

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 „Master Telecom”
Reģ. Nr. 40003684039
Brīvības gatve 214m,
Rīga, LV – 1039

Informācijai:
Latvijas Darba Devēju asociācijai
A. Čaka iela 55,
Rīga, LV - 1011

LĒMUMS
par nevienlīdzīgiem un netaisnīgiem līguma
noteikumiem
Rīgā

2007.gada 22.oktobrī

Nr. 47 -lg

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – *PTAC*) 2007.gada 11.jūnijā saņemts Latvijas Darba Devēja Asociācijas (turpmāk – *LDDA*) valdes priekšsēdētājas R. Mitjaņinas 2007.gada 7.maija iesniegums (turpmāk – *Iesniegums*). *Iesniegumā PTAC* lūgts pārbaudīt SIA „Master Telecom” piedāvātā Publisko mobilo sakaru abonenta līguma projekta (turpmāk – *Līguma projekts*) atbilstību patērētāju tiesību aizsardzības nozari reglamentējošajiem normatīvajiem aktiem.

PTAC pilnīgai un objektīvai lietas apstākļu izvērtēšanai, pamatojoties uz Latvijas Republikas Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumu Nr. 632 *Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums* 6.3. apakšpunktu un *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* 25.panta ceturtās daļas 4. un 6.punktu ar 2007.gada 5.jūlija vēstuli Nr. 21 – 04/5255 – L – 174 jur, 2007.gada 13.augusta vēstuli Nr. 21-04/6394-L-174, 2007.gada 7.septembra vēstuli Nr. 21-04/7240-L-174jur pieprasīja SIA „Master Telecom” sniegt rakstveida skaidrojumu par *Iesniegumā* minēto, kā arī par patērētājiem piedāvātā *Līguma projekta* atbilstību *PTAL*.

PTAC, pamatojoties uz *Administratīvā procesa likuma* 53.panta pirmo daļu, kā arī uz *Elektronisko sakaru likuma* 4.panta trešo daļu, kas nosaka, ka Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – *Komisija*) uzrauga un regulē elektronisko sakaru nozari un *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* 24.pantu, kas paredz, ka šajā likumā un citos normatīvajos aktos noteikto patērētāju tiesību aizsardzības uzraudzību un kontroli īsteno *PTAC*, citas kompetentas un pilnvarotas valsts iestādes, ar 2007.gada 26.jūnija vēstuli Nr. 21-04/4955-L-174jur nosūtīja *Komisijai* izvērtēt *Līguma projektu* savas kompetences ietvaros un pārkāpuma konstatēšanas gadījumā attiecīgi veikt likumā noteiktās darbības.

2007.gada 7.septembra vēstulē Nr. 21-04/7240-L-174jur PTAC informēja SIA „Master Telecom”, ka PTAC, pamatojoties uz *Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa* 238.1.pantu, ir pieņēmis lēmumu uzsākt lietvedību administratīvā pārkāpuma lietā par SIA „Master Telecom” izdarītu administratīvo pārkāpumu, kas paredzēts *Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa* 175.2.pantā.

2007.gada 10.septembrī PTAC saņēma SIA „Master Telecom” paskaidrojumu, kurā norādīts sekojošais:

SIA „Master telecom” *Līguma projektu* vērtē kā atbilstošu patērētāju tiesību aizsardzības nozari reglamentējošo normatīvo aktu izvirzītajām prasībām. Paskaidrojumā norādīts, ka gadījumā, ja pēc PTAC ieskata *Līguma projekta* noteikumi pārkāpj patērētāju objektīvās vai likumiskās tiesības, SIA „Master Telecom” ir gatava pieņemt attiecīgus norādījumus un konstruktīvi risināt jebkuru jautājumu.

Paskaidrojumā norādīts, ka SIA „Master Telecom” klientiem neuzspiež parakstīt līgumu projektus vienīgi SIA „Master Telecom” piedāvātajā redakcijā. Ja kāda līgumslēdzēja puse vēlas, tai ir iespēja pieprasīt grozīt vai pat izslēgt no *Līguma projekta* attiecīgos līguma noteikumus.

PTAC norāda:

Patērētāju tiesību aizsardzības likums (turpmāk – PTAL) nosaka tiesiskās attiecības darījumos, kuros viens no līgumslēdzējiem ir patērētājs. Tādējādi PTAL attiecas uz šaurāku gadījumu skaitu, tas ir, tikai uz noteiktu pirkuma un pakalpojuma līgumu daļu. Līdz ar to citas kādu tiesību nozari reglamentējošās tiesību normas ir atzīstamas par vispārējām attiecībā pret PTAL tiesību normām, kas regulē to pašu tiesisko attiecību aspektu. *Iesniegumā* PTAC lūgts izvērtēt *Līguma projekta* noteikumu atbilstību PTAL regulējumam.

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*”. PTAL 6.panta ceturtajā daļā noteikts, ka „*novērtējot līguma noteikumus, ņem vērā pārdotās preces vai sniegtā pakalpojuma raksturu, visus apstākļus, kādos līgums noslēgts, kā arī noslēgtā līguma un ar to saistītā līguma noteikumus*”.

Lai konstatētu, vai attiecīgais līguma noteikums ir apspriests, ir 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*”. Arī Eiropas Kopienų 1993.gada 5.aprīļa direktīvas Nr. 93/13/ECC *Par netaisnīgiem līguma noteikumiem patērētāju līgumos* (kuras normas ir iekļautas PTAL) 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.

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 *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).

Par apspriestiem līguma noteikumiem uzskatāmi līguma noteikumi, par kuriem līgumslēdzēji, savstarpēji apspriežoties (savstarpēji apmainoties viedokļiem), ir vienojušies. Līdz ar to parakstīts līgums pats par sevi nav pietiekams pierādījums tam, ka līgumslēdzēji savstarpēji apsprieda katru līguma noteikumu atsevišķi. Teorētiska iespēja apspriest katru līguma noteikumu atsevišķi nepierāda, ka tā konkrētajā gadījumā ir notikusi (skat., Augstākās tiesas Senāta Administratīvo lietu departamenta 2006.gada 7.marta spriedumu lietā Nr.C30519003 motīvu daļas 14.punktu). Ja apspriešana ir formāla (piemēram, personas paraksts līgumā), tad to nedrīkstētu pieņemt kā apspriešanu *PTAL* izpratnē.

PTAL ir paredzēti izņēmumi no vispārējiem līgumu noslēgšanas noteikumiem: netaisnīgs līguma noteikums var tikt atcelts, ja tas nav ticis apspriests. Tikai līguma parakstīšana no patērētāja puses un informētība par līguma saturu nav uzskatāma par apspriešanu. No lietas materiāliem neizriet, ka *Līgums* ticis apspriests.

Tāpat *PTAC* norāda, ka *PTAL* 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*”.

Pamatojoties uz *PTAL* 25.panta ceturtās daļas 6.punkta noteikumos paredzēto *PTAC* pienākumu uzraudzīt patērētāju tiesību ievērošanu līgumos, kurus patērētājs slēdz ar ražotājiem, pārdevējiem un pakalpojumu sniedzējiem, *PTAC* ir izvērtējis *Līguma projekta* noteikumu atbilstību *PTAL* prasībām un norāda sekojošo:

1. *Līguma projekta* 13.1. apakšpunkts nosaka, ka „*”Master Telecom” ir tiesības vienpusēji grozīt šos Noteikumus, pakalpojumu kopumu un saturu, funkcijas un apjomu, pakalpojumu cenas, tarifus un papildus maksājumus, paziņojot par to Abonentam vismaz 30 (trīsdesmit) dienas pirms grozījumu spēkā stāšanās. Ja līdz attiecīgo grozījumu spēkā stāšanās brīdim Abonents nav iesniedzis ”Master Telecom” rakstisku pieteikumu par Līguma izbeigšanu, tiks uzskatīts, ka Abonents Noteikumu grozījumiem ir piekritis*”.

Saskaņā ar *PTAL* 6.panta trešās daļas 12.punktu par netaisnīgu līguma noteikumu atzīstams tāds, kas „*atļauj ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vienpusēji grozīt līguma noteikumus vai preces vai pakalpojuma raksturojumu*”. No *Līguma projekta* 13.1. apakšpunkta satura izriet, ka šajā noteikumā SIA „Master Telecom” ir atrunājusi savas tiesības vienpusēji veikt tādas izmaiņas, kas varētu ietekmēt gan pakalpojuma raksturu, gan noteikumus, piemēram, paredzot papildus maksājumu veikšanu.

Savukārt *Elektronisko sakaru likuma* 23.panta trešā daļa paredz, 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”.

Tādējādi secināms, ka par būtisku vērtējams veids, kādā abonentiem tiek nodrošināta informācija par SIA „Master Telecom” vienpusēji veiktajām izmaiņām - *Līguma projekta 13.2. apakšpunkts nosaka, ka „Informācija par Noteikumu izmaiņām Abonentam tiek sniegta „Master Telecom” mājas lapā internetā. Informācija par izmaiņām pakalpojumu izcenojumos, tarifos un papildus maksājumos tiek sniegta rakstiski vai, ja tas nav pretrunā Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem, tikai „Master Telecom” mājas lapā internetā, caur plašsaziņas līdzekļiem un/vai citā piemērotā veidā”.*

PTAC norāda, ka patērētāja interese – zināt veidu, kādā tiks paziņotas līguma izmaiņas, ir tiesiski nozīmīga un pamatota. Turklāt SIA „Master Telecom” paziņojumu izplatīšanas veidiem saistībā ar paredzētajām izmaiņām līgumos būtu jābūt tādiem, lai tie nodrošinātu patērētāja individuālu informēšanu un būtu piemēroti konkrētajam patērētājam – piemēram, paredzot individuāla rakstveida paziņojuma nosūtīšanu, jo ne visiem patērētājiem varētu būt pieejama informācija, kas ievietota SIA „Master Telecom” mājas lapā. Šāda patērētāju informēšanas kārtība nodrošinātu, ka patērētāji, kuri SIA „Master Telecom” vienpusēji veikto līguma izmaiņu dēļ vairs nevēlētos turpināt līgumsaistības, būtu informēti par šo izmaiņu veikšanu, tādējādi iekļaujoties *Līguma projekta 13.1. apakšpunktā noteiktajā 30 dienu pieteikuma par līguma laušanu iesniegšanas termiņā.*

PTAC aicina precizēt vai mainīt *Līguma projekta 13.2. apakšpunktā* paredzēto patērētāju informēšanas kārtību.

2. *Līguma projekta 16.1. apakšpunkts nosaka, ka „Ja ir noslēgts Minimālā termiņa līgums, Abonentam ir tiesības lauzt Līgumu tikai pēc Līgumā norādītā minimālā pakalpojumu izmantošanas termiņa notecējuma, rakstiski brīdinot par to „Master Telecom” ne vēlāk kā 5 (piecas) darba dienas iepriekš. Ja „Master Telecom” nepilda būtiskus Līguma noteikumus, Abonentam ir tiesības lauzt Minimālā termiņa līgumu pirms noteiktā termiņa, brīdinot par Līguma laušanu „Master Telecom” rakstiski vismaz kā 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš. Ja ir noslēgts beztermiņa līgums, Abonentam ir tiesības Līgumu lauzt jebkurā laikā, rakstiski paziņojot par to „Master Telecom” ne vēlāk kā 5 (piecas) darba dienas iepriekš un norādot Līguma laušanas datumu. Paziņojot par Līguma laušanu, Abonentam ir jānorāda datums, ar kuru Līgums tiek lauzts”.*

PTAL 29.panta pirmās daļas 4.punkts paredz, ka gadījumā, ja patērētājam ir sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, tad patērētājam ir tiesības prasīt līguma atcelšanu un par pakalpojumu samaksātās naudas summas atmaksu. No *Līguma projekta 16.1. apakšpunkta* izriet, ka šīs patērētāju tiesības ir pakārtotas noslēgtajam minimālajam līguma termiņam vai arī būtisku līgumu noteikumu nepildīšanai no SIA „Master Telecom” puses.

PTAC norāda, ka no *Līguma projekta 16.1. apakšpunkta* esošās redakcijas nav saprotams, kas būtu uzskatāmi par gadījumiem, kuros SIA „Master Telecom” nepilda būtiskus līguma noteikumus, tādējādi paredzot abonenta tiesības lauzt noslēgto līgumu.

Saskaņā ar *PTAL* 6.panta trešās daļas 1.punktu, *Līguma projekta* 16.1. apakšpunkts vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums, jo tas ir pretrunā ar *PTAL* 5.pantu. Ar *Līguma projekta* 16.1. apakšpunktu SIA „Master Telecom” ir pārkāpusi līgumslēdzēju pušu tiesiskās vienlīdzības principu, nostādot patērētājus neizdevīgā stāvoklī un esot pretrunā ar labticīguma prasībām, kā arī nosakot, ka patērētājs atsakās no savām likumīgajām tiesībām.

PTAC norāda, ka gadījumā, ja līguma laušana ir saistīta ar SIA „Master Telecom” vienpusēji veiktām izmaiņām līgumā vai sniegto pakalpojumu kvalitāti, tad uz šiem gadījumiem nedrīkst būt attiecināms *Līguma projekta* 16.3. apakšpunkta regulējums. *PTAC* aicina SIA „Master Telecom” veikt izmaiņas līgumu projektos, atbilstoši *PTAC* norādēm.

3. *Līguma projekta* 17.1. apakšpunkts nosaka, ka „Abonentam 30 (trīsdesmit) dienu laikā no rēķina saņemšanas dienas ir tiesības rakstiski izteikt savas pretenzijas par, viņaprāt, nepienācīgu pakalpojumu sniegšanu vai maksājumiem, ko tas apstrīd. „Master Telecom” apņemas atbildēt uz Abonenta rakstiskiem lūgumiem un pretenzijām ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) dienu laikā. „Master Telecom” ir tiesības pieprasīt pamatotu atlīdzību par Abonenta rakstiski iesniegto pretenziju izskatīšanu, ja iesniegumā norādītās pretenzijas izrādās nepamatotas”.

Saskaņā ar *PTAL* 27.panta pirmo daļu „Patērētājs ir tiesīgs pieteikt prasījumu ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam par preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem divu gadu laikā no preces iegādes vai pakalpojuma saņemšanas dienas”.

Ministru Kabineta 2006. gada 1. augusta noteikumu Nr. 631 “Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu” (turpmāk – *Noteikumi*) 15.punkts nosaka, ka „Ražotājs, pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs desmit dienu laikā pēc prasījuma pieteikuma saņemšanas sniedz 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”. *Noteikumu* 16.punkts paredz pakalpojuma sniedzēja tiesības rakstiski vienojoties ar patērētāju, noteikt arī garāku termiņu atbildes sniegšanai uz prasījuma pieteikumu.

Kā arī *PTAC* norāda, ka SIA „Master Telecom” nav tiesības no patērētājiem pieprasīt atlīdzību par prasījumu pieteikumu izskatīšanu, jo tādējādi var tikt ierobežotas patērētāja tiesības izmantot savas likumīgās tiesības.

Nemot vērā iepriekš minēto normatīvo regulējumu kā arī pamatojoties uz *PTAL* 6.panta trešās daļas 1.punktu *Līguma projekta* 17.1. apakšpunkts vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums.

Nemot vērā iepriekš minēto un pamatojoties uz *PTAL* 3.panta 2.punktu, 5.panta otrās daļas 4. ,5.punktu, 6.panta pirmo daļu, trešās daļas 1. , 12.punktu, ceturto, piekto un septīto daļu, 29.pantu, 25.panta ceturtās daļas 4. un 6.punktu, astoto un desmito daļu, 27.panta pirmo daļu, 29.panta pirmās daļas 4.punktu, *Noteikumu* 15., 16. punktu, *Elektronisko sakaru likuma* 23.panta trešo daļu, ***PTAC***:

- 1) uzdod SIA „Master Telecom” pārtraukt pildīt ar patērētājiem noslēgtajos līgumos tāda paša satura līguma noteikumus kā *Līguma projekta* 16.1.,**

- 17.1. apakšpunktos ietvertos līguma noteikumus, kurus SIA „Master Telecom” un patērētāji nav atsevišķi apsprieduši;**
- 2) uzdod SIA „Master Telecom” grozīt patērētājiem piedāvātos līgumu projektus, grozīt tāda paša satura līguma noteikumus kā *Līguma projekta* 13.2., 16.1., 17.1. apakšpunktā ietvertos līguma noteikumus.**
- 3) sniegt informāciju un pierādījumus *PTAC* par administratīvā akta izpildi līdz 2007.gada 30.novembrim atbilstoši *PTAL* 25.panta desmitās daļas noteikumiem.**

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, K.Valdemāra ielā 157.

Direktore (paraksts)
(zīmogs)

B.Vītoliņa

(...)

IZRAKSTS PAREIZS