

IZRAKSTS

Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
Elizabetes ielā 41/43, Rīgā, LV-1010, tālr. (+371)7220151, fakss
(+371)7338024

27 . 09 . 2005 . Nr.1/08 - 6041

(...)

SIA "NEONET"
Višķu ielā 9 - 112,
Rīga, LV - 1057

Torņa ielā 4/III B – 301,
Rīgā, LV - 1065

Par lēmumu

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – *PTAC*) 2005.gada 1.septembrī saņemts (...) (turpmāk – *Patērētājs*) 2005.gada 1.septembra iesniegums (turpmāk – *Iesniegums*) sakarā ar 2005.gada 4.jūlijā *Patērētāja* un SIA „NEONET” starpā noslēgto līgumu par mājas Interneta pakalpojuma sniegšanu Nr. (...) (turpmāk – *Līgums*). *Iesniegumā PTAC* lūgts izvērtēt *Līguma* atbilstību *Patērētāju tiesību aizsardzības likumam* (turpmāk – *PTAL*), saukt pie atbildības SIA „NEONET”, kā arī pieprasīt, lai SIA „NEONET” atlīdzina *Patērētājam* nodarītos zaudējumus – samaksu par SIA „NEONET” sniegto pakalpojumu, kurš netika sniegts pienācīgā kvalitātē.

Sakarā ar *Iesniegumu PTAC* 2005.gada 6. septembra vēstulē Nr. 1/06 - 5604 tika pieprasījis SIA „NEONET” skaidrojumu par *Līguma* atbilstību *PTAL*, kā arī par *Iesniegumā* minēto.

SIA „NEONET” 2005.gada 12.septembra atbildes vēstulē norādīts, ka SIA „NEONET” ir veicis maksas pārrēķinu par 2005.gada augustu, sakarā ar to, ka ticis konstatēts viens interneta pakalpojuma traucējums SIA „NEONET” vainas dēļ. Atbildes vēstulē SIA „NEONET” norādījusi, ka *Līguma* noteikumi uzskatāmi par atbilstošiem *PTAL* un citiem Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.

PTAC norāda, ka sakarā ar *Iesniegumu* un saskaņā ar *PTAL* 25.panta ceturrtās daļas 6.punktā noteiktajām *PTAC* tiesībām, *PTAC* ir veicis *Līguma* izvērtēšanu savas kompetences robežās.

Līguma 2.1.1.2. apakšpunkts nosaka, ka SIA „NEONET” apņemas sniegt Abonentam Pamatpakalpojumu, kurš izpaužas „Latvijas un ārzemes trafika sniegšanā bez ierobežojumiem (datu pārraides ātrums līdz 192 Kbit/s)”.

PTAL 6.panta trešās daļas 3.punkts nosaka, ka par netaisnīgiem līguma noteikumiem uzskatāmi noteikumi, kas „ierobežo vai izslēdz iespēju patērētājam izmantot savas likumīgās prasījuma tiesības gadījumā, kad ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav izpildījis līgumsaistības vai ir tās izpildījis daļēji ..”. SIA „NEONET” ar pašreizējo *Līguma* 2.1.1.2. apakšpunkta redakciju ir izslēgusi *Patērētāja* iespēju izmantot savas likumīgās prasījuma tiesības SIA „NEONET” sniegtā mājas Interneta pakalpojuma nepienācīgas kvalitātes gadījumā, jo pašreizējais *Līguma* 2.1.1.2. apakšpunktā ietvertais formulējums „... līdz 192 Kbit/s)” paredz, ka SIA „NEONET” sniegtā mājas Interneta pakalpojuma datu pārraides ātrums iespējams amplitūdā no 0 (nulle) Kbit/s līdz 192 Kbit/s. Tādējādi ar pašreizējo *Līguma* 2.1.1.2. apakšpunkta redakciju SIA „NEONET” ir ierobežojusi savu atbildību par *Patērētājam* sniegtā pakalpojuma datu pārraides ātrumu. Līdz ar to *Līguma* 2.1.1.2. apakšpunkts saskaņā ar *PTAL* 5.panta otrās daļas 1.punktu, 5.punktu, 6.panta pirmo daļu, 6.panta trešās daļas 3.punktu ir vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums. Papildus *PTAC* norāda, ka *Līguma* 2.1.1.2. apakšpunktā būtu skaidri jānorāda minimālais datu pārraides ātrums, ko SIA „NEONET” piedāvā pakalpojuma saņēmējiem, vai arī konkrēta datu pārraides ātruma amplitūda, piemēram, no 160 Kbit/s līdz 192 Kbit/s, jo tādējādi būtu nodrošināta iespēja kontrolēt SIA „NEONET” sniegtā pakalpojuma kvalitāti.

Turklāt nenorādot SIA „NEONET” sniegtā mājas Interneta pakalpojuma pārraides ātruma minimumu, patērētājiem netiek nodrošināta iespēja pārliecināties par konkrētā piedāvājuma izdevīgumu un netiek pilnībā nodrošinātas tiesības uz pilnīgu un patiesu informāciju saskaņā ar *PTAL* 17.panta pirmās daļas noteikumiem. Ņemot vērā iepriekš minēto un saskaņā ar *PTAL* 3.panta 3.punkta noteikumiem, tas uzskatāms par patērētāju tiesību pārkāpumu.

Līguma 3.7. apakšpunkts nosaka, ka „*Līguma pirms termiņa izbeigšanas gadījumā ABONENTS maksā OPERATORAM kompensāciju (soda naudu) 5.00 Ls (pieci lati) apmērā par katru mēnesi līdz šī Līguma darbības termiņa beigām*”.

No *PTAL* 3.panta 4.punkta izriet, ka patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja patērētājam „...*sniegts nedrošs vai līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums*”. Saskaņā ar *Līguma* 7.1. apakšpunktu *Līgums* ir noslēgts uz 1 (vienu) gadu. Pašreizējā *Līguma* 3.7. apakšpunkta redakcija nosaka, ka *Patērētājam* būtu jāmaksā kompensācija (soda nauda) SIA „NEONET” arī tādā gadījumā, ja iemesls, kura dēļ *Patērētājs* izvēlētos lauzt *Līgumu* būtu SIA „NEONET” nepienācīga uzņemto saistību pildīšana, kas izpaustos, piemēram, nepienācīgas kvalitātes pakalpojuma sniegšanā. Tādējādi *PTAC* konstatē, ka *Līguma* 3.7. apakšpunkts ir pretrunā ar *PTAL* 5.panta pirmo daļu un otrās daļas 5.punktu. Līdz ar to *Līguma* 3.7. apakšpunkts saskaņā ar *PTAL* 6.panta pirmo daļu, trešās daļas 1.punktu ir uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu.

Attiecībā uz *Līguma* 5.6. apakšpunktu, kas nosaka, ka „*ABONENTAM ir tiesības vienpusēji lauzt šo Līgumu pirms termiņa rakstiski brīdinot OPERATORU, ja tas 30 dienu laikā no Līguma noslēgšanas brīža nepieslēdza ABONENTU Pamatpakalpojuma*”, *PTAC* norāda, ka *Līguma* 5.6. apakšpunktā noteiktais ierobežojums *Līguma* pirmstermiņa laušanai saskaņā ar *PTAL* 6.panta pirmo daļu un trešās daļas 1.punktu ir vērtējams kā netaisnīgs līguma noteikums. Līdzīgi kā jau tas norādīts *Līguma* 3.7. apakšpunkta analizē, SIA „NEONET” nav tiesīgs *Līgumā* ierobežot *Patērētāja* likumīgās tiesības, paredzot tikai konkrētus gadījumus, kuru iestāšanās rezultātā *Patērētājs* būtu tiesīgs bez kādu sankciju piemērošanas atkāpties no *Līguma* pirms *Līguma* 7.1. apakšpunktā paredzētā 1 (viena) gada termiņa.

Līguma 6.2. apakšpunkts nosaka, ka „*Gadījumā, ja pārrunu ceļā vienošanos neizdodas panākt, strīdi, nesaskaņas vai prasības pēc prasītāja izvēles jāizskata LR tiesā vai Baltijas Tirdzniecības šķīrējtiesā, kas atrodas Rīgā (Latvijas Republika), saskaņā ar šķīrējtiesas reglamentu, pielietojot rakstveida procesu un Latvijas Republikā spēkā esošo likumdošanu, viena šķīrējtiesneša sastāvā*”.

Līguma 6.2. apakšpunktā paredzēti vairāki strīdu izskatīšanas veidi: līgumslēdzēju pušu sarunu ceļā, LR tiesā, Baltijas Tirdzniecības šķīrējtiesā. *PTAC* konstatē, ka *Līguma* 6.2. apakšpunktā nav atrunāta vienošanās kārtība par to, kur puses izskatītu konkrēto gadījumu strīdu, nesaskaņu vai prasību gadījumā, kas izriet no *Līguma* – LR tiesā vai Baltijas Tirdzniecības šķīrējtiesā. Tādējādi *PTAC* konstatē, ka patērētāja izvēles brīvība attiecībā uz radušos strīdu izskatīšanas kārtību varētu realizēties tikai tādā gadījumā, ja strīdu, nesaskaņu vai prasību gadījumā patērētājs būtu tas, kas griežas šajās tiesības aizsargājošajās iestādēs.

PTAC norāda, ka, lai arī *Civilprocesa likuma* 491.pants neparedz īpašus noteikumus šķīrējtiesas līguma noslēgšanai, tomēr attiecībā pret *Civilprocesa likuma* 491.pantu *PTAL* 6.panta trešās daļas 7.punkts vērtējams kā speciālā norma, jo tā paredz tiesisko regulējumu šķīrējtiesas līgumam, kura viena no pusēm ir nosacīta ar atbildību *PTAL* 1.panta 3.punktā ietvertajai „patērētāja” definīcijai. Šī iemesla dēļ un pamatojoties uz likuma *Par likumu un Saeimas, Valsts prezidenta un Ministru kabineta pieņemto aktu izsludināšanas, publicēšanas, spēkā stāšanās kārtību un spēkā esamību* 8.panta trešo daļu, *Līguma* 6.2. apakšpunktam ir jāatbilst *PTAL* 6.panta trešās daļas 7.punkta noteikumiem. Turklāt SIA „NEONET” atbilstoši *PTAL* 6.panta septītajai daļai nav pierādījusi, ka, vienojoties ar *Patērētāju*, notikusi *Līguma* 6.2. apakšpunkta apspriešana, jo par līguma apspriešanu nav uzskatāma līguma parakstīšana no patērētāja puses (īpaši ņemot vērā līguma tipveida raksturu).

Tādējādi *Līguma* 6.2. apakšpunkts saskaņā ar *PTAL* 6.panta trešās daļas 7.punktu uzskatāms par netaisnīgu līguma noteikumu.

Attiecībā uz *Līguma* 8.1., 8.4. apakšpunktos noteikto *PTAC* norāda, ka saskaņā ar *PTAL* 6.panta piektā daļā noteikto – līguma noteikums vienmēr ir

uzskatāms par savstarpēji neapspriestu, ja līgums sastādīts iepriekš un patērētājam nav bijis iespējams ietekmēt attiecīgā lēmuma noteikumus. Turklāt tiesību doktrīnā pastāv viedoklis, ka standartnoteikumi (tipveida līgumu noteikumi) vienmēr uzskatāmi par neapspriestiem, tādēļ standartnoteikumu piemērošanas gadījumā faktiski nav nekādas juridiskās iespējas izvairīties no *PTAL* (un tā noteikumos ietvertās direktīvas 93/13/EEK *Par netaisnīgiem līguma noteikumiem patērētāju līgumos*) piemērošanas. Ja apspriešana ir formāla, piemēram, personas paraksts līgumā, tad to nedrīkstētu pieņemt kā apspriešanu *PTAL* izpratnē. SIA „NEONET” arī sniegtajā skaidrojumā nav pierādījusi *Līguma* noteikumu apspriešanas faktu un tādējādi *Līguma* noteikumi uzskatāmi par neapspriestiem.

(...)

Nemot vērā augstāk minēto un pamatojoties uz *PTAL* 3.panta 3.punktu, 4.punktu, 5.panta pirmo daļu, otrās daļas 1., 5.punktu, 6.panta pirmo daļu, trešās daļas 1., 3., 7. punktu, piekto daļu, 17.panta pirmo daļu, 25.panta ceturtais daļas 6.punktu, 25.panta astotās daļas 1.punktu, *PTAC*

pieprasa:

1. SIA "NEONET" pārtraukt pildīt *Līguma* 3.7., 6.2. apakšpunktu noteikumus, kā arī grozīt *Līguma* 2.1.1.2. apakšpunktu, kas nostāda (...) savu tiesību aizsardzībai neizdevīgā stāvoklī;
2. SIA "NEONET" pārtraukt pildīt ar citiem patērētājiem noslēgtajos līgumos ietvertos netaisnīgos *Līguma* 3.7., 6.2. apakšpunktu noteikumus, kā arī grozīt *Līguma* 2.1.1.2. apakšpunktu;
3. SIA "NEONET" grozīt patērētājiem piedāvātos līguma projektus, grozot 2.1.1.2., 3.7., 5.6., 6.2. apakšpunktus.

Papildus *PTAC* norāda uz *PTAL* 25.panta septītajā daļā noteikto *PTAC* amatpersonu izvirzīto prasību un doto norādījumu saistošo raksturu attiecībā uz SIA "NEONET", kuru neievērošanas gadījumā tiks piemērotas *Latvijas administratīvo pārkāpumu kodeksā* paredzētās sankcijas sakarā ar uzraudzības funkcijas realizējošo valsts institūciju amatpersonu likumīgo prasību neizpildīšanu, kā arī uz *PTAL* 25.panta devītās un desmitās daļas noteikumiem.

Saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu un otro daļu, 77.pantu, 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, iesniegumu par administratīvā akta apstrīdēšanu iesniedzot rakstveidā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā.

Direktore

(paraksts)

B.Vītoliņa

IZRAKSTS PAREIZS

(...)