteikt savu viedokli par *Līguma projekta* noteikumu atbilstību normatīvo aktu prasībām. Līdz šim laikam *PTAC* nav saņēmis nekādu rakstveida informāciju no *Sabiedrības*.

PTAC norāda, ka no *APL* 62.panta pirmās daļas izriet iestādes pienākums, lemjot par tāda administratīvā akta izdošanu, kurš varētu būt nelabvēlīgs adresātam vai trešajai personai, noskaidrot un izvērtēt adresāta vai trešās personas viedokli un argumentus šajā lietā.

Saskaņā ar *APL* iestādes pienākums ir objektīvi noskaidrot lietas apstākļus un nepieciešamības gadījumā vākt pierādījumus pēc savas iniciatīvas, kā arī dot administratīvā procesa dalībniekiem norādījumus un ieteikumus (objektīvās izmeklēšanas princips). *APL* 59.panta pirmā daļa nosaka, ka „*pēc administratīvās*

lietas ierosināšanas iestāde iegūst informāciju, kas saskaņā ar normatīvajiem aktiem ir nepieciešama, lai pieņemtu attiecīgo lēmumu. Lai iegūtu nepieciešamo informāciju un panāktu tiesisku, taisnīgu un efektīvu lietas izskatīšanu, iestāde pēc iespējas dod administratīvā procesa dalībniekiem norādījumus un ieteikumus". Savukārt APL 59.panta ceturrtā daļa nosaka, ka „procesa dalībniekam ir pienākums iesniegt pierādījumus, kas ir viņa rīcībā, un paziņot iestādei par faktiem, kas viņam ir zināmi un konkrētajā lietā varētu būt būtiski”.

Objektīvās izmeklēšanas princips nozīmē, ka valsts nevar tikai „gaidīt, ko persona spēs pierādīt”, ir nepieciešams noskaidrot objektīvo patiesību lietā, jo personai vienai pašai var būt apgrūtināti pierādīt savu subjektīvo publisko tiesību vai tiesisko interešu aizskārumu. Tomēr ir jāņem vērā tas, ka „Dalībnieku līdzdarbība procesā kalpo galvenokārt viņu tiesību īstenošanai un aizsardzībai. Tā vienlaikus ir arī līdzeklis lietas apstākļu noskaidrošanai (dalībnieki lielākoties ir pat galvenie informācijas avoti). Tāpēc līdzdarbība ir gan dalībnieku tiesība, gan pienākums” (Sk.: Kopp F. *Verwaltungsgerichtsordnung*. 10. Auflage. Munchen, 1994, S.11443 – 1144).

Tas nozīmē, ka procesa dalībnieki lēmuma pieņemšanai nepieciešamo faktu konstatēšanā nevar palikt pasīvi. Dalībniekiem savu iespēju robežās ir jāpiedalās pierādījumu savākšanā (Sk.: Bērziņš M. Objektīvās izmeklēšanas princips Administratīvā procesa likumā // *Likums un Tiesības*, 2003, Nr.6 (46), 180.lpp.), jo praksē pietiekama faktu noskaidrošana bez pušu līdzdarbības nebūs iespējama (Sk.: Schmitt Glaeser W. *Verwaltungsprozessrecht*. 9., nebearbeitete Auflage. Heidelberg, C. F.Muller Verlag, 2004, S.9.).

Tātad, vadoties no augstāk minētā, PTAC norāda, ka *Sabiedrībai* bija tiesības un pienākums līdzdarboties administratīvajā procesā, sniedzot PTAC nepieciešamo informāciju. Tā kā *Sabiedrība* līdz šim laikam nav sniegusi atbildi uz PTAC izteikto aicinājumu, PTAC ir tiesīgs pieņemt lēmumu par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma noteikumiem bez *Sabiedrības* sniegta viedokļa.

5. Izvērtējot *Līguma projektu*, PTAC konstatē, ka *Līguma projekta* vispārējo noteikumu 2.10.apakšpunktā nav norādīts klienta izvēlētais apdrošināšanas veids atbilstoši *Noteikumu* 8.14.apakšpunkta prasībām, jo tas paredz norādīt tikai to, vai ir sava apdrošināšana, vai tā ir vajadzīga, vai tā nav vajadzīga, bet neparedz apdrošināšanas veidu.

6. *Līguma projekta* sevišķo noteikumu 2.1.apakšpunkts nosaka: „*Aģentūra sniedz Klientam izsmeltošu informāciju par: 2.1.1. izvēlēto Tūrisma braucienu (šī uzdevuma izpildei Aģentūra pēc iespējas nodrošina Klientu ar vizuālo, audio un video informāciju un reklāmas materiāliem savā birojā); 2.1.2. ārvalstu robežapsardzes un muitas kontroles īpatnībām Tūrisma braucienā; 2.1.3. uzvedības normām Tūrisma brauciena izvēlētajā valstī; 2.1.4. nekavējoties- par Tūrisma brauciena līguma laušanu vai grozīšanu, izmaiņām cenās, datumos, pakalpojumu aizstāšanu u.c., kas saistīts ar Tūrisma brauciena izmaiņām*”. PTAC norāda, ka šis *Līguma* apakšpunkts ir pārāk vispārējs un nav pilnībā atbilstošs *Noteikumu* prasībām. *Noteikumu* 6.punkts nosaka, ka komersantam ir laikus pirms pakalpojuma sniegšanas rakstiski vai kādā citā klientam pieņemamā veidā (piemēram, izmantojot elektronisko pastu) jāsniedz šāda informācija: 1) apstāšanās un pārsēšanās laiks un vieta, transportlīdzekļi, ar kuriem notiks pārvietošanās, un, ja iespējams, klientam paredzētā vieta un tās veids attiecīgajā transportlīdzeklī; 2) komersanta pārstāvja vai, ja tāda nav, tūrisma aģentūras

nosaukums un tālruņa numurs attiecīgajā valstī, kur klients ārkārtas gadījumā var vērsties pēc palīdzības; 3) tālruņa numurs, pa kuru ārkārtas gadījumā iespējams sazināties ar komersantu 24 stundas diennaktī, ja attiecīgajā valstī nav komersanta pārstāvja vai tūrisma aģentūras; 4) iespējas sazināties ar nepilngadīgo personu vai nepilngadīgās personas vecākiem (aizbildni), vai to pilnvaroto personu, ja klients ir nepilngadīga persona; 5) iespējas iegādāties apdrošināšanas polisi, lai segtu izdevumus, kas saistīti ar medicīniskiem pakalpojumiem (arī nogādāšana mājās nelaimes vai slimības gadījumā), kā arī polises izmantošanas kārtība; 6) informācija par iespējamajiem riskiem, kas var apdraudēt ceļotāja veselību; 7) citas prasības (arī svarīgākās sabiedriskās kārtības normas), kas jāievēro, ceļojot pa attiecīgo valsti un uzturoties tajā. Tādējādi *PTAC* uzskata, ka *Līguma projekta* 2.1.apakšpunkts būtu pilnveidojams atbilstoši *Noteikumu* prasībām.

7. *Līguma projekta* 2.5.apakšpunkts paredz, ka „*Aģentūra nav atbildīga par: 2.5.1. no Aģentūras neatkarīgiem faktoriem- transporta un bagāžas aizkavēšanos, laika apstākļiem, neparedzētiem trešās puses noteikto pakalpojumu izpildes ierobežojumiem un to sekām; 3.5.2. subjektīvām pretenzijām, kuras nav dokumentāli pamatotas*”. Attiecībā uz šajā apakšpunktā ietverto noteikumu, ka *Aģentūra* nav atbildīga par neparedzētiem trešās puses noteikto pakalpojumu izpildes ierobežojumiem, *PTAC* vērs uzmanību uz to, ka no *PTAL* 33.panta noteikumiem izriet, ka pakalpojuma sniedzējam, ar kuru patērētājs ir noslēdzis līgumu, ir jāatbild par sniegtā pakalpojuma kvalitāti arī tad, ja pakalpojuma sniedzējs ir noslēdzis līgumu ar trešo personu par pakalpojuma sniegšanu. *PTAC* atzīmē, ka tūrisma pakalpojumu sniedzējs nav tiesīgs ierobežot savu normatīvajos aktos noteikto atbildību. Šāds noteikums saskaņā ar *PTAL* 5.panta otrās daļas 2.punktu ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu un ir netaisnīgs atbilstoši *PTAL* 6.panta trešās daļas 1.punktam. *PTAC* norāda, ka *Līguma projekta* 2.5.1 apakšpunkta noteikums daļā, kas paredz, ka *Aģentūra* nav atbildīga par „*neparedzētiem trešās puses noteikto pakalpojumu izpildes ierobežojumiem un to sekām*” ir netaisnīgs līguma noteikums.

Attiecībā uz „3.5.2.” (pareiza numerācija būtu „2.5.2.”) apakšpunktā ietverto noteikumu, ka *Aģentūra* nav atbildīga par subjektīvām pretenzijām, kuras nav dokumentāri pamatotas, *PTAC* norāda, ka šāds līguma noteikums ir neskaidrs un var maldināt patērētāju, viņu atturot izmantot likumā paredzētās tiesības vērsties ar prasījuma pieteikumu par līguma noteikumiem neatbilstoša pakalpojuma saņemšanu. *PTAC* atzīmē, ka pretenzija vienmēr ir subjektīva un dokumentāra apliecinājuma neesamība nav šķērslis prasījuma pieteikuma iesniegšanai un atteikšanai to pieņemt. 2006.gada 1.augusta Ministru kabineta noteikumu Nr.631 „*Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu*” 3.punkts nosaka, ka pakalpojuma sniedzēja pienākums ir pieņemt un izskatīt patērētāja prasījumu un ka patērētājs prasījumu var izteikt mutiski vai iesniegt rakstisku prasījuma pieteikumu (arī nosūtot pa pastu). Savukārt, šo Ministru kabineta noteikumu 8.punkts paredz, ka, ja prasījuma pieteikumā ir norādīta šo noteikumu 5.1. (prasījuma pieteikuma adresāta nosaukums), 5.2. (patērētāja vārds, uzvārds, adrese) un 5.3. (konstatētā pakalpojuma neatbilstība līguma noteikumiem) apakšpunktā minētā informācija un pievienota darījumu apliecinājoša dokumenta kopija, izvirzītās prasības izpildi aizliegts pakārtot kādam nosacījuma (formalitāti). Saskaņā ar *PTAL* 6.panta trešās daļas 3.punktu par netaisnīgu līguma noteikumu uzskatāms noteikums, kas ierobežo vai izslēdz iespēju patērētājam izmantot savas likumīgās prasījuma tiesības

gadījumā, kad pakalpojuma sniedzējs nav izpildījis līgumsaistības vai ir tās izpildījis daļēji. Tādējādi *PTAC* norāda, ka *Līguma projekta* „3.5.2.”apakšpunkts ir netaisnīgs līguma noteikums un tādēļ izslēdzams no *Līguma projekta*.

8. *Līguma projekta* 4.2.apakšpunkts nosaka, ka „Šī *Līguma laušanas gadījumā pēc Klienta iniciatīvas Aģentūra ietur līgumsodus no Klienta pasūtītā Tūrisma brauciena summas sekojošā apmērā: 4.2.1 Ja Klients lauž līgumu un anulē visu braucienu vai tikai avio biļeti: • vairāk kā 1 (vienu) stundu pēc apstiprinājuma saņemšanas- 20%, • 39-30 dienas līdz lidojumam- 50%, • 29-30 dienas līdz lidojumam- 75%, • 19 dienas un mazāk- 100%”. No šī *Līguma projekta* noteikuma izriet, ka līgumsods šī līguma neizpildīšanas gadījumā tiek ieturēts, ja līgums tiek laužts vai tūrisma brauciens tiek anulēts pēc patērētāja iniciatīvas jebkura iemesla dēļ. *PTAC* konstatē, ka šis *Līguma projekta* noteikums paredz sankciju tikai pret patērētāju, ja tas vienpusēji atkāpjas no līguma. *PTAC* norāda, ka līgumā (*Līguma projektā*) patērētājam ir jāparedz ar pakalpojuma sniedzēju līdzvērtīgas tiesības. Tas izriet no *PTAL* 5.pantā noteiktā pušu tiesiskās vienlīdzības principa, saskaņā ar kuru līguma noteikums nedrīkst patērētāju nostādīt neizdevīgā stāvoklī un būt pretrunā ar labticīguma prasībām.*

Tāpat *PTAC* atzīst, ka izvērtējams ir arī *Līguma projekta* 4.2.apakšpunktā ietvertās sankcijas (līgumsoda procentu) samērīgums ar pakalpojuma sniedzēja interesēm un patērētāja spējām, ņemot vērā *PTAL* 6.panta trešās daļas 4.punktu, kas nosaka, ka par netaisnīgu līguma noteikumu ir uzskatāms noteikums, kas uzliek patērētājam, kurš neizpilda līgumsaistības, neproporcionāli lielu līgumsodu. *PTAC* arī atzīmē, ka saskaņā ar *Civillikuma* 1716.pantu līgumsods ir pametums, ko kāda persona uzņemas ciest sakarā ar savu saistību tajā gadījumā, ja viņa šo saistību neizpildītu vai neizpildītu pienācīgi, taču līgumsods nav līdzeklis, ar kura palīdzību pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs iedzīvoties uz patērētāja rēķina.

Tādējādi *PTAC* norāda, ka *Līguma projektā* būtu jāietver arī noteikums par sankciju pret pakalpojuma sniedzēju, ja tas vienpusēji atkāpjas no līguma.

9. *Līguma projekta* 4.5.apakšpunkts paredz: „Atklājot nepilnības pakalpojuma sniegšanas procesā, Klientam nekavējoties attiecīgā pretenzija jāiesniedz Aģentūras pārstāvim uz vietas vai attiecīgo pakalpojumu sniedzējam Klienta atrašanās vietā. Konflikta neatrisināšanas gadījumā tiek sastādīts akts, kas kopā ar rakstisku pretenziju tiek iesniegts Aģentūrai. Sūdzības par ceļojumā iekļautiem pakalpojumiem tiek izskatītas tikai gadījumā, ja tās ir izteiktas rakstveidā un dokumentāli pamatotas. Ja Klients nav izvirzījis pretenzijas ceļojuma laikā un/vai ja pretenzija nav dokumentāli pamatota, tad klients zaudē iespēju pieprasīt kompensāciju”. *PTAC* konstatē, ka šis *Līguma projekta* noteikums uzliek par pienākumu patērētājam vērsties ar pretenzijām pie Aģentūras pārstāvja brauciena laikā, kā arī Aģentūra apņemas pieņemt tikai rakstveida sūdzības, kas ir dokumentāri pamatotas.

PTAC vērš uzmanību uz *Noteikumu* 31.4.apakšpunkta noteikumiem, kas nosaka, ka klientam ceļojuma laikā ir pienākums, atklājot nepilnības pakalpojuma sniegšanā, nekavējoties rakstiski vai kādā citā pieņemamā veidā ziņot par tām komersanta pārstāvim vai attiecīgā pakalpojuma sniedzējam klienta atrašanās vietā. *PTAC* secina, ka no augstākminētā *Līguma projekta* noteikuma un *Līguma projekta* kopējā satura nav saprotams, kas ir „Aģentūras pārstāvis uz vietas”. *PTAC* atzīmē, ka atbilstoši *Noteikumu* 8.2.apakšpunktam *Līguma projektā* ir jānorāda pakalpojuma

organizatora pārstāvja nosaukums, adrese un reģistrācijas numurs tūrisma pakalpojumu sniedzēju datu bāzē.

Attiecībā uz noteikumu, ka Aģentūra pieņem tikai rakstveida sūdzības un noteikumu, ka, ja klients nav izvirzījis pretenzijas ceļojuma laikā un/vai ja pretenzija nav dokumentāri pamatota, tad klients zaudē iespēju pieprasīt kompensāciju, *PTAC* norāda, ka *Noteikumu* 8.16.apakšpunkts nosaka, ka līgumā ir jāietver norāde uz normatīvajos aktos noteikto termiņu, kurā klients ir tiesīgs pieteikt prasījumu par līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojuma sniegšanu, kā arī adresātu, kam iesniedzams prasījums. Saskaņā ar *PTAL* 27.panta pirmās daļas noteikumiem patērētājam ir tiesības pieteikt prasījumu pakalpojuma sniedzējam par pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem divu gadu laikā no pakalpojuma saņemšanas dienas. Savukārt 2006.gada 1.augusta Ministru kabineta noteikumu Nr.631 „*Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu*” 3.punkts nosaka, ka pakalpojuma sniedzēja pienākums ir pieņemt un izskatīt patērētāja prasījumu un ka patērētājs prasījumu var izteikt mutiski vai iesniegt rakstisku prasījuma pieteikumu. Attiecībā uz noteikumu, ka Aģentūra pieņem sūdzības tikai tad, ja tās ir dokumentāli pamatotas, *PTAC* vērs uzmanību uz augstākminētajiem apsvērumiem saistībā ar *Līguma projekta* „3.5.2.”apakšpunktu.

Nemot vērā iepriekš minēto, *PTAC* norāda, ka *Līguma projekta* 4.5.apakšpunkts daļā, kas paredz, ka „*Sūdzības par ceļojumā iekļautiem pakalpojumiem tiek izskatītas tikai gadījumā, ja tās ir izteiktas rakstveidā un dokumentāli pamatotas. Ja Klients nav izvirzījis pretenzijas ceļojuma laikā un/vai ja pretenzija nav dokumentāli pamatota, tad klients zaudē iespēju pieprasīt kompensāciju*”, neatbilst normatīvo aktu prasībām un ir netaisnīgs līguma noteikums saskaņā *PTAL* 6.panta trešās daļas 3.punktu, kas nosaka, ka par netaisnīgu uzskatāms līguma noteikums, kas ierobežo vai izslēdz iespēju patērētājam izmantot savas likumīgās prasījuma tiesības.

10. *Līguma projekta* 4.6.apakšpunkts deklarē, ka „*Aģentūra nepieņem sūdzības par Tūrisma braucieniem, kas pārdoti par speciālajām cenām, ja tās saistītas ar samazinātu pakalpojumu servisu, par ko Klients iepriekš brīdināts, un ir ievēroti visi līgumā minēto pakalpojumu izpildes nosacījumi*”. *PTAC* atkārtoti atzīmē, ka atbilstoši *PTAL* 27.panta pirmās daļas noteikumiem patērētājam ir tiesības pieteikt prasījumu pakalpojuma sniedzējam par pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem divu gadu laikā no pakalpojuma saņemšanas dienas. Savukārt saskaņā ar 2006.gada 1.augusta Ministru kabineta noteikumu Nr.631 „*Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu*” 3.punktu pakalpojuma sniedzēja pienākums ir pieņemt un izskatīt patērētāja prasījumu. *PTAC* norāda, ka gadījumā, ja pakalpojumi tiek sniegti par speciālām cenām, tūrisma pakalpojumu sniedzējs nav tiesīgs ierobežot savu normatīvajos aktos noteikto atbildību tikai tādēļ, ka pakalpojuma cena ir samazināta, lai arī tas būtu saistīts ar samazinātu pakalpojumu servisu, jo normatīvie akti neparedz šādu izņēmumu. Līdz ar to *PTAC* uzskata, ka *Līguma projekta* 4.6.apakšpunktā iekļautais izņēmums nav savienojams ar normatīvo aktu noteikumiem un atbilstoši *PTAL* trešās daļas 3.punktam *Līguma projekta* 4.6.apakšpunkts ir netaisnīgs līguma noteikums.

11. *Līguma projekta* 5.punkts cita starpā nosaka, ka „*gadījumā, ja Tūrisma brauciens tiek pagarināts nepārvaramas varas apstākļu iestāšanās dēļ, ar šādu pagarināšanos saistītos papildus izdevumus sedz Klients*”. *PTAC* atzīst, ka šāds līguma noteikums ir netaisnīgs, jo patērētājs tiek nostādīts neizdevīgākā stāvoklī, pretēji

labticīguma prasībām radot būtisku neatbilstību līgumā noteiktajās pušu tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājam, ņemot vērā, ka šajā pašā *Līguma projekta* punktā ir paredzēts, ka abas „puses tiek atbrīvotas no atbildības par daļēju vai pilnīgu šī Līguma saistību izpildi, ja šāda neizpilde ir nepārvaramas varas sekas”. Līdz ar to *PTAC* norāda, ka *Līguma projekta* 5.punkta pēdējā teikuma noteikums būtu jāgroza, paredzot vienlīdzīgu pušu atbildību par izdevumiem, kas radušies sakarā ar tūrisma brauciena pagarināšanu nepārvaramas varas apstākļu dēļ.

12. *Līguma projekta* 6.2.apakšpunkts paredz, ka „*Līgums var tikt laužts vienpusējā kārtā pēc Klienta iniciatīvas, ievērojot Līguma 4.2.punkta nosacījumus*”. Savukārt *Līguma projekta* 6.3.apakšpunkts nosaka, ka „*Līgums var tikt laužts vienpusējā kārtā pēc Aģentūras iniciatīvas nekavējoties, ja: 6.3.1.Klients pārkāpj Tūrisma brauciena apmaksas termiņus vai kārtību; 6.3.2.Klients veic darbības, kas kavē Aģentūras saistību izpildi vai negatīvi ietekmē Aģentūras tēlu*”. No minētā, skatot to kontekstā ar *Līguma projekta* 4.2.apakšpunkta noteikumu, ka līguma laušanas gadījumā Aģentūra ietur attiecīgus līgumsodus, izriet, ka *Līguma projektā* patērētājam nav paredzētas tiesības vienpusēji atkāpties no līguma bez līgumsoda samaksas, tai skaitā, ja ir bijuši kādi attaisnoti iemesli. *PTAC* uzskata, ka, lai tiktu nodrošināts pušu tiesiskās vienlīdzības princips, *Līguma projektā* būtu jāietver noteikums arī par patērētāja tiesībām vienpusēji atkāpties no līguma attaisnojošu iemeslu dēļ, uzskaitot gadījumus, kurus pakalpojuma sniedzējs uzskata par attaisnojošiem (neskatoties uz *Līguma projekta* 5.punktu, kas paredz, ka puses tiek atbrīvotas no atbildības nepārvaramas varas gadījumos).

Attiecībā uz *Līguma projekta* 6.3.2.apakšpunkta noteikumu, ka līgums var tikt laužts vienpusējā kārtā pēc Aģentūras iniciatīvas nekavējoties, ja Klients negatīvi ietekmē Aģentūras tēlu, *PTAC* vērš uzmanību uz *Civillikuma* 1589.pantu, kas nosaka, ka „vienpusēja atkāpšanās no līguma ir pieļaujama tikai tad, kad tā pamatota ar paša līguma raksturu, vai kad to zināmos apstākļos atļauj likums, vai arī kad tāda tiesība bijusi noteikti pielīgta”. No tā izriet, ka vienpusēja atkāpšanās no līguma ir pieļaujama līgumā minētos konkrētos gadījumos, taču, ņemot vērā, ka Aģentūras tēla negatīva ietekmēšana ir pārāk vispārējs nosacījums un ka šāds nosacījums var tikt nelabticīgi izmantots, *PTAC* norāda, ka minētais noteikums saskaņā ar *PTAL* 6.panta trešās daļas 1.punktu (kontekstā ar 5.panta otrās daļas 5.punktu) pārkāpj līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu un ir netaisnīgs, jo patērētāju nostāda neizdevīgā stāvoklī un ir pretrunā ar labticīguma prasībām.

Vadoties no augstāk minētā un pamatojoties uz *PTAL* 3.panta 2.punktu, 5.panta pirmo un otro daļu, 6.panta pirmo daļu, 6.panta otro daļu, 6.panta trešās daļas 1.punktu, 3.punktu, 4.punktu, 6.panta ceturto, piekto, sesto, septīto, astoto daļu, 25.panta ceturtais daļas 6.punktu, 25.panta astotās daļas 1.punktu, *PTAC* **uzdod** SIA „Planēta LL”:

- 1) pārtraukt pildīt ar patērētājiem noslēgtajos līgumos tāda paša satura netaisnīgus līguma noteikumus kā *Līguma projekta* sevišķo noteikumu **2.5.1**.apakšpunkts daļā, kas paredz, ka Aģentūra nav atbildīga par „*neparedzētiem trešās puses noteikto pakalpojumu izpildes ierobežojumiem un to sekām*”, „**3.5.2.**”apakšpunkts; **4.5**.apakšpunkts daļā, kas paredz, ka „*Sūdzības par ceļojumā iekļautiem pakalpojumiem tiek izskatītas tikai gadījumā, ja tās ir izteiktas rakstveidā un dokumentāli pamatotas. Ja Klients nav izvirzījis pretenzijas ceļojuma laikā un/vai ja pretenzija nav*

dokumentāli pamatota, tad klients zaudē iespēju pieprasīt kompensāciju”, 4.6.apakšpunkts, 6.3.2.apakšpunkts daļā, kas paredz „(..) vai negatīvi ietekmē Aģentūras tēlu”, kurus SIA „Planēta LL” un patērētāji nav savstarpēji apsprieduši;

- 2) mēneša laikā no administratīvā akta spēkā stāšanās brīža izslēgt no patērētājiem piedāvātajiem līgumu projektiem tāda paša satura līguma noteikumus kā *Līguma projekta* sevišķo noteikumu **2.5.1.apakšpunkts** daļā, kas paredz, ka Aģentūra nav atbildīga par „*neparedzētiem trešās puses noteikto pakalpojumu izpildes ierobežojumiem un to sekām*”, „**3.5.2.**” apakšpunkts; **4.5.apakšpunkts** daļā, kas paredz, ka „*Sūdzības par ceļojumā iekļautiem pakalpojumiem tiek izskatītas tikai gadījumā, ja tās ir izteiktas rakstveidā un dokumentāli pamatotas. Ja Klients nav izvirzījis pretenzijas ceļojuma laikā un/vai ja pretenzija nav dokumentāli pamatota, tad klients zaudē iespēju pieprasīt kompensāciju*”, **4.6.apakšpunkts, 6.3.2.apakšpunkts** daļā, kas paredz „(..) vai negatīvi ietekmē Aģentūras tēlu”, kā arī grozīt patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos tāda paša satura līguma noteikumus kā *Līguma projekta* vispārējo noteikumu **2.10.apakšpunkts, Līguma projekta** sevišķo noteikumu **2.1.apakšpunkts, 5.punkts** daļā, kas paredz, ka „*gadījumā, ja Tūrisma brauciens tiek pagarināts nepārvaramas varas apstākļu iestāšanās dēļ, ar šādu pagarināšanos saistītos papildus izdevumus sedz Klients*”;
- 3) sniegt informāciju *PTAC* par administratīvā aktu izpildi pirms administratīvā akta lemjošās daļas 2.punktā noteiktā izpildes termiņa beigām atbilstoši *PTAL* 25.panta desmitās daļas noteikumiem (tai skaitā iesniedzot pārstrādāto līguma 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 adresāti var apstrīdēt Latvijas Republikas Ekonomikas ministrijā viena mēneša laikā kopš tā paziņošanas adresātiem, iesniedzot iesniegumu Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, Rīgā, Kr. Valdemāra ielā 157.

Direktore (paraksts)
(zīmogs)

B.Vītoliņa

(...)

IZRAKSTS PAREIZS