

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

**LĒMUMS**  
**par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem**  
**līguma noteikumiem**

2006.gada 17.janvārī

Nr.3 -lg

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – *PTAC*) 2005.gada 17.oktobrī saņemts (..) (turpmāk – *Patērētāja*) 2005.gada 14.oktobra iesniegums (turpmāk – *Iesniegums*) par a/s "Lateko Banka" atteikšanos atmaksāt *Patērētājam* ieturēto komisijas maksu saistībā ar maksājuma karti Eurocard/MasterCard, kuru *Patērētāja* otro gadu nav izmantojusi. *Iesniegumā* norādīts, ka saskaņā ar līgumu un tarifa nosacījumiem šāda komisijas maksa nekur nav atrunāta. *Iesniegumā* izteikts lūgums *PTAC* pārbaudīt vai tādējādi tiek ievērotas normatīvo aktu prasības. *Iesniegumam* pievienoti a/s "Lateko Banka" norēķinu karšu izsniegšanas un lietošanas noteikumi.

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

No lietas materiāliem izriet, ka *Patērētāja* (..) noslēdza līgumu Nr. (..) (turpmāk – *Līgums*) ar a/s "Lateko Banka" par maksājuma kartes Eurocard/MasterCard izsniegšanu un lietošanu, saskaņā ar kuru *Patērētājam* tika izsniegta maksājumu karte Eurocard/MasterCard (turpmāk – *Karte*).

2005.gada 3.augustā *Patērētāja* iesniedza a/s "Lateko Banka" 2005.gada 1.augusta iesniegumu par atteikšanos no *Kartes* un tai piesaistītā konta slēgšanu.

Lietas materiālos esošajā *Patērētājas* 2005.gada 14.septembra iesniegumā a/s "Lateko Banka" izteikts lūgums atmaksāt no konta noņemto naudas summu LVL 12.00 apmērā par *Kartes* atjaunošanu.

Sakarā ar *Iesniegumu PTAC* 2005.gada 31.oktobrī pieprasīja a/s "Lateko Banka" sniegt skaidrojumu par *Patērētājas Iesniegumā* minēto.

*PTAC* 2005.gada 9.novembrī saņēma a/s "Lateko Banka" 2005.gada 8.novembra paskaidrojumu Nr.2-6.2/10108 (turpmāk – *Paskaidrojums*). *Paskaidrojumā* norādīts, ka slēdzot *Līgumu Patērētāja* tikusi iepazīstināta ar maksājuma *Kartes* lietošanas noteikumiem un tarifu likmēm, kurām *Patērētāja* piekritusi, apliecinot to ar savu parakstu *Līgumā*. *Paskaidrojumā* norādīts, ka saskaņā ar *Līguma* 1.20.apakšpunktu tarifi ir *Līguma* neatņemama sastāvdaļa un ka saskaņā ar *Līguma* 7.1.apakšpunktu *Kartes* izsniegšana un apkalpošana ir maksas pakalpojums. Tāpat *Paskaidrojumā* a/s "Lateko Banka" norāda uz *Kartes* lietošanas noteikumu 13.1.apakšpunktu, saskaņā ar kuru visi tarifi ir pieejami a/s "Lateko Banka" interneta mājas lapā [www.lateko.lv](http://www.lateko.lv), kā arī pieejami visās a/s "Lateko Banka" filiālēs un norēķinu grupās.

A/s "Lateko Banka" *Paskaidrojumā* arī norāda, ka saskaņā ar *Kartes* lietošanas noteikumu 1.1. apakšpunktu Kartei ir noteikts lietošanas termiņš – 1 gads, un beidzoties lietošanas tiesību termiņam, a/s "Lateko Banka" atjauno *Karti* un klientam tiek piešķirtas tiesības *Karti* lietot nākamā gada laikā, bet ne ilgāk kā līdz *Kartes* derīguma termiņa (kas ir norādīts uz *Kartes*) beigām. Saskaņā ar tarifiem par kartes atjaunošanu a/s "Lateko Banka" darbiniekiem ir paredzēta maksa LVL 12.00 apmērā, ko a/s "Lateko Banka" bezakcepta kārtībā noraksta *Kartes* lietošanas termiņa (attiecīgā mēneša) beigās, ko apstiprinot arī *Kartes* lietošanas noteikumu 11.1.apakšpunkts. Tādējādi klients noslēdzot *Līgumu* ir piekritis *Līguma* noteikumiem, *Kartes* lietošanas noteikumiem, tarifiem, kā arī apliecinājis savu piekrišanu tam, ka banka bez iepriekšējā brīdinājuma un atsevišķas saskaņošanas noraksta *Kartes* atjaunošanas maksu no kartes konta, ja vien tajā ir pietiekami daudz līdzekļu un ja klients līdz tam laikam nav atteicies no kartes lietošanas, t.i., nav iesniedzis a/s "Lateko Banka" rakstisku iesniegumu *Līguma* izbeigšanai, ko paredz *Kartes* lietošanas noteikumu 14.2.apakšpunkts.

*Paskaidrojumā* norādīts, ka *Patērētāja* 2005.gada 1.augustā priekšlaicīgi izbeigusi *Līgumu*, iesniedzot a/s "Lateko Banka" rakstisku iesniegumu un ņemot vērā, ka *Patērētāja* savu iesniegumu par *Līguma* izbeigšanu tika iesniegusi 2005.gada 1.augustā – pēc *Kartes* lietošanas termiņa beigām un attiecīgi pēc *Kartes* atjaunošanas maksas samaksai paredzētā termiņa, kā arī to, ka saskaņā ar *Kartes* lietošanas noteikumu 14.7.apakšpunktu *Līgumam* izbeidzoties, jau samaksātā maksa par *Kartes* izgatavošanu/atjaunošanu netiek atmaksāta klientam, a/s "Lateko Banka" uzskata, ka atteikums *Patērētājai* atmaksāt samaksāto maksu par maksājuma *Kartes* atjaunošanu LVL 12.00 apmērā ir pamatots.

*PTAC* 2005.gada 17.novembrī pieprasīja a/s "Lateko Banka" sniegt papildus skaidrojumu par a/s "Lateko Banka" karšu izsniegšanas un lietošanas noteikumu atbilstību *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* normām.

2005.gada 2.decembrī *PTAC* saņēma a/s "Lateko Banka" 2005.gada 30.novembra paskaidrojumu nr.2-6.2/10667, kurā norādīts, ka *Patērētājas* informāciju par to, ka bankas karte netika lietota otro gadu neesot patiesa, jo bankas grāmatvedības ieraksti liecinot, ka laika periodā no 2004.gada 28.jūlija līdz 2005.gada 2.augustam *Patērētājas* maksājuma *Kartes* kontā tikušas reģistrētas daudz konta operāciju, t.sk. konta debitēšana sakarā ar skaidrās naudas izņemšanu ar kartes palīdzību (vairāk kā 90 reizes), kā arī pirkumiem, kuru apmaksa tikusi veikta ar kartes palīdzību (vairāk kā 120 reizes). A/s "Lateko Banka" arī norāda, ka maksājumu karšu izsniegšanas un lietošanas noteikumi pašlaik esot pārstrādāšanas procesā, lai tos pilnveidotu atbilstoši normatīvo aktu prasībām.

*PTAC* 2005.gada 17.novembrī vēstulē Nr.2.2/08-7303 un 2005.gada 19.decembrī vēstulē Nr.1/08-8123 lūdza *Patērētājai* sniegt rakstveida skaidrojumu par to, vai pirms *Līguma* noslēgšanas ar a/s "Lateko Banka" *Patērētājai* tika sniegta informācija par to, ka maksājuma *Kartes* atjaunošanas maksa ir LVL 12.00, kuru *PTAC* līdz šim brīdim netika saņēmis.

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

A/s "Lateko Banka" saskaņā ar *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* (turpmāk – *PTAL*) 1.panta 4.punktu ir uzskatāma par pakalpojumu sniedzēju. Savukārt maksājuma *Kartes* izsniegšana un apkalpošana atbilstoši *PTAL* 1.panta 2. punktam ir uzskatāms par pakalpojumu.

*PTAL* 17.panta pirmā daļa reglamentē ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākumu iepazīstināt patērētāju ar patiesu un pilnīgu informāciju par piedāvātās preces vai pakalpojuma kvalitāti, drošumu, cenu, garantiju un garantijas remonta iespējām, lietošanas noteikumiem, norādot to pievienotajā lietošanas pamācībā vai citādā rakstveida informācijā. Savukārt *PTAL* 3.panta 3.punkts nosaka, ka patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja patērētājam nav nodrošināta iespēja saņemt vispusīgu un pilnīgu informāciju par preci vai pakalpojumu vai preces vai pakalpojuma cenu. Tādējādi konkrētajā gadījumā svarīgi ir noskaidrot, vai noslēdzot *Līgumu a/s "Lateko Banka"* tika informējusi *Patērētāju* par izmaksām (komisijas maksu LVL 12.00 apmērā), kas saistītas ar maksājuma *Kartes* atjaunošanu.

A/s "Lateko Banka" *PTAC* sniegtajā *Paskaidrojumā* norādīts, ka slēdzot *Līgumu Patērētāja* tikusi iepazīstināta ar maksājuma *Kartes* lietošanas noteikumiem un tarifu likmēm. Savukārt kā redzams no *PTAC* rīcībā esošajiem lietas materiāliem, tad *Patērētāja Iesniegumā* nav norādījusi to, vai pirms *Līguma* noslēgšanas ar a/s "Lateko Banka" viņai tika sniegta informācija par maksājuma *Kartes* atjaunošanas izmaksām un nav sniegusi atbildi uz *PTAC* papildus lūgumu sniegt skaidrojumu par to, vai viņai tikusi sniegta iepriekšminētā informācija. Līdz ar to šajā gadījumā *PTAC* nav iespējams pilnīgi izvērtēt konkrētās lietas apstākļus un tādējādi sniegt *Patērētājam* atbildi par to vai a/s "Lateko Banka" atsakot atmaksāt iekasēto komisijas maksu LVL 12.00 apmērā par *Kartes* atjaunošanu ir ievērojusi normatīvo aktu prasības. Ja pirms *Līguma* noslēgšanas a/s "Lateko Banka" patērētājam nav sniegusi pilnīgu informāciju par izmaksām, kas saistītas ar maksājuma *Kartes* atjaunošanu, tad a/s "Lateko Banka" ir pieļāvusi patērētāju tiesību pārkāpumu.

Attiecībā par a/s "Lateko Banka" *Paskaidrojumā* minēto *PTAC* norāda, ka informācijas izvietojumu par tarifiem (cenrādis) a/s "Lateko Banka" filiālēs, norēķinu grupās vai a/s "Lateko Banka" interneta tīkla lappusē pēc adreses [www.lateko.lv](http://www.lateko.lv), kā arī to, ka *Patērētāja* ir parakstījusi *Līgumu*, kas satur šādus noteikumus, nevar uzskatīt par apliecinājumu tam, ka *Patērētāja Līguma* noslēgšanas brīdī ir saņēmusi pilnīgu informāciju par izmaksām (komisijas maksu), kas saistītas ar maksājuma *Kartes* atjaunošanu.

Ņemot vērā, ka *PTAC* ar *PTAL* 25.panta ceturtās daļas 6.punkta noteikumiem noteiktajās funkcijās ietilpst ar patērētājiem slēgto līgumu un līgumu projektu uzraudzība, tad *PTAC* ir tiesīgs izvērtēt a/s "Lateko Banka" norēķinu karšu izsniegšanas un lietošanas noteikumu (turpmāk – *Noteikumi*) atbilstību *PTAL* prasībām. Saskaņā ar *PTAL* 3.panta 2.punkta noteikumiem patērētāju tiesības ir pārkāptas, ja nav ievērots līgumslēdzēju pušu vienlīdzības princips un līguma noteikumi ir netaisnīgi un 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.

*Noteikumu* 3.3.apakšpunkts nosaka, ka "Klients apzinās un piekrīt, ka ir pilnīgi atbildīgs par visiem *Kartes* Lietotāja vai trešās personas ar Karti vai papildu Karti (*Kartēm*) veiktajiem darījumiem". *PTAC* norāda, ka šāds noteikums nostāda patērētāju savu interešu aizsardzībai neizdevīgā stāvoklī un ir pretrunā ar labticīguma prasībām, jo liek patērētājam atbildēt par ar maksājuma karti veiktajiem darījumiem arī tajos gadījumos, kad patērētājam piederošā maksājuma karte tikusi izmantota prettiesiski un patērētājs attiecīgo darījumu nav apstiprinājis ar kartes identifikācijas un nav rīkojies ar ļaunu nolūku vai neuzmanīgi. Tādējādi saskaņā ar *PTAL* 5.panta otro daļu

*Noteikumu 3.3.apakšpunkts ir pretrunā ar līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu un atbilstoši PTAL 6.panta trešās daļas pirmajam punktam ir uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu.*

*Noteikumu 10.2.apakšpunkts nosaka, ka "Visas pretenzijas Banka izskata 30 dienu laikā. Gadījumā, ja izvirzītās pretenzijas bijušas nepamatotas, Klientam jāmaksā Bankai komisijas nauda par to izskatīšanu saskaņā ar Tarifiem". Šāds noteikums ir uzskatāms par pretrunā esošu ar labticīguma prasībām un rada būtisku neatbilstību līgumslēdzēju pušu attiecībās, jo nosakot komisijas maksu par pretenziju izskatīšanu, kaut arī tās bijušas nepamatotas, tomēr patērētājam tādējādi tiek ierobežotas tiesības aizstāvēt savas intereses. Patērētājs zinot, ka par izvirzītās pretenzijas par bankas pakalpojumiem iespējams būs jāmaksā var atteikties vispār no savu interešu aizstāvības. Pie tam PTAC norāda, ka 2004.gada 23.marta Ministru Kabineta noteikumi nr.154 "Kārtība, kādā piesakāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu un organizējama preces vai pakalpojuma ekspertīze" nenosaka, ka patērētājam par prasījuma pieteikuma izskatīšanu būtu jāmaksā. Turklāt šāds noteikums ierobežo patērētājam iespēju izmantot savas likumīgās prasījuma tiesības gadījumā, kad pakalpojuma sniedzējs (a/s "Lateko Banka") nav izpildījis līgumsaistības vai ir tās izpildījis daļēji. Saskaņā ar PTAL 5.panta otrās daļas 5.punktu un 6.panta trešās daļas pirmo punktu un 6.panta trešās daļas trešo punktu *Noteikumu 10.2.apakšpunkts uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu.**

*Noteikumu 12.2.apakšpunkts satur noteikumu, ka "Klients uzņemas pilnu atbildību par katru Darījumu par summu LVL 100 (viens simts latu), kas veikti ar Karti 10 diennakšu laikā no paziņošanas Bankai par Kartes nozaudēšanu brīža". Šāds noteikums patērētāju nostāda neizdevīgā stāvoklī un ir pretrunā ar labticīguma prasībām, jo liek patērētājam nepamatoti ilgu laiku atbildēt par ar maksājuma karti veiktajām darbībām, arī tad, ja patērētājs saskaņā ar *Noteikumu 12.1* apakšpunktu ir paziņojis bankai par kartes nozaudēšanu vai par to, ka kartes PIN kods kļuvis zināms trešajām personām. Saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas pirmo punktu *Noteikumu 12.2.apakšpunkts uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu.**

*Noteikumu 13.1.apakšpunkts satur noteikumu, ka "Banka ir tiesīga jebkurā laikā vienpusēji izmainīt vai papildināt Noteikumus un Tarifu izmaiņas un papildinājumi kļūst par Līguma un Noteikumu neatņemamām sastāvdaļām. Visas izmaiņas un papildinājumi kļūst par Līguma un Noteikumu neatņemamām sastāvdaļām. Visas izmaiņas un papildinājumi tiek publicēti bankas Internet tīkla lappusē pēc adreses [www.lateko.lv](http://www.lateko.lv), kā arī ir pieejami visās bankas filiālēs un norēķinu grupās". PTAC norāda, ka šāds noteikums, kas nav ticis apspriests ar patērētāju un atļauj vienai līgumslēdzēju pusei vienpusēji grozīt līguma noteikumus (*Noteikumus* un tarifus) saskaņā ar PTAL 6.panta trešās daļas 12.punktu ir uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu, kas rada būtisku neatbilstību līgumslēdzēju pušu savstarpējās attiecībās un ir pretrunā ar labticīguma prasībām. PTAC norāda, ka gadījumos, ja šāds noteikums ticis apspriests ar patērētāju, tomēr a/s "Lateko Banka" ir jābrīdina patērētāju par iespējamām izmaiņām vai grozījumiem, kas izriet arī no PTAL 17.panta pirmās daļas noteikumiem, kas nosaka, ka ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākumu iepazīstināt patērētāju ar patiesu un pilnīgu informāciju par piedāvātās preces vai pakalpojuma kvalitāti, drošumu, cenu, garantiju un garantijas remonta iespējām, lietošanas noteikumiem, norādot to pievienotajā lietošanas pamācībā vai citādā rakstveida informācijā. Turklāt atsauce uz interneta tīkla mājas*

lapas adresi (kurā pieejama attiecīgā informācija), kā arī, ka informācija par izmaiņām un papildinājumiem tiek izvietota bankas filiālēs un norēķinu grupās nevar uzskatīt par apliecinājumu, ka patērētājam tikusi sniegta pilnīga informācija par veiktajām izmaiņām un papildinājumiem, jo patērētājs var neievērot šāds izmaiņas un tādējādi nevar uzskatīt, ka ir ticis informēts konkrētais patērētājs. Tādējādi šāds līguma noteikums patērētāju nostāda neizdevīgā stāvoklī un ir pretrunā labticīguma prasībām (*PTAL* 5.panta otrās daļas 5.punkts), līdz ar to saskaņā ar *PTAL* 6.panta trešās daļas pirmo punktu ir netaisnīgs līguma noteikums.

Noteikumu 15.1.apakšpunkts satur noteikumu, ka "*Strīdus jautājumi par līguma piemērošanu vai par no tā izrietošajām saistībām tiek risināti pušu vienošanās ceļā, bet ja tas ir neiespējamas – pēc prasītāja izvēles Baltijas Starptautiskajā šķīrējtiesā, saskaņā ar tās reglamentu, viena tiesneša sastāvā vai Latvijas Republikas tiesā pēc piekritības*". Tas, ka patērētājam ir dotas izvēles iespējas, kurā tiesā vērsties (šķīrējtiesā vai LR tiesā), lai atrisinātu strīdu, nenozīmē, ka tāpēc konkrētais noteikums nekavē patērētājam tiesības uz savu aizsardzību vispārējā tiesā. Situācijā, kad a/s "Lateko Banka" no līguma izrietošo strīdu risināšanai saskaņā ar *Noteikumu* 15.1.apakšpunktu nolemtu vērsties šķīrējtiesā – Baltijas Starptautiskajā šķīrējtiesā, patērētājam vairs nav iespēju realizēt savu tiesību aizsardzību LR vispārējās tiesu instancēs un līdz ar to šādā situācijā patērētājam tiek kavētas tiesības uz savu aizsardzību tiesā. Tas izriet arī no *Civilprocesa likuma* 132.panta pirmās daļas 3.punkta noteikumiem, kas nosaka, ka tiesnesis atsakās pieņemt prasības pieteikumu, ja puses likumā noteiktajā kārtībā vienojušās par strīda izskatīšanu šķīrējtiesā. Tāpat arī jāņem vērā tas, ka arī Satversmes tiesa 2005.gada 17.janvāra spriedumā Lietā Nr.2004-10-01 9.3.2. rindkopā ir atzinusi, ka patērētāju tiesības paredz īpašus ierobežojumus šķīrējtiesas līguma noslēgšanai. Turklāt arī pastāvošā tiesu praksē (Administratīvās apgabaltiesas 2005.gada 30.septembra spriedumā Lietā Nr.C 30519003 AA 490-05/5) ir atzīts, ka ar patērētāju noslēgtā līgumā šķīrējtiesas klauzula ir netaisnīgs līguma noteikums un līdz ar to atzīstams par spēkā neesošu. *PTAC* norāda, ka patērētāja izvēles brīvības varētu realizēties tikai tādā gadījumā, ja patērētāju tiesību aizsardzības iestādēs un tiesā vērstos pats patērētājs vai ja *Noteikumu* 15.1. apakšpunktā būtu norāde, ka strīdu izskatīšanas kārtība (LR tiesā vai šķīrējtiesā) notiek pēc patērētāja, nevis prasītāja izvēles. Tā kā *Noteikumu* 15.1.apakšpunkts nesatur šādu norādi, kā arī ņemot vērā to, ka no lietas materiāliem redzams, ka *Noteikumi* ir iepriekš sastādīts standarta līgums un to, ka atbilstoši *PTAL* 6.panta piektajai daļai līguma noteikums vienmēr ir uzskatāms par savstarpēji neapspriestu, ja līgums sastādīts iepriekš un patērētājam nav bijis iespējams ietekmēt attiecīgā līguma noteikumus, tad *Noteikumu* 15.1.apakšpunkts saskaņā ar *PTAL* 6.panta trešās daļas 7.punktu atzīstams par netaisnīgu.

Tā kā no lietas materiāliem izriet, ka *Patērētājas* un a/s "Lateko Banka" starpā noslēgtais *Līgums* ir laužts, *PTAC* konkrētajā gadījumā neuzskata par lietderīgu pieprasīt a/s "Lateko Banka" pārtraukt pildīt ar *Patērētāju* netaisnīgos norēķinu karšu izsniegšanas un lietošanas *Noteikumu* punktus.

Ņemot vērā iepriekšminēto un pamatojoties uz *PTAL* 3.panta 2. punktu, 6.panta pirmo un otro daļu, 6.panta trešās daļas 1., 7. un 12.punktu un uz *PTAL* 25.panta ceturtais daļas 6.punktu un astotās daļas 1.punktu *PTAC* **pieprasa:**

- 1.) a/s "Lateko Banka" mēneša laikā no administratīvā akta spēkā stāšanās brīža pārtraukt pildīt netaisnīgos norēķinu karšu izsniegšanas

un lietošanas *Noteikumu* (līguma) 3.3., 10.2., 12.2., 13.1. un 15.1.punktu noteikumus ar citiem patērētājiem noslēgtajos līgumos un patērētājiem piedāvātajos līgumu projektos;

- 2.) sniegt informāciju *PTAC* par administratīvā akta izpildi līdz 2006.gada 27.februārim.

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 a/s "Lateko Banka" var apstrīdēt Latvijas Republikas Ekonomikas ministrijā viena mēneša laikā kopš tā paziņošanas adresātam, iesniedzot iesniegumu Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, Rīgā, Elizabetes ielā 41/43.

Direktore (paraksts)  
(zīmogs)

B. Vītoliņa

(...)

IZRAKSTS PAREIZS