

**Vadlīnijas attiecībā uz komplekso  
tūrisma pakalpojumu programmu un  
komplekso tūrisma pakalpojumu  
līgumu noformējumu**

## Saturs

1. Normatīvie akti un vadlīniju piemērošanas apjoms, subjekti .....	4
2. Prasības kompleksa tūrisma pakalpojuma programmas izstrādei .....	5
3. Biežāk sastopamās kļūdas kompleksa tūrisma pakalpojumu programmās un ieteikumi to novēršanai .....	8
4. Prasības kompleksa tūrisma pakalpojuma līguma izstrādei .....	10
5. Netaisnīgi līgumu noteikumi .....	12
6. Bieži sastopami netaisnīgi līguma noteikumi un kļūdas kompleksu tūrisma pakalpojumu līgumos .....	13
7. Klienta iemaksātās naudas drošības garantija un tās nozīme .....	24
8. Pārskats par kompleksu tūrisma pakalpojumu pārdošanu .....	26
9. Atbildība par kompleksu tūrisma pakalpojumu sniegšanas noteikumu neievērošanu .....	27

## Ievads

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) ir izstrādājis šīs vadlīnijas, lai palīdzētu komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas procesā iesaistītajām personām sniegt pakalpojumus, ievērojot patērētāju tiesību aizsardzību reglamentējošos normatīvos aktus. Vadlīnijas izstrādātas, lai rosinātu komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzējus pārstrādāt piedāvātos līguma projektus atbilstoši normatīvo aktu prasībām.

Vadlīnijas attiecas uz kompleksu tūrisma pakalpojumu sniegšanā iesaistītajām personām – tūrisma operatoriem, aģentiem un citiem pakalpojumu sniedzējiem.

Vadlīniju mērķis ir nodrošināt, ka pakalpojumu sniegšanas procesā iesaistītās personas sniegtu patērētājiem visu nepieciešamo informāciju, pareizi noformētu pakalpojumu programmas, patērētājiem piedāvātos līguma projektus, tajos iekļautu skaidrus un taisnīgus līguma noteikumus, kā arī izpildītu normatīvo aktu prasības attiecībā uz klienta iemaksātās naudas drošības garantijas nodrošināšanu. Vadlīniju mērķis ir arī nodrošināt, lai pakalpojuma sniedzējs prastu adekvāti un normatīvajiem aktiem atbilstoši reaģētu uz patērētāju izteiktajām pretenzijām.

## 1. Normatīvie akti un vadlīniju piemērošanas apjoms, subjekti

Šīs vadlīnijas attiecas uz kompleksiem tūrisma pakalpojumiem - par kompleksu tūrisma pakalpojumu uzskatāms:

❖ tūrisma pakalpojumu apvienojums, kurš sagatavots iepriekš vai pēc klienta pieprasījuma, attiecas uz periodu, kas ir garāks par 24 stundām, un ietver diennakts izmitināšanu vai vismaz divus no šādiem tūrisma pakalpojumiem:

- a) transportu,
- b) izmitināšanu,
- c) citu tūrisma pakalpojumu, kas nav transporta vai izmitināšanas palīgpakalpojums un aizņem proporcionāli lielāko daļu no tūrisma pakalpojumu apvienojuma.

Komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas un līgumu noformēšanas kārtību Latvijā regulē šādi normatīvie akti:

- Patērētāju tiesību aizsardzības likums (turpmāk – PTAL);
- Ministru kabineta 2006.gada 1.augusta noteikumi Nr.631 *Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu* (turpmāk – Noteikumi Nr.631), kas nosaka, kādā kārtībā jāreaģē uz patērētāja iesniegto prasījuma pieteikumu;
- Tūrisma likums;
- Ministru kabineta 2007.gada 23.janvāra noteikumi 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 Nr.67) (**attiecas uz līgumiem, kas noslēgti līdz 2010.gada 14.jūnijam**);
- Ministru kabineta 2010.gada 13.aprīļa noteikumi Nr.353 *Noteikumi par tūrisma operatora, tūrisma aģenta un klienta tiesībām un pienākumiem, kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un naudas drošības garantijas iemaksas kārtību* (turpmāk – Noteikumi Nr.353), kas nosaka:
  - kāda informācija jāsniedz patērētājam pirms līguma noslēgšanas un pirms ceļojuma uzsākšanas;
  - konkrētus noteikumus, kuriem jābūt norādītiem pakalpojumu programmās un līgumos;
  - darbības, kas jāveic tūrisma operatoram, ja pirms ceļojuma uzsākšanas tas ir spiests mainīt kādu būtisku līguma noteikumu;

- priekšnosacījumus, kad var tikt veiktas izmaiņas pakalpojuma cenā;
- līgumslēdzēju pušu – īpaši tūrisma operatora (kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja) atbildību par noslēgtā līguma izpildi.

\* Tūrisma likums un Noteikumi Nr. 353 Latvijā ievieš Eiropas Padomes 1990.gada 13.jūnija Direktīvas [90/314/EEK](#) par ceļojuma, atvaļinājuma un tūrisma braucienu kompleksiem prasības.

## **2. Prasības kompleksa tūrisma pakalpojuma programmas izstrādei**

### ***Vai pakalpojuma programmas izsniegšana patērētājam ir obligāta?***

Tūrisma pakalpojuma programmas izsniegšana pirms pakalpojuma sniegšanas nav obligāta, tomēr, ņemot vērā, ka pakalpojuma programma pirms līguma noslēgšanas ir viens no galvenajiem informācijas avotiem patērētājam, to būtu vēlams sastādīt un izsniegt vai kādā citā veidā ar to iepazīstināt patērētāju.

### ***Kādai informācijai jātiek ietvertai tūrisma pakalpojumu programmā?***

Ja tiek izstrādāta pakalpojumu programma, tajā obligāti jābūt ietvertai informācijai par:

- ✓ ceļojuma galamērķi un uzturēšanās laiku;
- ✓ sniedzamajiem pakalpojumiem – vēlams norādīt tos pakalpojumus, kas iekļauti cenā;
- ✓ transportlīdzekļa (transportlīdzekļu) veidu, kategoriju un ērtību raksturojumu;
- ✓ tūristu mītnes klasifikāciju attiecīgajā valstī, tās atrašanās vietu (reģions, pilsēta) un ērtību raksturojumu;
- ✓ paredzētajām ēdienreizēm, kas iekļautas pakalpojuma cenā;
- ✓ ceļojuma maršrutu;
- ✓ pakalpojuma cenu un samaksas kārtību;
- ✓ ceļošanai nepieciešamajiem dokumentiem (pase, vīza) un citām prasībām, kas saistītas ar ieceļošanu attiecīgajā valstī un izceļošanu no tās;
- ✓ medicīniskajām formalitātēm, kas saistītas ar braucienu un uzturēšanos attiecīgajā valstī;

- ✓ termiņu, līdz kuram komersants paziņo klientam par ceļojuma atcelšanu, ja ceļojumā jābūt noteiktam dalībnieku skaitam un tas nav pietiekams;
- ✓ citai informācijai par pakalpojumu.

***Vai pakalpojuma sniedzējam jāsniedz papildu informācija pirms pakalpojuma sniegšanas uzsākšanas?***

Noteikumi Nr.353 paredz arī papildus prasības informācijas sniegšanai patērētājam pirms un pēc līguma noslēgšanas, proti, pirms pakalpojuma sniegšanas uzsākšanas klientam (patērētājam) ir tiesības saņemt papildu informāciju attiecībā uz:

- ✓ pasu un vīzu režīmu attiecīgajās valstīs, ar kurām saistīta pakalpojuma sniegšana, jo īpaši sniedzama informācija par vīzu saņemšanas laiku;
- ✓ medicīniskajām formalitātēm, kas saistītas ar braucienu un uzturēšanos attiecīgajās valstīs, piemēram, par potēšanās prasībām;
- ✓ apstāšanās un pārsēšanās laiku un vietu;
- ✓ transportlīdzekļiem, ar kuriem notiks pārvietošanās ceļojuma laikā, tai skaitā, ja iespējams, par attiecīgajam klientam paredzēto vietu un tās veidu konkrētajā transportlīdzeklī;
- ✓ pakalpojuma sniedzēja pārstāvja vai, ja tāda nav, tūrisma aģenta nosaukumu un tālruņa numuru attiecīgajā valstī, kur klients varētu vērsties pēc palīdzības ārkārtas gadījumā; savukārt, ja attiecīgajā valstī nav pakalpojuma sniedzēja pārstāvja vai tūrisma aģentūras, pakalpojuma sniedzējam jānodrošina informācija par tālruņa numuru, pa kuru klients ārkārtas gadījumā varētu sazināties ar pakalpojuma sniedzēju (24 stundas diennaktī);
- ✓ iespējām iegādāties apdrošināšanas polisi, lai segtu izdevumus, kas saistīti ar ārstniecības pakalpojumiem (tostarp, nogādāšanu mājās nelaiemes vai slimības gadījumā), kā arī polises izmantošanas kārtību (kā rīkoties nepieciešamības gadījumā);
- ✓ ja klients ir nepilngadīga persona – iespējām sazināties ar nepilngadīgo vai ar viņa vecākiem (aizbildni) vai to pilnvaroto personu;
- ✓ iespējamiem riskiem, kas var apdraudēt ceļotāja veselību, piemēram, klimatiskajiem apstākļiem;

- ✓ izdevumiem, kas patērētājam radīsies, ja viņš atteiksies no pakalpojuma, piemēram, par no iemaksātā avansa ieturamajām naudas summām;
- ✓ citām prasībām (arī svarīgākajām sabiedriskās kārtības normām), kas jāievēro, ceļojot un uzturoties attiecīgajā valstī, piemēram, drošības riskiem, valstij raksturīgām paražām utml;
- ✓ informāciju par klienta iemaksātās naudas garantiju attiecībā uz iemaksātās naudas atmaksāšanu un klienta nogādāšanu valstī, kur sācies ceļojums (ja līgumā nav noteikta cita valsts), ja līdz maksātnespējas procesa pasludināšanai tūrisma operators nespēj pilnībā vai daļēji izpildīt līgumsaistības pret klientu vai ja tūrisma operatora maksātnespējas dēļ nav iespējama līgumā norādītās pakalpojumu programmas izpilde.

Vienlaikus ieteicams patērētājam sniegt arī informāciju, ka viņam ceļojuma laikā būtu jāpaņem līdzīgu noslēgtais līgums par pakalpojumu sniegšanu, kas kalpo kā saistību pierādījums un kuru iespējams izmantot tūrisma operatora maksātnespējas gadījumā.

Minētā informācija ir jāsniedz savlaicīgi pirms pakalpojuma sniegšanas, un tā jāsniedz rakstveidā vai kādā citā patērētājam pieņemamā veidā (pēc vienošanās), piemēram, ar elektroniskā pasta starpniecību.

! Jāatceras, ka strīdus gadījumā pierādīšanas nasta par to, ka patērētājam ir tikusi sniegta ar pakalpojuma sniegšanu saistītā un normatīvajos aktos paredzētā informācija, gulstas uz pakalpojuma sniedzēju.

### ***Vai pakalpojumu programma ir saistoša pakalpojuma sniedzējam arī tad, ja tā izsniegta gadu pirms ceļojuma veikšanas?***

Pakalpojumu programma ir saistoša komersantam, izņemot gadījumus, ja:

- ✓ klients pirms līguma noslēgšanas ir rakstiski brīdināts par izmaiņām pakalpojumu programmā un šīs izmaiņas ir nepārprotami iekļautas programmā (programmā pie konkrētās pakalpojuma sastāvdaļas norādīts, ka noteiktu apstākļu iestāšanās gadījumā šī pozīcija var mainīties);
- ✓ izmaiņas pakalpojumu programmā tiek izdarītas saskaņā ar rakstisku vienošanos starp līgumslēdzējām pusēm.

Arī cita pirms līguma noslēgšanas (piemēram, reklāmā) sniegtā informācija par pakalpojumu ir saistoša pakalpojuma sniedzējam, izņemot gadījumus, kad patērētājs ir ticis informēts par izmaiņām pirms līguma noslēgšanas.

***Vai informācija, kas jau vienreiz iekļauta pakalpojuma programmā, ir jāiekļauj arī līgumā?***

Pakalpojuma programma ir līguma neatņemama sastāvdaļa, līdz ar to informācija, kura jau ir iekļauta pakalpojuma programmā, otrreiz līgumā nav jāiekļauj.

**3. Biežāk sastopamās kļūdas kompleksu tūrisma pakalpojumu programmās un ieteikumi to novēršanai**

Visbiežāk neskaidrības rodas transportlīdzekļa (transportlīdzekļu) veida, kategorijas un ērtību raksturojuma norādīšanā, kā arī tūristu mītnes klasifikācijas attiecīgajā valstī, tās atrašanās vietu (reģions, pilsēta) un ērtību raksturojuma norādīšanā.

Līgumā norādāmais transporta līdzekļa ērtību raksturojums ir atkarīgs no sniegtā pakalpojuma un transporta līdzekļa veida. Līgumā ietveramajā transportlīdzekļa ērtību raksturojumā būtu jāietver patērētājam būtiska informācija, kas patērētājam ir nozīmīga, izvēloties tūrisma pakalpojumu.

***Kāds transportlīdzekļa ērtību raksturojuma jānorāda, ja ceļojums notiek ar autobusu vai lidmašīnu?***

**Autobusa** ērtību raksturojumā būtu jāiekļauj vismaz:

- ✓ informācija par iespējam sagatavot dzērienus – karstus un aukstus,
- ✓ vai autobusā ir pieejamas labierīcības,
- ✓ gadījumos, kad patērētājam ir jāpavada nakts autobusā vai ceļojums saistīts ar ilgstošu uzturēšanos autobusā – informācija par gulēšanas iespējam autobusā,
- ✓ vai autobuss aprīkots ar gaisa kondicionieri,
- ✓ papildus var norādīt jebkuru informāciju par konkrēto autobusu, kas varētu būt būtiska patērētājam, piemēram, par kopējo sēdvietu skaitu, par bagāžas pārvadāšanas nosacījumiem, par medikamentu pieejamību tajā u.c.

Attiecībā uz **lidmašīnas** ērtībām būtiska ir informācija par:

- ✓ ceļošanas klasi – biznesa, ekonomisko vai cita veida klasi (ja tādas ir);
- ✓ ēdienu un dzērienu pieejamību lidojuma laikā – maksas vai bezmaksas;

- ✓ jebkuru papildus informāciju par konkrēto lidmašīnu – piemēram, par lidmašīnas modeli, bagāžas pārvadāšanas nosacījumiem.

***Kāds ērtību raksturojums jānorāda, ja paredzēta lidojums ar lidmašīnu un nedēļas nogale SPA viesnīcā Austrijā?***

Patērētājam, izvēloties tūrisma pakalpojumu sniedzēju, parasti ir svarīgi, kāda tipa tūrisma mītne paredzēta, kā arī tas, ar kādām ērtībām tajā patērētājs var rēķināties. Nosakot, kāda informācija patērētājam varētu būt būtiska, jāņem vērā pakalpojuma specifika, piemēram, ja patērētājs visu ceļojuma laiku pavadīs noteiktā viesnīcā, tad patērētājam attiecībā uz mītnes ērtību raksturojumu svarīgāk saņemt detalizētāku informāciju nekā tad, ja patērētājs attiecīgajā tūristu mītnē apmetīsies tikai lai pārnakšnotu pārbrauciena laikā.

Līgumā būtu jānorāda konkrētās tūristu mītnes ērtību raksturojums:

- ✓ attiecīgās tūristu mītnes veids – viesnīca, kempings vai hostelis
- ✓ informācija par konkrēto pasūtījumu:
  - istabu skaitu numurā,
  - gultu skaitu un veidu,
  - vai labierīcības ir pieejamas attiecīgajā numurā vai ārpus tā;
  - vai attiecīgajā numurā ir duša (vanna),
  - vai pakalpojuma cenā ir iekļautas brokastis un citas ēdienreizes,
  - vai numurā pieejams televizors,
  - informācija par sakaru līdzekļu (telefona, faksa, interneta) pieejamību,
  - informācija par citiem pieejamiem pakalpojumiem - baseinu, sporta zāli, saunu u.c.
  - informācija par ierobežojumiem viesnīcā, ja tādi ir (piemēram, nav iespējams turēt mājdzīvniekus),
  - jebkuru citu informāciju, kas raksturo viesnīcas komforta pakāpi un numurus (piemēram, informāciju, ka no viesnīcas numuriem ir skats uz jūru).

Tūrisma pakalpojuma sniedzējam būtu jāsniedz detalizētāka informācija, ja patērētājs attiecīgajā tūristu mītnē uzturēsies ilgstoši.

#### 4. Prasības kompleksa tūrisma pakalpojuma līguma izstrādei

Lielākoties tūrisma pakalpojumu sniedzēji piedāvā patērētājiem jau iepriekš sagatavotus tipveida līgumu projektus. Tos gatavojot, noteikti vajadzētu iegaumēt, ka:

- ✓ saskaņā ar normatīvajiem aktiem līgumā jābūt ietvertai konkrētai informācijai;
- ✓ līguma noteikumiem jābūt skaidriem, nepārprotamiem un taisnīgiem attiecībā pret patērētāju.

#### ***Kādā formā jāslēdz kompleksa tūrisma pakalpojuma līgums?***

Līgums ir jāslēdz rakstveidā, ja līguma slēgšana notiek abām pusēm klātesot, bet, ja līgums tiek slēgts ar distances saziņas līdzekļu starpniecību, ir jānodrošina iespēja patērētājam saņemt un iepazīties ar līguma noteikumiem pirms līguma noslēgšanas un jānosūta līguma noteikumi pasūtījuma apstiprinājumā vai kādā citā patērētājam pieņemamā veidā. Ja līgums tiek slēgts ar distances saziņas līdzekļu starpniecību, papildus ir jāievēro arī Informācijas sabiedrības pakalpojumu likuma un Ministru kabineta 2002.gada 28.maija noteikumu Nr.207 „Noteikumi par distances līgumu” prasības.

#### ***Kādai informācijai jābūt līgumā?***

Kompleksa tūrisma pakalpojuma līgumam jāsaturs šāda informācija:

- ✓ tūrisma operatora nosaukums, adrese un reģistrācijas numurs tūrisma aģentu un tūrisma operatoru datu bāzē, ko uztur un reģistrāciju nodrošina Ekonomikas ministrija;

*Minētās informācijas norādīšana ir būtiska, jo, ja nav norādīta informācija par patieso pakalpojuma sniedzēju, patērētājs var vērsties pie tūrisma aģenta ar pretenzijām par pakalpojumu, par ko arī aģenta, šādā gadījumā būs jāatbild, lai arī parasti aģents ir starpnieks, kas pārdod tūrisma operatora iepriekš sagatavotus pakalpojumus.*

- ✓ tūrisma aģenta (ja tāds ir) nosaukums, adrese un reģistrācijas numurs tūrisma operatoru un aģentu datu bāzē;
- ✓ klienta iemaksātās naudas apdrošinātāja vai garantētāja nosaukums, adrese, līguma numurs, kā arī informācija par personu, pie kuras vērsties ceļojuma laikā gadījumā, ja līdz maksātnespējas procesa

pasludināšanai tūrisma operators nespēj pilnībā vai daļēji izpildīt līgumsaistības pret klientu vai ja tūrisma operatora vai pakalpojumu sniedzēja maksātnespējas dēļ nav iespējama līgumā norādītās programmas izpilde;

*Tādējādi jānorāda apdrošinātāja vai bankas nosaukums, kas nodrošina klienta iemaksātās naudas drošības garantiju, kā arī, piemēram, apdrošinātāja vai bankas darbinieka vārdu, uzvārdu un telefonu, pie kura vērsties, ja tūrisma operators kļuvis maksātnespējīgs;*

- ✓ ceļojuma galamērķis;
- ✓ pakalpojuma sniegšanas laiks, kā arī konkrēti datumi uzturēšanās vietās saskaņā ar maršrutu;
- ✓ datums, līdz kuram tūrisma operators vai aģents paziņo klientam par ceļojuma atcelšanu, ja ceļojumā jābūt noteiktam dalībnieku skaitam un tas nav pietiekams;
- ✓ ceļojuma maršruts, kā arī izbraukšanas un atgriešanās laiks un vieta;
- ✓ transportlīdzekļa (transportlīdzekļu) veids un ērtības (sīkāku informāciju skat. 3.sadaļā par biežāk sastopamajām kļūdām kompleksu tūrisma pakalpojumu programmās);
- ✓ tūristu mītnes klasifikācija attiecīgajā valstī, atrašanās vietu (reģionu, pilsētu) un ērtību raksturojums (sīkāku informāciju skat. 3.sadaļā par biežāk sastopamajām kļūdām kompleksu tūrisma pakalpojumu programmās);
- ✓ ekskursijas un citi pasākumi, kas iekļauti pakalpojuma cenā;
- ✓ pakalpojuma cena (norāda arī iespējamās izmaiņas), kā arī ziņas par nodokļiem, nodevām un citiem maksājumiem, kas nav iekļauti pakalpojuma cenā;

*Šī informācija ir būtiska, lai patērētājs varētu izvērtēt, cik papildus līdzekļu tam būs nepieciešams, lai dotos ceļojumā.*

- ✓ pakalpojuma samaksas noteikumi;
 

*Būtu jānorāda, vai visi maksājumi jāveic pirms pakalpojuma sniegšanas, vai nepieciešams avansa maksājums.*
- ✓ datums, līdz kuram iespējams atteikties no pakalpojuma, un ieturamie procenti no samaksātās summas, ja tādi tiek prasīti;
 

*Ieturamajiem procentiem no samaksātās summas jābūt samērīgiem ar tūrisma operatoram nodarītajiem zaudējumiem;*
- ✓ klienta izvēlētais apdrošināšanas veids (ja klients tādu ir izvēlējis);
- ✓ īpašas klienta prasības, par kurām viņš ir informējis operatoru (ar tūrisma aģenta starpniecību vai bez tās), izdarot pasūtījumu, un kuras abas līgumslēdzējas puses ir pieņēmušas;

- ✓ normatīvajos aktos noteiktais termiņš, kurā klients ir tiesīgs pieteikt prasījumu par līguma noteikumiem neatbilstoša pakalpojuma sniegšanu, kā arī adresāts, kam iesniedzams prasījums;

*Ja līgumu slēdz tūrisma aģents tūrisma operatora vārdā, būtiski norādīt, kam iesniedzama pretenzija par pakalpojumu – tā kā par pakalpojumu atbild tūrisma operators, tad pretenzija būtu adresējama tūrisma operatoram;*

- ✓ līguma spēkā stāšanās kārtība.

! Līgumā vai tā pielikumā kā neatņemamai sastāvdaļai jābūt informācijai par kārtību, kādā atmaksā klienta iemaksāto naudu, kā arī par klienta nogādāšanu valstī, kurā sācies ceļojums (ja līgumā nav noteikta cita valsts), ja līdz maksātnespējas procesa pasludināšanai tūrisma operators nespēj pilnībā vai daļēji izpildīt līgumsaistības pret klientu vai ja tūrisma operatora maksātnespējas dēļ nav iespējama līgumā norādītās pakalpojumu programmas izpilde.

## 5. Netaisnīgi līgumu noteikumi

### *Pienākums līgumā ietvert skaidrus līguma noteikumus*

Saskaņā ar PTAL 6.panta otro daļu pakalpojuma sniedzēja pienākums ir patērētājam piedāvātajā līgumā ietvert līguma noteikumus, kas formulēti vienkāršā un saprotamā valodā.

Līgumam jābūt sastādītam tā, lai „vidējais patērētājs” to varētu izlasīt un izprast bez jurista palīdzības, lai patērētājs netiktu nostādīts neizdevīgā stāvoklī tikai tādēļ, ka viņš neizprot konkrēto līguma noteikumu un nevar iedomāties, ka tas var tikt piemērots viņam par sliktu.

Kā sagatavot līgumu, kura teksts patērētājam būtu skaidrs:

- ✓ līgums jāgatavo izvairoties no sarežģītiem terminiem, apzīmējumiem, īpaši tādiem, kuri līgumā nav izskaidroti. Tūrisma pakalpojumu jomā, tie varētu būt, piemēram, dažādi viesnīcu apzīmējumi, nepaskaidrojot to nozīmi (piemēram, HBL);
- ✓ teikumiem līgumā vajadzētu būt īsiem un tekstam sadalītam nodaļās, izkārtotām secīgi pēc svarīguma un noteikumiem, kuri tajās iekļauti, lai patērētājs varētu vieglāk uztvert tekstu;
- ✓ jāizvairās no sarežģītām definīcijām, gariem skaidrojumiem;
- ✓ līguma noteikumiem jābūt salasāmiem, jābūt pietiekoši lieliem burtu izmēram.

Saskaņā ar PTAL 6.panta 2.<sup>1</sup> daļu neskaidri un neprecīzi rakstveida līguma noteikumi tiek tulkoti par labu patērētājam.

### ***Netaisnīgu līguma noteikumu regulējuma darbības joma***

Par netaisnīgu uzskata līguma noteikumu, kuru līgumslēdzējas puses savstarpēji nav apspriedušas un kas pretēji labticīguma prasībām rada būtisku neatbilstību līgumā noteiktajās līgumslēdzēju pušu tiesībās un pienākumos par sliktu patērētājam.

Netaisnīguma izvērtējumam parasti netiek pakļauts līguma priekšmets un cena, jo par tiem parasti ir notikusi vienošanās. Tā kā līguma priekšmets un cena ir līguma būtiskās sastāvdaļas, bez vienošanās par tām līgums faktiski nav spēkā un nav uzskatāms par noslēgtu.

Tāpat arī netaisnīgu līguma noteikumu regulējums neattiecas uz savstarpēji apspriestiem līguma noteikumiem. Līguma noteikums vienmēr ir uzskatāms par savstarpēji neapspriestu, ja līgums sastādīts iepriekš un patērētājam nav bijis iespējams ietekmēt attiecīgā līguma noteikumus.

Piemērs neapspriestiem līguma noteikumiem ir patērētājiem visbiežāk piedāvātie tipveida līgumi, kuru gadījumā šo līgumu formas ir jau sastādītas iepriekš un patērētājs tiek tikai iepazīstināts ar šiem līguma noteikumiem.

Līguma parakstīšana no patērētāju puses nenozīmē to, ka līguma noteikumi ir tikuši apspriesti.

## **7. Bieži sastopami netaisnīgi līguma noteikumi un kļūdas tūrisma pakalpojumu līgumos**

### ***Līguma noteikumi, kas paredz pakalpojuma sniedzēja iespējas veikt izmaiņas pakalpojuma cenā***

Noteikumi Nr.353 paredz, ka pakalpojuma cena var tikt mainīta tikai ierobežotos un noteiktos gadījumos:

- ✓ ja mainās izmaksas, kas saistītas ar transportlīdzekļa izmantošanu (piemēram, degvielas cena),
- ✓ ja mainās nodevas, nodokļi vai līdzīgi maksājumi, ko iekasē par noteiktiem pakalpojumiem (piemēram, lidostas nodevas, ostas nodevas un citi nodokļi),

- ✓ ja mainās valūtas kurss, kas noteikts attiecīgajam pakalpojumam.

Pakalpojuma cenu nedrīkst paaugstināt vēlāk kā 20 dienas pirms ceļojuma sākuma, izņemot, ja pirms pakalpojuma sniegšanas komersantam ir nepieciešams ievērojami mainīt kādu būtisku līguma noteikumu, šādā gadījumā par to nekavējoties paziņojot klientam un nodrošinot viņam iespēju (Noteikumu Nr.353 30.punkts):

- ✓ iepazīties ar līguma papildnoteikumiem un akceptēt tos;
- ✓ pieprasīt pakalpojuma aizstāšanu ar līdzvērtīgu vai augstākas kvalitātes pakalpojumu (ja tūrisma operators to var nodrošināt).

*Klients un tūrisma operators savstarpēji vienojas par kārtību, kādā klients samaksā (sedzot cenas starpību) par augstākas kvalitātes pakalpojumu. Ja piedāvātajam pakalpojumam ir zemāka kvalitāte, nekā bija paredzēts, komersants attiecīgo cenas starpību izmaksā klienta.*

- ✓ vienpusēji atkāpties no līguma.

*Šādā gadījumā tūrisma operators izmaksā klientam visu klienta samaksāto naudas summu, kā arī dokumentāri apliecinātus klienta tiešos izdevumus, kas radušies sakarā ar nokļūšanu pakalpojuma uzsākšanas vietā.*

Jebkurā gadījumā par izmaiņām pakalpojuma cenā patērētājs ir nekavējoši jāinformē un būtisku izmaiņu gadījumā patērētājam jānodrošina iespēja akceptēt papildnoteikumus, vienpusēji atkāpties no līguma vai izmantot līdzvērtīgu pakalpojumu.

Tas, vai cenas paaugstinājums uzskatāms par būtisku, ir vērtējams katrā konkrētajā gadījumā – atkarībā no kopējās pakalpojuma cenas. Tomēr, ja cena tiek paaugstināta par 10%<sup>1</sup>, šāds cenas paaugstinājums būtu uzskatāms par būtisku. Līdz ar to pakalpojuma sniedzējam šādā gadījumā ir jāpiedāvā patērētājam Noteikumu Nr.353 30.punktā minētais.

Ja pakalpojuma sniedzējs līgumā paredzējis sev tiesības veikt cenu izmaiņas arī citos gadījumos, šāds noteikums ir uzskatāms par netaisnīgu. Tas pats attiecas arī uz noteikumiem, kad cenas būtiska paaugstinājuma gadījumā, ierobežo patērētāja tiesības akceptēt papildnoteikumus, vienpusēji atkāpties no līguma vai izmantot līdzvērtīgu pakalpojumu.

### **Piemēram,**

*„Ceļojuma Organizatoram ir tiesības paaugstināt cenu šādos gadījumos: 8.7.1. Mainoties pakalpojumu cenām Latvijas Republikā vai brauciena galamērķa valstī, ja tas ietekmē ceļojuma cenu; 8.7.2. Mainoties lidostu nodokļiem; 8.7.3. Mainoties transporta vai naktsmītņu cenām, ko*

<sup>1</sup> Guidance on unfair terms in package holiday contracts. Office of Fair Trading March 2004, p.11.

*Ceļojuma Organizators nespēj kontrolēt un ko nebija iespējams paredzēt; 8.7.4. Valūtas kursa izmaiņu gadījumā.”*

Ņemot vērā, ka minētais punkts pieļauj iespēju pakalpojuma sniedzējam vienpusēji paaugstināt cenu arī gadījumos, kas nav noteikti Noteikumos Nr.353 – ja mainās pakalpojumu cenas vai naktsmītņu cenas, šajā daļā minētais punkts ir atzīstams par netaisnīgu.

### **Jāatceras, ka:**

Pakalpojuma sniedzējs nav tiesīgs mainīt līgumā noteikto cenu, ja šādas tiesības nav paredzētas līgumā un nav noteikta kārtība, kādā aprēķināma cenas starpība (Noteikumu Nr.353 21.punkts).

***Līguma noteikumi, kas paredz pakalpojuma sniedzēja tiesības vienpusēji mainīt līguma noteikumus vai vienpusēji atkāpties no līguma pirms pakalpojuma sniegšanas***

Noteikumu Nr.353 30.punkts paredz pakalpojuma sniedzēja pienākumus, ja tas ir spiests pirms pakalpojuma sniegšanas **ievērojami** mainīt kādu **būtisku** līguma noteikumu. No Noteikumu Nr.353 30.punkta izriet, ka tajos noteiktie pienākumi attiecas uz tiem gadījumiem, kad pakalpojuma sniedzējam ir ievērojami jāmaina kādu būtisku līguma noteikumu.

Par ievērojamām izmaiņām būtiskos līguma noteikumos ir uzskatāmas ne tikai izmaiņas līguma būtiskajās sastāvdaļās - līguma priekšmetā un cenā (skat. 12.lpp), bet arī, piemēram, :

- ✓ ja palikšana attiecīgajā viesnīcā (vai citā apmešanās vietā) tiek samazināta par 12 stundām,
- ✓ tiek piedāvāta zemākas klases apmešanās vieta,
- ✓ tiek piedāvāta cita apmešanās vieta,
- ✓ tiek mainīta lidosta,
- ✓ tiek mainīts izlidošanas laiks vairāk par 12 stundām,
- ✓ dienas lidojuma maiņa uz nakts lidojumu,
- ✓ izmaiņas ceļojuma datumos un citi gadījumi, kad izmaiņas sniedzamajos pakalpojumos tiek izdarītas vairāk par 10%.<sup>2</sup>

(Pakalpojuma sniedzējs līgumā drīkst izskaidrot „ievērojamu izmaiņu” nozīmi, tomēr nedrīkst arī norādīt pārāk izsmeļošu „ievērojamu

<sup>2</sup> Guidance on unfair terms in package holiday contracts. Office of Fair Trading March 2004, p.13.

izmaiņu” sarakstu – tad šāds noteikums būs uzskatāms par netaisnīgu, jo nostādītu patērētāju savu tiesību aizsardzībai neizdevīgā stāvoklī.)

Ievērojamu būtiska līguma noteikumu izmaiņu gadījumā pakalpojuma sniedzējam:

- ✓ par izmaiņām ir nekavējoties jāziņo patērētājam (piemēram, vēstule, telefons, fakss, e-pasts utml.);
- ✓ patērētājam jāpiedāvā izvēlēties starp vienu no iespējām:
  - pieņemt papildnoteikumus;
  - pieprasīt pakalpojuma aizstāšanu ar līdzvērtīgu vai augstākas kvalitātes pakalpojumu (ja komersants to var nodrošināt);
  - vienpusēji atkāpties no līguma.

! Domstarpību gadījumā pierādīšanas pienākums par patērētāja informēšanu par izmaiņām pakalpojumā ir pakalpojuma sniedzējam.

Ja tūrisma operators no patērētāja neatkarīgu iemeslu dēļ atceļ ceļojumu pirms noteiktā datuma, tad viņam jāpiedāvā patērētājam izvēlēties starp vienu no iespējām:

- ✓ pieprasīt pakalpojuma aizstāšanu ar līdzvērtīgu vai augstākas kvalitātes pakalpojumu (ja komersants to var nodrošināt);
- ✓ saņemt atpakaļ visu samaksāto naudas summu.

Gadījumā, ja patērētājs izvēlas pakalpojuma aizstāšanu ar līdzvērtīgu vai augstākas kvalitātes pakalpojumu, tūrisma operators:

- ✓ ir tiesīgs vienoties ar patērētāju par cenas starpības segšanu, ja pakalpojums ir augstākas kvalitātes;
- ✓ izmaksā cenas starpību, ja alternatīvais pakalpojums ir zemākas kvalitātes;

*Šajā gadījumā jāvērtē ne tikai pakalpojuma cena, bet arī pakalpojuma kvalitāte.*

Ja patērētājs nolemj vienpusēji atkāpties no līguma, pakalpojuma sniedzējs nedrīkst patērētājam prasīt jebkādu līgumsodu vai piemērot citas sankcijas. Patērētājs ir tiesīgs prasīt pakalpojuma sniedzējam ne tikai izdevumu, kas viņam radušies, nokļūstot uz pakalpojuma uzsākšanas vietu, atlīdzību, bet arī citu radušos zaudējumu atlīdzību, izņemot Noteikumu Nr.353 27.un 37.punktā minētos gadījumus (skat. sadaļā par zaudējumu atlīdzību).

Ja pakalpojuma sniegšanas līgumā ir ietvertas tikai dažas no minētajām iespējām, tās atspoguļotas nepareizi vai nepilnīgi, šādā gadījumā līguma noteikums var maldināt patērētāju par viņa tiesībām un tikt uzskatīts par netaisnīgu. Līdz ar to pakalpojuma līgumā ir pareizi un pilnīgi jānorāda patērētāja tiesību apraksts, attiecībā uz gadījumiem, kad pakalpojuma sniedzējs spiests ievērojami mainīt kādu būtisku līguma

noteikumu vai vienpusēji atkāpjas no līguma no patērētāja neatkarīgu iemeslu dēļ.

### ***Pakalpojumu programmu saistošais raksturs***

Lai arī bieži pakalpojuma programmas tiek gatavotas ilgu laiku iepriekš pirms ceļojuma organizēšanas, ne līgumā, ne arī pakalpojumu programmā nedrīkstētu tikt ierobežotas patērētāja tiesības prasīt pakalpojuma programmā apsolīto vai pakalpojuma sniedzēja pienākums izpildīt pakalpojuma programmā apsolīto, jo jebkura pakalpojuma programmā norādītā informācija, kā arī sniegtā informācija pirms pakalpojuma saņemšanas ir saistoša pakalpojuma sniedzējam, izņemot vadlīniju 6.lappusē minētos gadījumus. Jebkurš noteikums, kas ierobežo iepriekš minētās patērētāja tiesības un pakalpojuma sniedzēja pienākumus, uzskatāms par netaisnīgu.<sup>3</sup>

Ja tomēr pakalpojuma programma tiek mainīta, ievērojot Noteikumos Nr.353 noteikto kārtību, patērētāju nepieciešams informēt par šīm izmaiņām jau pirms to stāšanās spēkā. Jebkurš noteikums, kas izslēdz vai ierobežo šo pienākumu, uzskatāms par netaisnīgu.

### ***Tūrisma aģenta un tūrisma operatora savstarpējā sadarbība***

Patērētājs parasti izvēlas slēgt vai neslēgt līgumu, pamatojoties uz informāciju par pakalpojuma raksturu, tā cenu u.t.t., ko saņēmis pirms līguma slēgšanas.

Tūrisma aģenta pienākums ir sniegt patērētājam visu pieejamo informāciju, ko sagatavojis tūrisma operators, kā arī papildus informāciju, ja tā patērētājam nepieciešama, piemēram, par to, vai no viesnīcas istabas ir skats uz jūru.

Tūrisma operators līgumā nedrīkst ierobežot savu atbildību par aģenta mutvārdu vai rakstveida apsolījumiem patērētājam.

### ***Zaudējumu atlīdzība***

Ja tūrisma operators neizpilda savas no līguma izrietošās saistības (piemēram, atceļ ceļojumu, ievērojami maina kādu līguma noteikumu vai neizpilda citas saistības), patērētājam ir tiesības uz zaudējumu atlīdzību.

---

<sup>3</sup> Guidance on unfair terms in package holiday contracts. Office of Fair Trading March 2004, p.7.

Noteikumi ierobežo patērētāja iespējas prasīt zaudējumu atlīdzību, ja līguma neizpildē vai nepienācīgā izpildē nav vainojams tūrisma operators (Noteikumu Nr.535 27.punkts) un līgums netiek pildīts:

- ✓ patērētāja vainas dēļ;
- ✓ trešās personas (kas nav saistīta ar līgumā paredzētajiem pakalpojumiem) neparedzamas vai nenovēršamas darbības dēļ;
- ✓ ārkārtēju (neparastu, neparedzamu un nekontrolējamu) apstākļu dēļ;
- ✓ tādu notikumu dēļ, kurus tūrisma operators nevarēja paredzēt vai novērst, ievērojot visu nepieciešamo piesardzību

*Neparedzētu apstākļu, notikumu vai trešo personu darbības dēļ radušos zaudējumu gadījumos pakalpojuma sniedzēja pienākums ir patērētājam sniegt nepieciešamo palīdzību.*

Klienta tiesības saņemt no tūrisma operatora atlīdzību par zaudējumiem, kas radušies līguma neizpildes vai nepienācīgas izpildes dēļ tiek ierobežotas arī šādos gadījumos:

- ✓ pakalpojums tiek atcelts līgumā paredzētajā termiņā nepietiekama dalībnieku skaita dēļ;
- ✓ pakalpojums tiek atcelts ārkārtēju (neparastu, neparedzamu un nekontrolējamu) apstākļu vai notikumu dēļ, kurus tūrisma operators nevarēja paredzēt vai novērst, arī ievērojot visu nepieciešamo piesardzību.

*Termins „ārkārtēji apstākļi”, kā arī „notikumi, kurus tūrisma operators nevarēja paredzēt vai novērst, ievērojot visu nepieciešamo piesardzību”, sevī neietver tādus notikumus, kurus noteiktos apstākļos pakalpojuma sniedzējam ir iespējams kontrolēt, piemēram, transporta tehniskas problēmas.<sup>4</sup> Izņēmumu varētu attiecināt tikai uz nejaušiem zaudējumiem, kuru cēlonis ir nejaušs notikums vai nepārvarama vara (skat., Civillikuma 1773.pants).*

### **Piemēram,**

*„Nepārvarama vara nozīmē neparedzamus un neparastus apstākļus, kas ir ārpus mūsu kontroles un kurus nevarēja paredzēt vai novērst, arī ievērojot visu nepieciešamo piesardzību. Piemēram, (...) tehniskas problēmas ar transportu (...).”*

Šāds noteikums daļā, kas paredz, ka ārkārtas apstākļi ir arī tehniskas problēmas ar transportu, ir netaisnīgs līguma noteikums. Pareizi būtu teikt *„tehniskas problēmas ar transportu, no kurām nevarēja izvairīties arī ievērojot visu nepieciešamo piesardzību.”*

<sup>4</sup> Guidance on unfair terms in package holiday contracts. Office of Fair Trading March 2004, p.15.

Līdz ar to līgumā nevajadzētu iekļaut tādus līguma noteikumus, kas ierobežo tūrisma operatora atbildību, paplašinot Noteikumos Nr.353 paredzētos izņēmuma gadījumus. Ja tomēr paplašinājums līgumā tiek iekļauts, šāds noteikums ir netaisnīgs un spēkā neesošs.

### ***Sankcijas patērētājam par līguma vienpusēju laušanu***

Tūrisma pakalpojumu līgumos parasti pakalpojumu sniedzēji iekļauj ieturamos procentus, ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma. Normatīvie akti atļauj ieturēt noteiktus procentus no patērētāja iemaksātās summas, taču ieturētajiem procentiem ir jābūt samērīgiem – tie nedrīkstētu būtiski pārsniegt pakalpojuma sniedzējam reāli nodarītos zaudējumus, kas arī ir šādas sankcijas mērķis.

Izvērtējot zaudējumu apmēru, jāņem vērā tas, ka pakalpojuma sniedzējs nedrīkstētu no patērētāja prasīt tos zaudējumus, no kuriem viņš varēja izvairīties, veicot konkrētas darbības (skat. arī Civillikuma 1776.pants). Līdz ar to līgumā, nosakot procentu apmēru, pakalpojuma sniedzējam jāņem vērā, kādas būs iespējas samazināt zaudējumus, vai pakalpojuma sniedzējs varēs pārdot kādam citam šo pakalpojumu, kādas būs sekas, kad pakalpojuma sniedzējs atteiksies no rezervētās vietas attiecīgajā transporta līdzeklī vai apmešanās vietā. Parasti zaudējumu apmērs atkarīgs no tā, cik ilgi pirms paredzētā ceļojuma patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma.<sup>5</sup>

Tā kā katrā individuālajā gadījumā šāds līguma noteikums, kas paredz pakalpojuma sniedzēja tiesības ieturēt procentus, jāvērtē atsevišķi, nav iespējams noteikt konkrētu procentu apmēru, kas būtu godīgs.

Nosakot ieturamo procentu apmēru, būtu jāņem vērā šādas pozīcijas:

- ✓ ienākumi, kas tiktu saņemti, ja patērētājs nebūtu vienpusēji atkāpies no līguma, ņemot vērā arī piešķirtās atlaides, ja tādas ir.
- ✓ izmaksas, kas var tikt iekonomētas atkāpšanās no līguma rezultātā.

*Būtu jānošķir fiksētās un mainīgās izmaksas. Fiksētās izmaksas, piemēram, īre un dažādi tarifi neatšķiras, ja līgums tiek atcelts. Tādējādi attiecībā uz fiksētajām izmaksām nevar ietaupīt. Savukārt mainīgās izmaksas samazināsies ar ienākumu zaudējumiem, piemēram, ceļojuma aģentūras komisijas maksa. Apmešanās vietas un*

<sup>5</sup> Guidance on unfair terms in package holiday contracts. Office of Fair Trading March 2004, p.19.

*transporta izmaksas sevī ietver gan fiksētos, gan arī mainīgos elementus;*

- ✓ izmaksas, kas saistītas ar līguma atcelšanas dokumentu noformēšanu;
- ✓ izmaksas, kas saistītas ar pakalpojuma pārdošanu citam patērētājam (piemēram, reklāma utml).<sup>6</sup>

Ja summa, kas tiek prasīta no patērētāja ir neproporcionāli liela, salīdzinot ar pakalpojuma sniedzējam radītajiem zaudējumiem, šāds noteikums būtu vērtējams kā netaisnīgs.

Noteikumu Nr.353 20.punkts paredz, ka pirms ceļojuma patērētājs līdz pakalpojuma sniedzēja līgumā noteiktajam termiņam ir tiesīgs paziņot par pakalpojuma pāradresāciju citai personai. Patērētājs un persona, kurai pāradresēts pakalpojums, ir solidāri atbildīgi par papildizdevumu samaksu, kas saistīti ar pāradresāciju.

Līdz ar to līgumā nepieciešams noteikt, ka, ja attaisnojošu iemeslu gadījumā, par kuriem patērētājs paziņo pakalpojuma sniedzējam (piemēram, slimība, tuva radnieka nāve u.t.t.), patērētājam nav iespējams saņemt pakalpojumu (piedalīties ceļojumā), patērētājam ir tiesības piedāvāt aizvietotāju (citu personu, kas ceļos viņa vietā), sedzot pamatotus izdevumus, kas saistīti ar ceļotāja vārda maiņu. Ja šāds noteikums ir iekļauts, tūrisma operators nedrīkstētu līgumā paredzēt nesamērīgi garu periodu, līdz kuram par šiem apstākļiem ir jāziņo pakalpojuma sniedzējam (par saprātīgu periodu būtu uzskatāmas 14 dienas pirms ceļojuma datuma).

Šādā gadījumā, lai nodrošinātu pušu tiesiskās vienlīdzības principu, līgumos būtu jāparedz noteikums, kas paredz patērētāja tiesības vienpusēji atkāpties no līguma attaisnojošu iemeslu dēļ, neieturot procentus no pakalpojumu maksas, līgumā norādot noteikumus, kurus pakalpojuma sniedzējs uzskata par attaisnojošiem patērētāja vienpusējas atkāpšanās gadījumā.

### ***Sankcijas patērētājam, ja tūrisma operators vienpusēji atkāpjas no līguma, jo patērētājs nav veicis līgumā noteiktos maksājumus***

Parasti kompleksu tūrisma pakalpojumu līgumos paredzētas sankcijas patērētājam, ja tas neveic līgumā noteiktos maksājumus un tādēļ pakalpojuma sniedzējs vienpusēji atkāpjas no līguma.

Par netaisnīgiem būtu uzskatāmi šādi noteikumi:

---

<sup>6</sup> Guidance on unfair terms in package holiday contracts. Office of Fair Trading March 2004, p.45., 46.

- ✓ kas paredz patērētāja pienākumu maksāt līgumsodu, kas ir lielāks nekā pirmā iemaksa, ja līgums tiek laužts tādēļ, ka patērētājs nav veicis pirmo iemaksu;
- ✓ kas paredz pakalpojuma sniedzējam tiesības prasīt patērētājam maksāt lielāku summu nekā tam būtu jāmaksā, ja patērētājs vienpusēji atkāpjas no līguma šajā pašā laika periodā. Izņēmums varētu būt gadījums, kad pakalpojuma sniedzējs ir pagarinājis samaksas termiņu.<sup>7</sup>

***Patērētāja tiesības, ja pakalpojums vai tā daļa netiek sniegta pēc pakalpojuma uzsākšanas***

Noteikumu Nr.353 32.punkts paredz tūrisma operatora pienākumus gadījumos, ja pēc līguma izpildes uzsākšanas tas nesniedz kādu no līgumā minētajiem pakalpojumiem vai nespēs to sniegt:

- ✓ šādā gadījumā tūrisma operatoram ir pienākums piedāvāt patērētājam alternatīvu pakalpojumu, nepieprasot no patērētāja papildu samaksu, un kompensēt patērētājam cenas starpību, ja sniegtā alternatīvā pakalpojuma cena ir zemāka par aizvietotā pakalpojuma cenu.

Noteikumu Nr.353 33.punkts paredz tūrisma operatora pienākumus gadījumos, kad, izpildot līgumu, tūrisma operators nesniedz nozīmīgu daļu no līgumā minētajiem pakalpojumiem vai nespēs tos sniegt un nespēj piedāvāt Noteikumu Nr.353 32.punktā minētos alternatīvos pakalpojumus vai klients no tiem atsakās:

- ✓ šādā gadījumā tūrisma operatoram pēc vienošanās ar patērētāju bez papildmaksas nodrošina patērētājam līdzvērtīgu transportlīdzekli atpakaļ uz ceļojuma sākuma vietu vai uz citu ar patērētāju saskaņotu vietu, kā arī izmaksā patērētājam kompensāciju par neizmantoto vai daļēji izmantoto pakalpojumu.

Noteikumi Nr.353 neparedz pakalpojuma sniedzēja tiesības prasīt no patērētāja cenas starpību, ja alternatīvā pakalpojuma kvalitāte ir augstāka.

Ja pakalpojuma sniegšanas līgumā ir ietvertas tikai dažas no minētajām iespējām, tās atspoguļotas nepareizi vai nepilnīgi, šādā gadījumā līguma noteikums var maldināt patērētāju par viņa tiesībām un tikt uzskatīts par netaisnīgu.

<sup>7</sup> Guidance on unfair terms in package holiday contracts. Office of Fair Trading March 2004, p.20., 21.

Līdz ar to pakalpojuma līgumā ir pareizi un pilnīgi jānorāda patērētāja tiesību apraksts, attiecībā uz gadījumiem, kad pakalpojuma sniedzējs pēc līguma izpildes uzsākšanas nesniedz kādu no līgumā minētajiem pakalpojumiem vai nespēs to sniegt vai arī nesniedz nozīmīgu daļu no līgumā minētajiem pakalpojumiem vai nespēs tos sniegt.

### ***Pakalpojuma sniedzēja atbildības ierobežojumi***

Tūrisma operators līgumā nedrīkst izslēgt savu atbildību par pakalpojumiem, kurus tas ir apņēmis piegādāt patērētājam. Tādējādi tūrisma operatoram ir jāatbild par pakalpojumiem, kurus tas sniedz pats vai arī ar citu pakalpojuma sniedzēju starpniecību.

Līguma noteikums, kas paplašina izņēmuma gadījumus, kas noteikti Noteikumu Nr.353 27.punktā, uzskatāms par netaisnīgu un spēkā neesošu.

Līguma noteikums nedrīkst ierobežot vai izslēgt pakalpojuma sniedzēja atbildību par personas nāvi vai gūtajām traumām, ko izraisījusi pakalpojuma sniedzēja darbība vai bezdarbība.

### ***Patērētāju sūdzību izskatīšana***

Noteikumu Nr.353 34.punkta noteikumi paredz gan situāciju, kad patērētājs sūdzību risina uz pakalpojuma sniegšanas laikā, gan arī pēc pakalpojuma saņemšanas.

Ja patērētājam ir sūdzības pakalpojuma sniegšanas laikā, tad tūrisma operatora vai tā pārstāvja (ja tāds attiecīgajā valstī ir) pienākums ir nekavējoties novērst attiecīgās nepilnības vai arī, ja tas nav iespējams, tūrisma operators vai tā pārstāvis un patērētājs noformē aktu, kurā norāda datumu, vietu, laiku un pretenziju pret pakalpojumu, līguma numuru un līguma punktu, uz kuru pamatojoties tiek celta pretenzija, klienta vārdu un uzvārdu, tūrisma operatora vai tā pārstāvja nosaukumu un reģistrācijas numuru. Aktu abas puses apliecina ar parakstu.

Tūrisma operatoram ir patērētājam jānodrošina informācija jau līgumā, pie kuras personas patērētājs ir tiesīgs vērsties ar pretenzijām.

Arī tad, kad pakalpojuma sniegšana ir pabeigta, patērētājam ir tiesības iesniegt pretenziju tūrisma operatoram. PTAL 27.panta pirmās daļas noteikumi nosaka pretenzijas termiņa noilgumu - 2 gadi no pakalpojuma saņemšanas brīža. Lai arī gan patērētāja, gan arī tūrisma operatora interesēs ir pretenziju saņemt un izskatīt pēc iespējas ātrāk, lai būtu iespējams konstatēt pakalpojuma nepilnības, tūrisma operators

nedrīkst līgumā iekļaut noteikumu, kas ierobežo šo laika periodu. Līgumā drīkst noteikt, ka pretenzijas vēlams iesniegt pēc iespējas ātrāk, bet nedrīkst ierobežot patērētāja tiesības iesniegt pretenziju divu gadu laikā pēc pakalpojuma saņemšanas.

### **Piemēram,**

*"Ja ceļojuma norises laikā Klientam ir pamatotas pretenzijas vai sūdzības, vai tas atklājis nepilnības Ceļojuma sniegšanas laikā, tās nekavējoties rakstiski jāiesniedz grupas vadītājam vai ne vēlāk kā desmit dienu laikā pēc atgriešanās"*

Šāds noteikums uzskatāms par netaisnīgu, jo paredz patērētāja pretenzijas pieteikšanai neadekvāti mazu termiņu – 10 dienas no atgriešanās valstī.

### ***„Apspriešanas klauzulas”***

Bieži līgumos sastopamas tā saucamās „apspriešanas klauzulas” – apliecinājumi, ka patērētājs ir izlasījis un sapratis līgumu. Šādi noteikumi var maldināt patērētāju, ka tas nevarēs izvirzīt pretenzijas, ja līgumā konstatēs ietvertu netaisnīgu līguma noteikumu. Līdz ar to PTAC šādus noteikumus – „apspriešanas klauzulas” – atzīst par netaisnīgiem līguma noteikumiem.

Labāk būtu līgumā ietvert noteikumu, kas paredz, ka patērētājam līguma būtu jāizlasa pirms tā parakstīšanas.

### ***Strīdu risināšana***

PTAL 5. un 6.pantā ir ieviesti Eiropas Padomes 1993.gada direktīvas 93/13/EEK par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos (turpmāk – *Direktīva*) noteikumi. *Direktīvas* pielikuma q) punktā noteikts, ka par netaisnīgu uzskatāms līguma noteikums, kura mērķis vai sekas ir tādas, ka tas **var izslēgt vai kavēt patērētāja tiesības celt prasību tiesā** vai izmantot jebkādas citas tiesiskās aizsardzības līdzekļus, jo īpaši, pieprasot patērētājam iesniegt sūdzības tikai šķīrējtiesā, uz ko neattiecas juridiskas normas, nevajadzīgi ierobežojot tam pieejamos pierādījumus vai liekot tam pierādīt faktus, kurus, atbilstoši attiecīgajiem tiesību aktiem, vajadzētu pierādīt citai līguma pusei.

Minētais pants ir ieviests PTAL 6.panta trešās daļas 7.punktā, kurā paredzēts, ka par netaisnīgu uzskatāms līguma noteikums, kas izslēdz vai kavē patērētāja tiesības vērsties patērētāju tiesību aizsardzības iestādēs vai tiesā, paredz strīdu izskatīšanu tikai šķīrējtiesā. Tādējādi par netaisnīgu uzskatāms noteikums, kas jebkādā veidā ierobežo vai varētu

ierobežot patērētāja tiesības vērsties ar prasību tiesā (sal., 2008.gada 22.septembra Administratīvās rajona tiesas lēmuma lietā Nr.A42527408 motīvu daļas 14.2.punkts).

Līdz ar to par netaisnīgu uzskatāms gan līguma noteikums, kas paredz strīdu izskatīšanu tikai šķīrējtiesā, šķīrējtiesā vai tiesā pēc prasītāja izvēles vai arī noteikums, kas paredz vairākus strīdu risināšanas variantus, no kuriem viens vai vairāki neatbilst PTAL normām (sal., 2008.gada 22.septembra Administratīvās rajona tiesas lēmuma lietā Nr.A42527408 motīvu daļas 14.2.punkts).

### **Piemēram,**

*"Visi strīdi un domstarpības, kas Pušu starpā rodas sakarā ar šī līguma izpildi, neizpildi vai nepienācīgu izpildi, pēc prasītāja izvēles var tikt nodoti izskatīšanai likumā noteiktās piekritības vispārējās jurisdikcijas tiesā vai Komercedarījumu šķīrējtiesā (40003861019) saskaņā ar Civilprocesa likumu un minētās šķīrējtiesas 5 reglamentu".*

Šāds noteikums ir uzskatāms par netaisnīgu, jo patērētājam nav iespējams celt prasību tiesā par šo pašu strīdu, ka pakalpojuma sniedzējs nolemj vērsties šķīrējtiesā. Par taisnīgu būtu uzskatāms noteikums, kas paredz strīdu risināšanu tikai tiesā vai paredz, ka konkrēto strīdu izskatīt tiesā vai šķīrējtiesā pēc strīda rašanās nosaka patērētājs. Tāpat arī PTAC uzskata, ka pusēm nav šķēršļu vienoties par strīdu izskatīšanu šķīrējtiesā pēc strīda rašanās, ja tam piekrīt patērētājs.

## **7. Klienta iemaksātās naudas drošības garantija un tās nozīme**

### ***Kas ir klienta iemaksātās naudas drošības garantija un kādas ir tās noformēšanas prasības?***

Klienta iemaksātās naudas drošības garantija ir tūrisma operatora īpašs saistību nodrošināšanas veids. Šī garantija ir būtisks patērētāju tiesību aizsardzības instruments komersanta maksātnespējas gadījumos, kad komersants līdz maksātnespējas pasludināšanai neizpilda vai daļēji neizpilda pielīgtās saistības pret patērētājiem.

No patērētāju tiesību aizsardzības viedokļa ir svarīgi, lai tūrisma operatoram būtu noteikts pret patērētāju uzņemto saistību nodrošināšanas mehānisms, it īpaši gadījumos, kad patērētājs ir devies ceļojumā, bet netiek izpildīta zināma nolīgto pakalpojumu daļa, vai arī tūrisma operators saprot, ka tas savas maksātnespējas dēļ nespēs sniegt kādu no paredzētajiem pakalpojumiem.

Klienta iemaksātās naudas drošības garantija tūrisma operatora maksātnespējas gadījumā sniedz patērētājiem drošības garantiju attiecībā uz iemaksātās naudas atmaksāšanu, nodrošina saistību neizpildes vai daļējas neizpildes rezultātā radušos zaudējumu kompensāciju klientiem, kā arī patērētāja atgriešanos valstī, no kuras sācies ceļojums (repatriāciju), ja līgumā nav noteikta cita valsts.

Tūrisma operatoram uzliktais pienākums sniegt pietiekamas drošības garantijas maksātnespējas gadījumā ir vērtējams kā ieguvums gan patērētājiem, gan komplekso tūrisma pakalpojumu nozarei kopumā.

Klienta iemaksātās naudas drošības garantija var tikt noformēta apdrošināšanas vai bankas garantijas veidā. Tādējādi tūrisma operatoram drošības garantijas saņemšanai ir jāgriežas attiecīgā apdrošināšanas sabiedrībā vai bankā, kas piedāvā šāda veida pakalpojumu.

### ***Kam un kādā apmērā ir jānodrošina klienta iemaksātās naudas drošības garantija?***

Saskaņā ar Tūrisma likuma 16.panta pirmo daļu „Tūrisma operatoram, kas organizē kompleksos tūrisma pakalpojumus, obligāti nepieciešama klienta iemaksātās naudas drošības garantija”. Līdz ar to tūrisma operatoram ir jānodrošina klienta iemaksātās naudas drošības garantija attiecībā uz tiem gadījumiem, kad tas organizē un pārdod vai piedāvā (pats vai ar aģenta starpniecību) kompleksus tūrisma pakalpojumus. Gadījumos, kad pakalpojuma sniedzējs darbojas kā starpnieks kompleksu tūrisma pakalpojumu pārdošanā – tūrisma aģents, drošības garantija ir jānodrošina attiecīgajam tūrisma operatoram.

Atbilstoši Noteikumu Nr.353 26.punktam klienta iemaksātās naudas drošības garantiju jānodrošina par laikposmu, kas nav mazāks par gadu, un tai jābūt pietiekamai, lai nodrošinātu klienta iemaksātās naudas atmaksāšanu un klienta nogādāšanu valstī, kurā sācies ceļojums (ja līgumā nav noteikta cita valsts), ja līdz maksātnespējas procesa pasludināšanai tūrisma operators nespēj pilnībā vai daļēji izpildīt līgumsaistības pret klientu vai ja tūrisma operatora maksātnespējas dēļ nav iespējama līgumā norādītās pakalpojumu programmas izpilde, bet ne mazākai par 20000 latiem.

Tātad drošības garantija ir jānodrošina vismaz uz gadu (skaitot no komersanta faktiskās darbības uzsākšanas komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanā), tā nedrīkst būt mazāka par 20 000 latu, tomēr nozīmīgākais ir tas, ka drošības garantijai jābūt pietiekamai, lai izpildītu iepriekš minētās saistības tūrisma operatora maksātnespējas gadījumā.

Tas nozīmē, jo tūrisma operators vairāk pārdod savus pakalpojumus, jo lielāka drošības garantija ir nepieciešama.

! Jāatceras, ka saskaņā ar Noteikumu Nr.353 25.punkta prasībām klienta iemaksātās naudas drošības garantija izsniedzama tikai tiem tūrisma operatoriem, kuri ir reģistrējušies datubāzē. Tādējādi, pirmkārt, attiecīgajam tūrisma operatoram ir jāreģistrējas Ekonomikas ministrijas uzturētajā tūrisma aģentu un tūrisma operatoru datu bāzē un tad jānodrošina klienta iemaksātās naudas drošības garantija, savukārt drošības garantijas, kas ir veiktas līdz Noteikumu Nr.353 spēkā stāšanās brīdim, ir spēkā līdz to termiņa beigām.

## 8. Tūrisma aģentu un tūrisma operatoru datu bāze

No 2010.gada 14.jūnija spēkā stājās Noteikumi Nr.353, kas tūrisma operatoriem vairs neparedz pienākumu iesniegt PTAC pārskatus par klienta iemaksātās naudas drošības garantiju, taču paredz jaunu reģistrēšanās kārtību.

Saskaņā ar Noteikumu Nr.353 2.punktu tūrisma aģentus un tūrisma operatorus reģistrē tūrisma aģentu un tūrisma operatoru datubāzē. Datubāze ir Ekonomikas ministrijas pārziņā esoša valsts informācijas sistēma, kuru izveido, uztur un reģistrāciju nodrošina Ekonomikas ministrija. Attiecīgi reģistrācija tūrisma operatoriem un aģentiem, kas jau nodarbojas ar komercdarbību, jāveic trīs mēnešu laikā no Noteikumu Nr.353 spēkā stāšanās brīža (t.i., **līdz 2010.gada 14.septembrim**).

Saskaņā ar Noteikumiem Nr.353 Ekonomikas ministrija reģistrē tūrisma aģentus un tūrisma operatorus, kā arī uzkrāj un aktualizē informāciju par tirgū esošajiem tūrisma aģentiem un tūrisma operatoriem, kā arī tūrisma operatoru klienta iemaksātās naudas drošības garantijas nodrošināšanu.

Ja tūrisma aģents vai tūrisma operators uzsāk komercdarbību, tad tā pienākums ir iesniegt Ekonomikas ministrijai iesniegumu reģistrācijai datubāzē papīra formā vai elektroniski. Ekonomikas ministrija 10 dienu laikā pēc iesnieguma saņemšanas nodrošina tūrisma aģenta vai tūrisma operatora reģistrēšanu datubāzē, piešķirot reģistrācijas numuru. Iesnieguma forma ir pieejama Noteikumu Nr.353 pielikumā.

Savukārt tūrisma operatora pienākums 10 darbdienu laikā pēc reģistrēšanās datubāzē, pamatojoties uz iesniegumu, iesniegt reģistrētajam informāciju par klientu iemaksātās naudas drošības garantiju, norādot garantijas izsniedzēju, derīguma termiņu un apdrošināto summu (garantijas, kas veiktas pirms Noteikumu Nr.353

spēkā stāšanās ir spēkā līdz to termiņa beigām, t.i., attiecīgā apdrošināšanas līguma vai bankas garantijas līguma beigām).

Ja datubāzē iekļaujamajām ziņām nepieciešamas izmaiņas (piemēram, veikta jauna drošības garantija), tūrisma aģents vai tūrisma operators 10 dienu laikā pēc attiecīgo izmaiņu rašanās, pamatojoties uz iesniegumu, informē Ekonomikas ministriju par jebkurām izmaiņām datubāzē iekļaujamajās ziņās.

Datubāzē tiek iekļauta šāda informācija:

- ✓ komersanta firma vai filiāles firma, ja tā atšķiras no komersanta firmas, preču zīmi, komersanta reģistrācijas numurs, juridiskā adrese, kontaktinformācija, dibināšanas gads, informācija par pakalpojuma pārdošanas vietām;
- ✓ klienta iemaksātās naudas drošības garantijas izsniedzējs, drošības garantijas izsniegšanas datums un termiņš, garantijas summa.

Reģistrēšanās datubāzē ir priekšnoteikums, lai tūrisma operators varētu saņemt drošības garantiju, kā arī, lai līgums par komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanu būtu pareizi noformēts (līgumā jābūt informācijai par attiecīgā komersanta reģistrācijas numuru datubāzē).

## **9. Atbildība par komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas noteikumu neievērošanu**

Saskaņā ar Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 155.<sup>11</sup> pantu tūrisma operatori un aģenti ir paredzēta administratīvā atbildība par komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas noteikumu neievērošanu.

Saskaņā ar šo pantu komersants var tikt saukts pie administratīvās atbildības:

- ✓ ja netiek sniegta Noteikumos Nr.353 noteiktā informācija (pirms pakalpojuma sniegšana, pakalpojuma programmā, līgumā);
- ✓ ja netiek ar patērētāju noslēgts rakstveida līgums (ar rakstveida līgumu tiek saprasts arī elektroniskā veidā – ar distances saziņas līdzekļu starpniecību - slēgts līgums);
- ✓ ja netiek nodrošināta klienta iemaksātās naudas drošības garantija.

Par pārkāpumu juridiskajām personām var tikt piemērots naudas sods līdz 1000 Ls, savukārt klienta iemaksātās naudas drošības garantijas nenodrošināšanas gadījumā - 3000 Ls. Savukārt, ja pārkāpums pieļauts atkārtoti gada laikā pēc administratīvā soda piemērošanas, maksimālais naudas soda apmērs juridiskām personām ir 3000 Ls, savukārt pat klienta iemaksātās naudas drošības garantijas nenodrošināšanu – 5000 Ls.

## **Kontakti**

### **Patērētāju tiesību aizsardzības centrs**

K.Valdemāra ielā 157,  
Rīgā, LV – 1030  
Tel. +371 67388624  
Fax: +371 67388634  
E-pasts: [ptac@ptac.gov.lv](mailto:ptac@ptac.gov.lv)  
Mājas lapa: [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)

### **Latvijas Tūrisma attīstības valsts aģentūra**

Pils laukums 4,  
Rīga, LV-1050  
Latvija  
Tel.: +371 67229945  
Fax: +371 67358128  
E-mail: [tda@latviatourism.lv](mailto:tda@latviatourism.lv)  
Website: [www.latviatourism.lv](http://www.latviatourism.lv)

### **Ekonomikas ministrijas**

#### **Tūrisma nodaļa**

Brīvības iela 55,  
Rīga, LV – 1519  
Fakss: +37167280882  
e-pasts: [pasts@em.gov.lv](mailto:pasts@em.gov.lv)