

Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

K.Valdemāra ielā 157, Rīgā, LV – 1013 ♦ tālr. (+371)7388624 ♦ fakss (+371)7388634 ♦ e-pasts: tpkc@apollo.lv

SIA „Televideotīkls”,
Reģ. nr. 000306994
Basteja bulvāris 1/3,
Rīgā, LV – 1050

(...)

LĒMUMS
par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem
līguma noteikumiem

2006.gada 4.oktobrī

Nr.34-lg

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – *PTAC*) 2006.gada 30.jūnijā saņemts (...) (turpmāk – *Patērētāja*) iesniegums (turpmāk – *Iesniegums*), kurā lūgts izvērtēt ar (...) noslēgtā kabeļtelevīzijas pakalpojuma līguma Nr.(...) (turpmāk – *Līgums*) atbilstību normatīvajiem aktiem.

Saskaņā ar *Līguma* noteikumiem ... atbilstoši *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* (turpmāk – *PTAL*) 1.panta 3.punktam ir uzskatāma par *patērētāju*, bet SIA „Televideotīkls” kā kabeļtelevīzijas sistēmas darbības nodrošinātājs saskaņā ar *PTAL* 1.panta 4.punktu – par *pakalpojuma sniedzēju*.

PTAC 2006.gada 31.jūlijā ir pieprasījis no SIA „Televideotīkls” un 2006.gada 16.augustā saņēmis paskaidrojumu (turpmāk – *Paskaidrojums*) par *Līguma* noteikumu atbilstību *PTAL* noteikumiem.

PTAC 2006.gada 30.augustā lūdza sniegt Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijai (turpmāk – *SPRK*) atzinumu par *Līguma* atbilstību *Elektronisko sakaru likuma* prasībām.

2006.gada 21.septembrī *PTAC* saņēma *SPRK* atzinumu (turpmāk – *Atzinums*) par *Līguma* noteikumu izvērtējumu, kurā konstatēts, ka *Līgums* neatbilst *Elektronisko sakaru likuma* 22.panta trešās daļas prasībām.

PTAC kompetencē saskaņā ar *PTAL* 25.panta ceturtās daļas 4. un 6.punkta noteikumiem ietilpst par patērētāju tiesību pārkāpumiem saņemto patērētāju iesniegumu izskatīšana, palīdzības sniegšana patērētājiem konfliktu risināšanā ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem, kā arī patērētāju likumīgo prasību izpildes pieprasīšana, un 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. Patērētāja tiesību pārkāpumi uzskaitīti *PTAL* 3.pantā. Ņemot vērā

iepriekš minēto, *PTAC* savas kompetences ietvaros ir izvērtējis lietas apstākļus, *SPRK* atzinumu, kā arī saņemto SIA „Televideotīkls” paskaidrojumu un **norāda sekojošo**:

1. 2004.gada 1.janvārī starp *Patērētāju* un SIA „Televideotīkls” tika noslēgts *Līgums*;

2. No lietai pievienotajiem materiāliem *PTAC* konstatē, ka *Patērētājam* parakstīšanai ticis iesniegts standarta līgums. *PTAL* 6.panta piektā daļa paredz, ka „līguma noteikums vienmēr ir uzskatāms par savstarpēji neapspriestu, ja līgums sastādīts iepriekš un patērētājam nav bijis iespējams ietekmēt attiecīgā līguma noteikumus”. Arī Eiropas Kopienų 1993.gada 5.aprīļa direktīvas Nr. 93/13/ECC Par netaisnīgiem līguma noteikumiem patērētāju līgumos (kuras normas ir iekļautas *PTAL*) 3.panta otrajā daļā teikts, ka nosacījums vienmēr uzskatāms par neapspriestu, ja tas ir bijis sagatavots jau iepriekš un patērētājam līdz ar to nav bijusi iespēja ietekmēt šā nosacījuma saturu, īpaši tas ir iepriekš formulētu tipveida līgumu kontekstā;

2.1.Savukārt *PTAL* 6.panta sestajā daļā noteikts: „ja ir apspriesti atsevišķi līguma noteikumi vai atsevišķu noteikumu attiecīgi aspekti, tad nevar uzskatīt, ka savstarpēji apspriesti ir arī pārējie līguma noteikumi”. Turklāt, lai konstatētu, vai attiecīgais līguma noteikums ir apspriests, ir jāņem vērā *PTAL* 6.panta piektajā un septītajā daļā noteiktais. *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 *PTAL* izpratnē pat skaidri izteikts patērētāja apliecinājums, ka viņš ir iepazīstināts ar līguma standartnoteikumiem un vienojies par tiem, neizslēdz direktīvas piemērošanu (skat. Zadraks G. Netaisnīgu noteikumu direktīvas reforma. Likums un Tiesības, 2005., 4). Ja apspriešana ir formāla (piemēram, personas paraksts līgumā), tad to nedrīkstētu pieņemt kā apspriešanu *PTAL* izpratnē;

2.2.Vienlaicīgi *PTAC* norāda, ka regulējums attiecībā uz netaisnīgiem līguma noteikumiem ir iekļauts, lai nepieļautu, ka kāda no līgumslēdzēju pusēm piespiestu otru pusi noslēgt līgumu, kura noteikumi atbilst tikai vienas līgumslēdzēju puses interesēm, otrai pusei atņemot tai nozīmīgas tiesības, tādējādi skarot patērētāju intereses. *PTAL* 6.panta trešā daļa nosaka, ka „līguma noteikums, kuru līgumslēdzējas puses savstarpēji nav apspriedušas, ir netaisnīgs, ja tas pretēji labticīguma prasībām rada būtisku neatbilstību līgumā noteiktajās līgumslēdzēju pušu tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājam”;

2.3.Vadoties no iepriekšminētā, *PTAC* uzskata, ka starp SIA „Televideotīkls” un *Patērētāju* noslēgtais *Līgums* atzīstams par tipveida līgumu, kas sastādīts iepriekš, un šādi līguma noteikumi saskaņā ar *PTAL* 6.panta piekto daļu vienmēr uzskatāmi par savstarpēji neapspriestiem;

3. *PTAC* secina, ka SIA „Televideotīkls” kā pakalpojuma sniedzējam un elektronisko sakaru komersantam ir saistoši *PTAL* noteikumi un *Elektronisko sakaru likums*;

4. **Līguma 2.3. punkts** nosaka, ka: „*TVT* neuzņemas atbildību par īslaicīgiem pārtraukumiem televīzijas programmu retranslēšanā, kas radušies neparedzētu apstākļu dēļ (avārijas, elektrības atslēgšanās gadījumos u.t.t.), un par *ABONENTA* televizoru remontu, profilaktisko apskati un apkopi”;

4.1.Saskaņā ar *PTAL* 6.panta otro daļu: „Līguma noteikumi formulējami vienkāršā un saprotamā valodā. Neskaidri un neprecīzi rakstveida līguma noteikumi tiek tulkoti par labu patērētājam”;

4.2. *Līguma 2.3.punktā* ir noteikts, ka SIA „Televideotīkls” neuzņemas atbildību par īslaicīgiem pārtraukumiem televīzijas programmu retranslēšanā, kas radušies neparedzētu apstākļu dēļ, tomēr tajā pašā laikā *Līgumā* nav atrunāts termiņš, kādā SIA „Televideotīkls” novērsīs ar sniegtā pakalpojuma kvalitāti saistītos trūkumus. Līdz ar to *Līgumā* ir nepieciešams veikt attiecīgus grozījumus;

5. Līguma 2.6.punkts nosaka: *„TVT ir tiesības vienpusējā kārtībā mainīt programmu paketes sastāvu un izmainīt abonēšanas maksu (saskaņā ar punktu 1.3.) Par abonēšanas maksas izmaiņām ABONAMENTS tiek informēts vienu mēnesi iepriekš ar masu informācijas līdzekļu palīdzību vai personīgi paziņojuma veidā”*. Savukārt **Līguma 1.3.punkts** nosaka: *„Abonēšanas maksa ir atkarīga no televīzijas programmu skaita un licenču apmaksas, kabeļtelevīzijas sistēmu uzturēšanas, apkalpošanas un remonta izmaksām, kā arī no LR likumdošanas noteiktiem nodokļiem”*;

5.1. *Paskaidrojumā* attiecībā uz iepriekšminēto *Līguma* punktu SIA „Televideotīkls” atsaucas uz *Radio un televīzijas likuma* (turpmāk – *RTL*) 33.panta trešo daļu, kas nosaka, ka televīzijas programmu retranslēšanai ir jāsaņem *Nacionālajā radio un televīzijas padomē* speciāla atļauja (licence), savukārt iepriekšminētā likuma 33.panta vienpadsmitā daļa nosaka, ka katru gadu veicama speciālo atļauju (licenču) pārreģistrācija. *Paskaidrojumā* norādīts, ka SIA „Televideotīkls” televīzijas programmu retranslēšanu veic saskaņā ar televīzijas programmu veidotājiem noslēgtajiem līgumiem, savukārt jebkuras televīzijas programmas veidotājs saskaņā ar noslēgtā līguma noteikumiem var pārtraukt tās raidīšanu vai Nacionālā radio un televīzijas padome var anulēt tās televīzijas programmas retranslācijas atļauju. Līdz ar to nav iespējams nodrošināt konkrētās televīzijas programmas retranslēšanu visā *Līguma* darbības laikā;

5.2. Grozot programmu paketē ietilpstošo programmu uzskaitījumu, tiek grozīts arī *Līguma* priekšmets, jo tiek izmainīts tās darbības saturs, par kuras veikšanu noslēgts *Līgums* (Administratīvā rajona tiesas 2006.gada 14.augusta spriedums Lieta Nr. A42378005 5.lpp). *PTAC* norāda, ka SIA „Televideotīkls” ir tiesīga mainīt patērētājiem piedāvātos līgumu projektus un pakalpojumu cenas, bet atbilstoši iepriekš minētajam nav tiesīga izdarīt grozījumus jau noslēgta līguma ar patērētāju būtiskos līguma noteikumos, iepriekš savstarpēji neinformējot patērētāju par grozījumiem līgumā atbilstoši *PTAL* 3.panta 3.punktam, jo programmas paketes sastāva un maksas izmaiņas ir uzskatāmas par būtiskiem līguma noteikumu grozījumiem;

5.3. SIA „Televideotīkls” *Līgumā* iekļaujot tiesības vienpusēji mainīt programmas paketes sastāvu un maksu, kā arī nenesot atbildību par translēto programmu saturu un kvalitāti, nostāda patērētāju neizdevīgā stāvoklī. Puses, slēdzot līgumu, vienojas par konkrētu pakalpojumu un tā apmēru, līdz ar to patērētājs rēķinās ar konkrētu, viņa interesēm atbilstošu pakalpojuma saņemšanu. Līdz ar to, ja patērētāju neapmierina izmaiņas programmu paketes sastāvā, viņam ir jānodrošina tiesības lauzt *Līgumu*, nepiemērojot *Līguma* 5.1.punktā noteikto viena mēneša termiņu;

5.4. Attiecībā uz *Līguma* 2.6.punktā noteikto patērētāju informēšanu, SIA „Televideotīkls” norāda, ka: *„Patērētāju informēšana par izmaiņām pakalpojuma sastāvā un izmaksām ar masu informācijas līdzekļu palīdzību ir pietiekoša, tā kā ņemot vērā pakalpojuma raksturu, ABONENTAM arī visā Līguma darbības laikā ir nodrošināta iespēja saņemt vispusīgu un pilnīgu informāciju par pakalpojumu un pakalpojumu cenu, izmantojot kabeļtelevīzijas pakalpojumus, kas pēc būtības nav*

atdalāms no masu informācijas līdzekļiem (piemēram, ar televīzijas programmas diennakts slīdošās rindiņas par izmaiņām, palīdzību)”;

5.5.*PTAC* konstatē, ka SIA „Televideotīkls” informē tikai par abonēšanas maksas izmaiņām (Līguma 2.6.punkts), nevis par pakalpojuma sastāva izmaiņām, savukārt saskaņā ar Līguma 5.1.punktu patērētājam līguma laušanas gadījumā ir jāinformē SIA „Televideotīkls” vienu mēnesi iepriekš. Līdz ar to patērētājs tiek nostādīts neizdevīgā stāvoklī atšķirībā no SIA „Televideotīkls”, kas patur tiesības pakalpojuma sastāva izmaiņu gadījumā neinformēt par tām patērētāju. *Elektronisko sakaru likuma* 23.panta trešā daļa nosaka, ka: „*Abonentam ir tiesības izbeigt līgumu bez līgumsoda piemērošanas, ja abonents saņēmis elektronisko sakaru komersanta paziņojumu par līguma nosacījumu grozījumiem, bet tiem nepiekrīt. Elektronisko sakaru komersants informē abonentu par līguma nosacījumu grozījumiem un tiesībām izbeigt līgumu bez līgumsoda piemērošanas ne vēlāk kā vienu mēnesi pirms līguma nosacījumu grozījumu spēkā stāšanās dienas*”.

5.6.SIA „Televideotīkls” Līguma 2.6.punktā noteiktās tiesības par abonēšanas maksas izmaiņām abonentus informēt ar „*masu informācijas līdzekļu palīdzību vai personīgi paziņojuma veidā*” ir nekonkrēts, jo tas konkrēti nenosaka ar kāda veida masu informācijas līdzekļu palīdzību tiek informēts patērētājs, kā arī nenosaka gadījumus, kad patērētājs tiek informēts ar masu informācijas līdzekļu palīdzību un kad personīgi paziņojuma veidā. Šādā gadījumā patērētājam nav iespējams konstatēt attiecīgās informācijas sniegšanas laiku, veidu un vietu, kur informācija pieejama. Līdz ar to informēšanas veidam ir jābūt tādām, kas SIA „Televideotīkls” ļauj pārliecināties par informācijas nokļūšanai līdz patērētājam. *PTAC* norāda, ka ir nepieciešams precizēt Līgumā ietvertu informēšanas veidu, jo pretējā gadījumā patērētājam nav nodrošināta iespēja saņemt vispusīgu un pilnīgu informāciju par precī vai pakalpojumu vai preces vai pakalpojuma cenu, kā to paredz *PTAL* 3.panta 3.punkts;

5.7.*PTAC* uzskata, ka informēšanu ar masu informācijas līdzekļu palīdzību (SIA „Televideotīkls” *Paskaidrojuma* norādītajā veidā) par nepiemērotu patērētāju informēšanas veidu saskaņā ar *PTAL* 3.panta 3.punktu. *PTAC* norāda, ka saskaņā ar *PTAL* 3.panta 3.punktu patērētājs ir jāinformē personīgi rakstveidā, tādējādi nodrošinot informācijas saņemšanu un tās atbilstošu uztveršanu no patērētāja puses. Pretējā gadījumā, nesaņemot iepriekšminēto informāciju, izveidojas situācija, kurā patērētājam ir jāmaksā par pakalpojumu, kurš praktiski netiek saņemts;

5.8.Ņemot vērā iepriekšminēto Līguma 2.6.punkts nostāda patērētāju savu tiesību realizācijai neizdevīgā stāvoklī un atbilstoši *PTAL* 6.panta trešās daļas 1.punkta noteikumiem, kontekstā ar *PTAL* 5.panta otrās daļas 5.punkta noteikumiem, uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu.

6. Līguma 3.1.punkts nosaka: „*ABONENTAM kabeļtelevīzijas pakalpojumu abonēšanas maksa jāmaksā ne mazāk kā par vienu mēnesi uz priekšu līdz nākošā mēneša 1.datumam*”. Savukārt saskaņā ar **Līguma 4.5.punktu:** „*Laužot Līgumu pēc ABONENTA iniciatīvas, pieslēgšanas maksa un uz priekšu samaksātā abonēšanas maksa ABONENTAM netiek atgriezta*”.

6.1.SIA „Televideotīkls” *Paskaidrojuma* attiecībā uz iepriekšminētajiem Līguma punktiem, atsaucas uz Līguma 5.1.punktu, kas nosaka: „*Līgums stājas spēkā no parakstīšanas brīža un ir noslēgts uz nenoteiktu laiku līdz brīdim, kamēr kāda no līgumslēdzējām pusēm rakstveidā paziņo vienu mēnesi iepriekš otrai pusei par Līguma*

laušanu”. Līdz ar to SIA „Televideotīkls” Paskaidrojumā norāda sekojošo: „Tādējādi TVT nodrošina patērētājam līdzvērtīgas tiesības – saņemt līdzvērtīgu summu, ja no Līguma atkāpjas pakalpojumu sniedzējs, tā kā „Laužot Līgumu pēc ABONENTA iniciatīvas...” un tikai tad „...pieslēgšanas maksa un uz priekšu samaksātā abonēšanas maksa ABONENTAM netiek atgriezta”. Tas nozīmē, ka TVT saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas 10.punktu paredz iespēju „saņemt ekvivalentu summu (par vēl nesniegtiem pakalpojumiem saņemto naudas summu), ja ražotājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs atkāpjas no līguma”;

6.2.PTAC konstatē, ka no konkrētā Līguma noteikumiem neizriet, ka patērētājs būtu tiesīgs saņemt līdzvērtīgu summu, ja no Līguma atkāpjas SIA „Televideotīkls”. PTAC norāda, ka SIA „Televideotīkls” nav tiesīgs prasīt no patērētāja abonēšanas maksu gadījumos, ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma sakarā ar to, ka SIA „Televideotīkls” vienpusēji izmainot līguma noteikumus, vai arī tādēļ, ka sniegtais pakalpojums ir bijis līguma noteikumiem neatbilstošs saskaņā ar PTAL 14.panta otrās daļas noteikumiem;

6.3.PTAC norāda, ka tādējādi Līguma 4.5.punkts nostāda patērētāju savu tiesību realizācijai neizdevīgā stāvoklī un atbilstoši PTAL 6.panta trešās daļas 1.punkta noteikumiem, kontekstā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punkta noteikumiem, uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu.

Ņemot vērā iepriekš minēto Līguma un Līguma projektu izvērtējumu, PTAC saskaņā ar PTAL 3.panta 3.punktu, 5.panta otrās daļas 5.punktu, 6.panta pirmo un ceturto daļu, 6.panta trešās daļas 1.punktu, piekto, sesto un septīto daļu, Elektronisko sakaru likuma 23.panta trešo daļu un pamatojoties uz PTAL 25.panta ceturtais daļas 6.punktu un astotās daļas 1.punktu, desmito daļu **uzdod SIA „Televideotīkls”:**

- 1) pārtraukt pildīt šajā administratīvajā aktā konstatētos netaisnīgos Līguma 2.6. un 4.5.punktu noteikumus ar ... noslēgtajā Līgumā;
- 2) pārtraukt pildīt identiska satura noteikumus, kā šajā administratīvajā aktā norādītie netaisnīgie Līguma 2.6. un 4.5. punktu noteikumi ar citiem patērētājiem noslēgtajos līgumos;
- 4) **mēneša laikā no lēmuma spēkā stāšanās dienas** grozīt šajā administratīvajā aktā norādītos netaisnīgos Līguma 2.3., 2.6. un 4.5.punktu noteikumus patērētājiem piedāvātos līguma projektos;
- 5) sniegt informāciju PTAC par administratīvā akta izpildi pirms administratīvā akta nolemjošās daļas 3.punktā noteiktā izpildes termiņa beigām atbilstoši PTAL 25.panta desmitās daļas noteikumiem (t.sk., iesniedzot arī grozīto 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 var apstrīdēt Latvijas Republikas Ekonomikas ministrijā viena mēneša laikā kopš tā paziņošanas adresātam, iesniedzot iesniegumu par administratīvā akta apstrīdēšanu PTAC (K.Valdemāra ielā 157, Rīgā, LV – 1013).

Direktore (paraksts)
(zīmogs)

B. Vītoliņa

(...)

IZRAKSTS PAREIZS