

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 „MĀRĪTES A&S”
Reģ. Nr. 42103041039
Celtnieku ielā 24-11
Liepājā, LV-3401

LĒMUMS
patērētāju tiesību pārkāpuma lietā
Rīgā

2011.gada 2.septembrī

Nr.211-pt

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC) 2011.gada 18.janvārī veica pārbaudi SIA „MĀRĪTES A&S” (turpmāk – Sabiedrība) pakalpojumu sniegšanas vietā Peldu ielā 11-3, Liepājā, lai izvērtētu Sabiedrības pakalpojumu sniegšanas atbilstību normatīvo aktu prasībām patērētāju tiesību aizsardzības jomā. Pārbaudes ietvaros Sabiedrība tika iesniegusi ar patērētājiem noslēgta kompleksa tūrisma pakalpojuma līguma un patērētājiem piedāvāta līguma projekta kopijas to izvērtēšanai PTAC kompetences ietvaros.

Ņemot vērā minēto un ievērojot, ka PTAC līdz šim brīdim nebija vērtējis Sabiedrības patērētājiem piedāvāto kompleksa tūrisma pakalpojuma līgumu, un to, ka komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanas joma ir noteikta kā prioritāte PTAC 2011.gada darbības plānā, PTAC pēc savas iniciatīvas uzsāka Sabiedrības patērētājiem piedāvātā tūrisma pakalpojuma līguma projekta, kā arī 2010.gada 9.novembrī ar patērētāju noslēgta kompleksa tūrisma pakalpojuma līguma Nr.B-2010-121 izvērtēšanu.

Nemot vērā PTAC rīcībā esošos lietas materiālus, PTAC konstatē turpmāk minēto:

[1] 2011.gada 7.februārī PTAC nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.21-04/802-P-16, kurā cita starpā norādīja uz konstatētajiem pārkāpumiem Sabiedrības ar patērētāju noslēgtajā kompleksa tūrisma pakalpojumu līgumā un Sabiedrības patērētājiem piedāvātajā tūrisma pakalpojumu līguma projektā (turpmāk – Līgums) un ierosināja Sabiedrībai iesniegt rakstveida apņemšanos novērst patērētāju tiesību pārkāpumus, nepiemērojot PTAC konstatētos Līgumā ietvertos netaisnīgos un nevienlīdzīgos līguma noteikumus un grozot attiecīgos noteikumus patērētājiem piedāvātajā līguma projektā.

[2] 2011.gada 8.martā PTAC tika saņemtas Sabiedrības 2011.gada 8.marta vēstules Nr.12 un Nr.13, kurās Sabiedrība sniegusi paskaidrojumus un izteikusi rakstveida apņemšanos attiecībā uz Līguma noteikumiem (turpmāk – Rakstveida apņemšanās), apņēmoties grozīt un turpmāk nepiemērot attiecīgos Līguma

noteikumus un iesniedzot pārstrādāto tūrisma pakalpojumu līguma projektu (turpmāk – Līguma projekts).

Izvērtējot Sabiedrības Rakstveida apņemšanās minēto un Līguma projekta noteikumus, PTAC konstatēja:

1) Sabiedrība tika izslēgusi no Līguma satura par netaisnīgu atzīto Līguma 3.punktu, kas noteica, ka, „veicot avansa maksājumu, Klients rezervē sev vietu ceļotāju grupā 299,00 LVL apjomā, un šī naudas summa netiek atgriezta, ja Klients atsakās no Ceļojuma”, vienlaikus ietverot Līguma projektā 2.4.punktu, kas paredz Sabiedrības tiesības pieprasīt no patērētāja noteikta apmēra avansa maksu, bet neparedz Sabiedrības tiesības ieturēt avansa maksājumus, ja patērētājs atsakās no tūrisma brauciena. Tādējādi Sabiedrība tika novērsusi sakarā ar Līguma 3.punktu konstatēto pārkāpumu.

2) Sabiedrība tika grozījusi Līguma 6.punktu (Līguma projekta 5.punkts), paredzot Sabiedrības kā pakalpojuma sniedzēja pienākumu sniegt citu ceļojuma programmā ietveramo informāciju saskaņā ar normatīvo aktu prasībām. Līdz ar to secināms, ka Sabiedrība tika novērsusi Līguma neatbilstību 13.04.2010. Ministru kabineta noteikumu 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) 11.punktam.

3) Līguma projektā ir grozīts Līguma 7.11.punkts, kurā bija paredzēta pretenziju iesniegšanas kārtība. Izvērtējot Līguma projekta 6.11.punkta un 6.12.punkta noteikumus, kuros noteikta pretenziju/sūdzību iesniegšanas kārtība, PTAC konstatēja, ka tajos nav saskatāmas neatbilstības normatīvo aktu noteikumiem.

4) Sabiedrība tika grozījusi Līguma 8.4.punktu, kas noteica, ka „ceļojuma atcelšanas gadījumā TB MĀRĪTES piedāvā KLIENTAM citu Ceļojumu vai atmaksā visu iemaksāto summu, ja vien Ceļojums nav atcelts nepārvaramas varas apstākļu dēļ”. Tā kā Līguma projekta 7.5.punkts paredz, ka, ja ceļojums tiek atcelts no patērētāja neatkarīgu apstākļu dēļ, Sabiedrība piedāvā patērētājam līdzvērtīgu vai augstākās klases ceļojumu vai atmaksā visu iemaksāto naudas summu, secināms, ka Līguma projektā tika novērsta iepriekš konstatētā neatbilstība normatīvo aktu noteikumiem.

5) Līguma projektā atbilstoši Noteikumu 16.2.punkta prasībām nav sniegta informācija par Sabiedrības kā tūrisma operatora reģistrācijas numuru attiecīgajā Ekonomikas ministrijas uzturētajā datubāzē.

6) Attiecībā uz iepriekš konstatēto Līguma neatbilstību Noteikumu 16.3.punkta prasībām PTAC secināja, ka Līguma projektā (8.1.punkts) Sabiedrība ir norādījusi iespējamā klienta iemaksātās naudas apdrošinātāja nosaukumu, adresi un līguma numuru, taču Līguma projektā nav sniegta informācija par personu, pie kuras vērsties ceļojuma laikā, 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. Līdz ar to Līguma projektā nav pilnībā nodrošināta Noteikumu 16.3.punkta prasību izpilde.

7) PTAC konstatēja, ka Līguma projektā (ne tā pielikumā) nav sniegta informācija 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. Tādējādi Līguma projektā nav novērsta iepriekš konstatētā neatbilstība Noteikumu 17.punktam.

8) Papildus attiecībā uz Līguma projektā ietverto noteikumu, ka, „parakstot šo līgumu, Klients apliecina, ka ir iepazinies ar šī līguma noteikumiem, tie tikuši Pušu starpā pienācīgi apspriesti un Puses tos atzinušas par pamatotiem un abām pusēm pieņemamiem”, PTAC vērsa uzmanību uz to, ka šāda līguma tekstā ietverta līguma noteikumu apspriešanas klauzula nav vērtējama kā pietiekams pierādījums faktam, ka līguma noteikumi ir apspriesti līgumslēdzēju pušu starpā. Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 6.panta piektās daļas noteikumiem “līguma noteikums vienmēr ir uzskatāms par savstarpēji neapspriestu, ja līgums sastādīts iepriekš un patērētājam līdz ar to nav bijis iespējams ietekmēt attiecīgā līguma noteikumus”. Līdz ar to PTAC norādīja, ka strīdus situācijā, pastāvot nepieciešamībai, Sabiedrībai katrā individuālā gadījumā būtu jāpierāda līguma noteikumu apspriešanas fakts.

[3] Ņemot vērā minēto, PTAC secināja, ka, iesniedzot Rakstveida apņemšanos, Sabiedrība ir daļēji novērsusi PTAC konstatētās neatbilstības normatīvo aktu noteikumiem, un, pamatojoties uz PTAL 25.panta astotās daļas 1.punktu un 2006.gada 1.augusta Ministru kabineta noteikumu Nr.632 „Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums” 6.4.apakšpunktu, PTAC 2011.gada 4.aprīlī atkārtoti ierosināja Sabiedrībai iesniegt PTAC papildu rakstveida apņemšanos par Līguma projektā konstatēto neatbilstību novēršanu, piedāvājot patērētājiem komplekso tūrisma pakalpojumu līgumus (iesniedzot pārstrādāto līguma projektu).

[4] 2011.gada 5.jūlijā, ņemot vērā, ka Sabiedrība netika iesniegusi rakstveida apņemšanos par patērētāju tiesību pārkāpumu novēršanu Līguma projektā, PTAC nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.21-04/4020-P-16, kurā atkārtoti norādīja uz Līguma projektā konstatētajām neatbilstībām un vērsa Sabiedrības uzmanību uz PTAL 25.panta astotās daļas 2.punktā noteiktajām PTAC tiesībām pieņemt lēmumu, ar kuru uzdod pakalpojuma sniedzējam “*izbeigt pārkāpumu un veikt noteiktas darbības tā ietekmes novēršanai, nosakot termiņu šo darbību izpildei*”, kā arī informēja Sabiedrību par tās Administratīvā procesa likuma 62.panta pirmajā daļā noteiktajām tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā. Rakstveida viedokli un argumentus PTAC lūdza iesniegt līdz 2011.gada 19.jūlijam.

Līdz šim brīdim Sabiedrība nav iesniegusi PTAC rakstveida viedokli sakarā ar PTAC konstatētajām neatbilstībām Līguma projektā.

Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC secina:

1) Saskaņā ar PTAL 25.panta ceturtnās daļas 6.punktu PTAC kompetencē ietilpst „*patērētāju tiesību ievērošanas uzraudzība līgumu projektos un līgumos, ko patērētāji slēdz ar ražotājiem, pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem (..)*”.

Savukārt atbilstoši PTAL 3.panta 3.punkta noteikumiem „*patērētāja tiesības ir pārkāptas, ja nav nodrošināta iespēja saņemt vispusīgu un pilnīgu informāciju par precī vai pakalpojumu*”. Informācija, kādu kompleksa tūrisma pakalpojuma sniedzējam ir jāiekļauj patērētājam piedāvātajā kompleksa tūrisma pakalpojuma līgumā, un līdz ar to informācija, kādu ir tiesīgs saņemt patērētājs par piedāvāto komplekso tūrisma pakalpojumu, ir paredzēta Noteikumos.

Tā kā no lietas materiāliem ir secināms, ka Līguma projekts ir paredzēts komplekso tūrisma pakalpojumu (Tūrisma likuma 1.panta 5.punkts) sniegšanai patērētājiem un tos izstrādā un pārdod Sabiedrība, tam ir attiecīgi jāatbilst PTAL, Noteikumu un citu normatīvo aktu prasībām.

2) Saskaņā ar PTAL 25.panta astoto daļu, “*ja konstatēts patērētāju tiesību pārkāpums, kas skar patērētāju grupas intereses (patērētāju kolektīvās intereses), un tas var radīt zaudējumus vai kaitējumu patērētājiem, arī atsevišķam patērētājam, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, izvērtējis pārkāpuma raksturu un būtību, kā arī citus aspektus, ir tiesīgs veikt vienu vai vairākas šādas darbības: 1) ierosināt, lai ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs rakstveidā apņemas noteiktā termiņā novērst izdarīto pārkāpumu; 2) pieņemt lēmumu, ar kuru uzdod ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam izbeigt pārkāpumu un veikt noteiktas darbības tā ietekmes novēršanai, nosakot termiņu šo darbību izpildei; 3) ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja rakstveida apņemšanos ievietot Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājaslapā vai pieņemto lēmumu daļēji vai pilnībā ievietot Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājaslapā un publicēt laikrakstā “Latvijas Vēstnesis” (ar publicēšanu saistītos izdevumus sedz ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs)*”.

3) Izvērtējot Sabiedrības iesniegtā pārstrādātā Līguma projekta noteikumus, PTAC 2011.gada 4.aprīlī nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.21-04/2173-P-16, kurā izteica atkārtotu ierosinājumu Sabiedrībai iesniegt PTAC papildu rakstveida apņemšanos novērst minētajā vēstulē konstatētās neatbilstības patērētājiem piedāvātajos komplekso tūrisma pakalpojumu līgumos, iesniedzot pārstrādāto līguma projektu. Savukārt, 2011.gada 5.jūlijā PTAC nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.21-04/4020-P-16, kurā atkārtoti norādīja uz Līguma projektā konstatētajām neatbilstībām un informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā, lūdzot tos iesniegt līdz 2011.gada 19.jūlijam. Līdz šim brīdim PTAC nav saņemta Sabiedrības iesniegta papildu rakstveida apņemšanās par pārkāpumu novēršanu, kā arī nav saņemts Sabiedrības rakstveida viedoklis par Līguma projekta noteikumu atbilstību normatīvo aktu prasībām. Līdz ar to PTAC secina, ka Sabiedrība nav apņēmusies labprātīgi veikt grozījumus Līguma projektā, novēršot turpmāk minētās neatbilstības normatīvo aktu prasībām:

3.1) Līguma projektā atbilstoši Noteikumu 16.2.punkta prasībām nav sniegta informācija par Sabiedrības kā tūrisma operatora reģistrācijas numuru Ekonomikas ministrijas uzturētajā tūrisma aģentu un tūrisma operatoru datubāzē. Tādējādi konstatējams, ka Līguma projektā nav izpildīta minētā Noteikumu prasība.

3.2) Līguma projektā (8.1.punkts) Sabiedrība ir norādījusi iespējamā klienta iemaksātās naudas apdrošinātāja nosaukumu, adresi un līguma numuru, taču Līguma projektā nav sniegta informācija par personu, pie kuras vērsties ceļojuma laikā, ja līdz maksātspējas 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. Līdz ar to Līguma projektā nav pilnībā nodrošināta Noteikumu 16.3.punkta prasību izpilde.

3.3) Līguma projektā (ne tā pielikumā) nav sniegta informācija 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. Tātad Līguma projektā nav novērsta konstatētā neatbilstība Noteikumu 17.punktam.

Ņemot vērā minēto, PTAC secina, ka Sabiedrība, neiekļaujot Līguma projektā normatīvajos aktos noteikto informāciju, patērētājiem piedāvā Līguma projekta noteikumus, kas neatbilst normatīvo aktu prasībām patērētāju tiesību aizsardzības jomā. Tādējādi ir pārkāptas patērētāju tiesības saņemt pilnīgu un vispusīgu informāciju par piedāvāto kompleksa tūrisma pakalpojumu, tostarp, informāciju par konkrētā pakalpojuma sniedzēju un līguma izpildes noteikumiem. Līdz ar to Sabiedrība ir izdarījusi PTAL 3.panta 3.punktā paredzēto patērētāju tiesību pārkāpumu.

Ievērojot iepriekš konstatēto un saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 55.panta 1.punktu, 76.panta otro daļu, *Valsts pārvaldes iekārtas likuma* 10.panta pirmo daļu, *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* 3.panta 3.punktu, 25.panta ceturtais daļas 6.punktu, astotās daļas 2.punktu, 13.04.2010. Ministru kabineta noteikumu 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*” 16.2., 16.3., 17.punktu, **PTAC nolēmji:**

1. uzdot Sabiedrībai 14 dienu laikā no administratīvā akta spēkā stāšanās dienas grozīt Sabiedrības patērētājiem piedāvātā komplekso tūrisma pakalpojumu līguma projekta noteikumus atbilstoši normatīvo aktu prasībām, ietverot:

- 1.1. līguma projektā informāciju par Sabiedrības kā tūrisma operatora reģistrācijas numuru tūrisma aģentu un tūrisma operatoru datubāzē;
- 1.2. līguma projektā informāciju par personu, pie kuras vērsties ceļojuma laikā, 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;
- 1.3. līguma projektā vai tā pielikumā informāciju 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;

- 2. sniegt PTAC informāciju** par administratīvā akta nolemjotās daļas 1.punktā noteikto tiesisko pienākumu izpildi 14 dienu laikā no administratīvā akta paziņošanas brīža adresātam atbilstoši PTAL 25.panta desmitās daļas noteikumiem (tai skaitā, iesniedzot pārstrādātu līguma projektu).

Saskaņā ar *Administratīvā procesa likuma* 70.panta pirmo daļu, 76.panta pirmo daļu, 79.panta pirmo daļu un *Patērētāju tiesību aizsardzības likuma* 25.panta desmito prim daļu Sabiedrība šo administratīvo aktu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā kopš tā paziņošanas adresātam, iesniedzot pieteikumu Administratīvajā rajona tiesā.

Direktore

(paraksts)

B.Vītoliņa

(zīmogs)

(...)

IZRAKSTS PAREIZS