

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 „Relaks Tūre”
Reģ. Nr.40003241549
Ģertrūdes iela 50
Rīga, LV – 1011

LĒMUMS
par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma
noteikumiem
Rīgā

2007.gada 5.oktobrī

Nr.44-lg

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – *PTAC*) saskaņā ar 2006.gada Tūrisma pakalpojumu sniegšanas uzraudzības programmu veica Ministru kabineta 2000.gada 2.maija noteikumu Nr.163 „*Noteikumi par kompleksiem tūrisma pakalpojumiem*”, kā arī citu normatīvo aktu ievērošanas uzraudzību savas kompetences ietvaros.

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

1. 2007.gada 24.janvārī *PTAC* nosūtīja SIA „Relaks Tūre” vēstuli Nr.6-02/656 un 2007.gada 13.martā atkārtoti nosūtīja SIA „Relaks Tūre” vēstuli Nr.6-02/2004, kurā, pamatojoties uz *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* (turpmāk – *PTAL*) 25.panta ceturtās daļas 6.punktu un Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumu Nr.632 *Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums* (turpmāk – *Nolikums*) 6.4.apakšpunktu, pieprasīja SIA „Relaks Tūre” (turpmāk – *Sabiedrība*) sniegt informāciju un pierādījumus par novērstajiem patērētāju tiesību pārkāpumiem, pievienojot šobrīd patērētājiem piedāvāto līguma projektu.

2. 2007.gada 22.martā *PTAC* saņemta *Sabiedrības* 2007.gada 19.marta atbildes vēstule (turpmāk – *Vēstule 1*), kurai pievienots 2007.gada 19.janvārī noslēgts līgums Nr.FRA7RT01 (turpmāk – *Līgums*) un tūrisma pakalpojumu programma „Trīs musketieri” (turpmāk – *Programma*).

3. Izvērtējot *Vēstulei* pievienoto 2007.gada 19.janvāra *Līgumu* un *Programmu*, *PTAC* 2007.gada 27.martā nosūtīja *Sabiedrībai* vēstuli Nr.22-02/2464, aicinot *Sabiedrību* rakstiski informēt *PTAC* par iepriekš minēto noteikumu precizēšanu, netaisnīgo līguma noteikumu grozīšanu, normatīvajos aktos noteiktās informācijas iekļaušanu patērētājiem piedāvātajās pakalpojumu programmās un līgumu projektos.

4. 2007.gada 13.aprīlī *PTAC* saņemta *Sabiedrības* 2007.gada 5.aprīļa atbildes vēstule „Par līguma projektu un pakalpojumu programmu” (turpmāk – *Vēstule 2*).

5. Izvērtējot *Vēstulē 2* norādīto, *PTAC* 2007.gada 3.maijā vēstulē Nr.22-02/3513, 2007.gada 1.jūnijā vēstulē Nr.22-02/4334, 2007.gada 26.jūnija ierakstītā vēstulē ar paziņojumu Nr.21-04/4963 pieprasīja *Sabiedrībai* iesniegt *PTAC* izlaboto līguma projektu. Vienlaikus *PTAC* norādīja, ka ir tiesīgs pieņemt lēmumu, ar kuru uzdod *Sabiedrībai* izbeigt pārkāpumu.

6. Ņemot vērā to, ka līdz 2007.gada 23.jūlijam *PTAC* nesaņēma no *Sabiedrības* pieprasīto informāciju, *PTAC* pieņēma lēmumu uzsākt lietvedību administratīvā pārkāpuma lietā sakarā ar *Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa* (turpmāk – *LAPK*) 175.² pantā noteikto pārkāpumu. 2007.gada 23.jūlija vēstulē Nr.21-04/5755 „Par uzaicinājumu uz administratīvā pārkāpuma lietas izskatīšanu” *PTAC* uzaicināja *Sabiedrības* atbildīgo amatpersonu vai tās pilnvarotu pārstāvi ierasties uz administratīvā pārkāpuma protokola sastādīšanu un lietas izskatīšanu.

7. *PTAC* saskaņā ar *LAPK* 215.⁴ panta trešo daļu sastādīja administratīvā pārkāpuma protokolu par *LAPK* 175.² pantā paredzēto administratīvo pārkāpumu un, pamatojoties uz *LAPK* 213.pantu, 2007.gada 17.augusta vēstulē Nr.19-04/6554 *PTAC* nosūtīja *Sabiedrībai* 2007.gada 15.augusta protokola RA Nr.202111 kopiju.

8. 2007.gada 14.septembrī *PTAC* saņemts Rīgas Latgales priekšpilsētas tiesas 2007.gada 3.septembra lēmuma noraksts lietā Nr.P129156707, kurā nolemts Hardiju Madzuli atzīt par vainīgu *LAPK* 175.² pantā paredzētā pārkāpuma izdarīšanā un sodīt ar naudas sodu Ls 50.00.

PTAC saskaņā ar *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* (turpmāk – *PTAL*) 25.panta ceturtais daļas 6.punkta un *Nolikuma* 4.12.apakšpunkta noteikumiem ir izvērtējis *Sabiedrības* patērētājiem piedāvātā *Līguma* noteikumus un *Programmas* atbilstību Ministru kabineta 2007.gada 23.janvāra noteikumu Nr.67 „*Noteikumi par kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja un klienta tiesībām un pienākumiem*” (turpmāk – *Noteikumi*) prasībām un citu normatīvo aktu prasībām savas kompetences ietvaros un norāda sekojošo.

1. *Līguma* 7.2.apakšpunktā ietverta šķīrējtiesas klauzula šādā redakcijā:

„*Jebkurš strīds, domstarpība vai prasība, kas izriet no šī līguma, kas skar to vai tā pārkāpšanu, izbeigšanu vai spēkā neesamību, tiks izšķirts Starptautiskajā komersantu šķīrējtiesā saskaņā ar minētās šķīrējtiesas reglamentu, rakstveida procesā, viena tiesneša sastāvā, un ar nosacījumu, ka gadījumā, ja atbildētājs neiesniedz atsaukumi uz prasību, uzskatāms, ka tas atzīst prasību*”.

PTAC norāda uz *PTAL* 6.panta trešās daļas 7.punktā noteikto, ka par netaisnīgiem līguma noteikumiem uzskatāmi noteikumi, kas “*izslēdz vai kavē patērētāja tiesības vērsties patērētāju tiesību aizsardzības iestādēs vai tiesā, paredz strīdu izskatīšanu tikai šķīrējtiesā*”.

No *PTAL* 6.panta trešās daļas 7.punkta izriet, ka jebkurš līguma noteikums, kas kavē patērētāju izmantot iepriekš minētās tiesības, ir uzskatāms par netaisnīgu. Tā kā *Līguma* 7.2.apakšpunkts paredz strīdu izskatīšanu tikai Starptautiskajā komersantu šķīrējtiesā, izslēdzot patērētāja tiesības vērsties vispārējā tiesā, tad minētais līguma noteikums ir uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu un ir atzīstams par spēkā neesošu. *PTAC* norāda, ka arī Augstākās tiesas Senāta Administratīvo lietu departaments 2006.gada 7.marta spriedumā lietā Nr.C30519003 ir atzinis, ka

šķīrējtiesas klauzula ar patērētāju noslēgtā līgumā uzskatāma par netaisnīgu līguma noteikumu, ja konkrētais līguma noteikums atbilst *PTAL* 6.pantā noteiktajām netaisnīga līguma noteikuma pazīmēm.

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. Satversmes tiesa minētajā spriedumā arī norādījusi uz to, ka „arī šķīrējtiesām pēc savas iniciatīvas jāizvērtē patērētāju līgumā iekļautās šķīrējtiesas klauzulas spēkā esamība. Taisījušas spriedumu, kas valsts tiesās izrādītos neizpildāms, tās var kļūt atbildīgas pret lietas dalībniekiem par lieka procesa veikšanu”. Tāpat profesors K. Torgāns ir norādījis, ka: „ļaujot bez ceremonijām patērētājam uzspiest vienu šķīrējtiesnesi un ar to viņam atņemot iespēju uz lietas izskatīšanu tiesā, tiek pārkāpts Patērētāju tiesību aizsardzības likums” (K. Torgāns. *Šķīrējtiesas Latvijā: vajadzīgas radikālas pārmaiņas*. Jurista Vārds, 11.01.2005.). K. Torgāns skaidrojis, ka šķīrējtiesas process galvenokārt ir domāts strīdu izskatīšanai starp komersantiem, kas noteikts arī UNCITRAL noteikumos (United Nation Comission On International Trade Rule, Arbitrion rules, Genaral Assembly Resolution 31/98), kas pārņemti daudzu Latvijas šķīrējtiesu reglamentos.

Saskaņā ar *PTAL* 3.panta 2.punkta noteikumiem patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja nav ievērots līgumslēdzēju pušu vienlīdzības princips un līguma noteikumi ir netaisnīgi. Ņemot vērā iepriekš minēto, *Līguma* 7.2.apakšpunkts saskaņā ar *PTAL* 6.panta trešās daļas 7.punktu vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums un atzīstams par spēkā neesošu, jo paredz iespēju strīdu izskatīšanai tikai šķīrējtiesā – Starptautiskajā komersantu šķīrējtiesā, kas rada situāciju, ka patērētājam tiek izslēgtas tiesības vērsties vispārējās jurisdikcijas tiesā.

Vienlaicīgi *PTAC* norāda, ka saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 6.pantā noteikto vienlīdzības principu, pastāvot vienādiem faktiskajiem un tiesiskajiem lietas apstākļiem, iestādei ir jāpieņem vienādi lēmumi (pastāvot atšķirīgiem faktiskajiem vai tiesiskajiem lietas apstākļiem, — atšķirīgi lēmumi) neatkarīgi no administratīvā procesa dalībnieku dzimuma, vecuma, rases, ādas krāsas, valodas, reliģiskās pārliecības, politiskajiem vai citiem uzskatiem, sociālās izcelšanās, tautības, izglītības, sociālā un mantiskā stāvokļa, nodarbošanās veida un citiem apstākļiem. *PTAC* informē, ka arī citās lietās šādus noteikumus ir atzinis par netaisnīgu līguma noteikumu, izdodot attiecīgu administratīvo aktu. Turklāt arī Ekonomikas ministrija ir apstiprinājusi šādu *PTAC* praksi, atstājot spēkā *PTAC* izdotos administratīvos aktus. *PTAC* informē, ka ar lēmumiem par netaisnīgiem līguma noteikumiem patērētāju kolektīvo interešu lietās var iepazīties *PTAC* mājas lapas www.ptac.gov.lv sadaļā „Lēmumi”.

2. Attiecībā uz *Līguma* 4.5.apakšpunktā noteikto, ka “*Ja brauciena laikā KLIENTAM rodas pretenzijas par sniegtajiem pakalpojumiem, KLIENTS ar rakstisku pretenziju griežas pie grupas vadītāja. Gadījumā, ja pretenziju nav iespējams apmierināt no grupas vadītāja puses vai citu iemeslu dēļ, tiek sastādīts akts, kas kopā ar KLIENTA rakstisku pretenziju tiek iesniegts TŪROPERATORAM 10 dienu laikā pēc atgriešanās no brauciena (..)*”, *PTAC* norāda uz *Noteikumu* 8.16.apakšpunktā minēto, ka līgumā jānorāda normatīvajos aktos noteikto termiņu, kurā klients ir tiesīgs pieteikt prasījumu par līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojuma sniegšanu, kā arī adresātu, kam iesniedzams prasījums.

Sabiedrības 2007.gada 19.marta vēstulē minēts, ka „Šobrīd normatīvajos aktos noteiktais termiņš, kurā klients ir tiesīgs pieteikt prasījumu par līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojumu sniegšanu – 2 gadi tūrismam ir neatbilstošs – šis termiņš varētu būt piemērots sadzīves precēm, kurām ir 2 gadu garantijas termiņš”. *PTAC* norāda, ka tā kā normatīvie akti neparedz citu prasījuma pieteikuma iesniegšanas termiņu tūrisma pakalpojumu sniegšanas gadījumā, tad kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzējam nav tiesību minēto termiņu samazināt. Tāpat *Sabiedrībai* ir saistošs prasījuma pieteikuma izskatīšanas termiņš, t.i., saskaņā ar 2006.gada 1.augusta Ministru kabineta noteikumu „*Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu*” 15.punktu *Sabiedrībai* ir pienākums desmit dienu laikā pēc prasījuma pieteikuma saņemšanas sniegt patērētājam rakstisku atbildi par pieņemto lēmumu attiecībā uz prasījuma pieteikumā izvirzīto prasību, ja minētajā laikposmā nav panākta abpusēja rakstiska vienošanās par prasības izpildi vai alternatīvu prasības izpildes veidu.

Līdz ar to *Līguma* 4.5.apakšpunkta noteikums saskaņā *PTAL* 6.panta trešās daļas 3.punktu ir netaisnīgs, jo ierobežo patērētāja *PTAL* 27.panta pirmajā daļā paredzētās patērētāja likumīgās tiesības – iesniegt prasījuma pieteikumu divu gadu laikā no pakalpojuma saņemšanas dienas, paredzot neadekvāti mazu termiņu – desmit dienas no atgriešanās Latvijā.

Nemot vērā augstāk minēto un pamatojoties uz *Administratīvā procesa likuma* 6.pantu, Ministru kabineta 2007.gada 23.janvāra noteikumu Nr.67 „*Noteikumi par kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja un klienta tiesībām un pienākumiem*” 8.16.apakšpunktu, *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* 6.panta trešās daļas 7.punktu, 25.panta ceturtais daļas 6.punktu, 25.panta astotās daļas 1.punktu, 6.panta trešās daļas 3.punktu, ***PTAC* uzdod SIA „Relaks Tūre”:**

- 1) pārtraukt pildīt ar citiem patērētājiem noslēgtajos līgumos tāda paša satura līguma noteikumus kā *Līguma* 7.2.apakšpunktā un 4.5.apakšpunktā ietvertais līguma noteikums (ja patērētājs šāda satura līguma noteikumam nav izteicis īpašu piekrišanu);
- 2) mēneša laikā no lēmuma spēkā stāšanās dienas grozīt tāda paša satura līguma noteikumus kā *Līguma* 7.2.apakšpunktā un 4.5.apakšpunktā ietvertais līguma noteikums patērētājiem piedāvātajos līguma projektos;
- 3) sniegt informāciju *PTAC* par administratīvā akta 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, LV – 1013.

Direktore

(paraksts)

B. Vītoliņa

(zīmogs)

IZRAKSTS PAREIZS